



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Luottoriskien hallinta ja perintä vakuudettomia kulutusluottoja myönnettäessä

Aaltonen, Anni

2010 Hyvinkää

Laurea ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Luottoriskien hallinta ja perintä vakuudettomia kulutusluottoja myönnettäessä

Anni Aaltonen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syksy 2010

Aaltonen Anni

Controlling credit risks and debt collection in issuing unwarranted consumption credits

Year	2010	Pages	30
------	------	-------	----

The purpose of the study was to make a guide to help companies which are granting consumption credit or planning to start a business. It should also be useful for the companies selling and credit personnel and work as orientation material for new personnel.

In this study I examine granting credit, credit risks and how to control them, the collection of private person's consumption credit, debt settlement and enforcement from the claiming company's point of view. Credit business between companies has been left out in this study, as most of the companies issuing consumer credit are offering credit practically solely for private persons.

Literature, essential parts of law and reliable Internet sources related to theme have been used as a theoretical source material in this thesis. As a practical example have been used the answers received in an interview with the credit manager of credit issuing company Y.

My study also produced a practical instruction for a certain mail order company, but due to confidentiality regulations it is not published in this thesis.

Key words consumption credit, credit risk, debt collection, enforcement, debt settlement

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Luotonantotoiminta	7
2.1	Luoton kulut ja luottomyynti	8
2.2	Kulutusluotot	8
3	Luottoriskien hallinta	10
3.1	Luottoriskien hallinnan tasot	10
3.2	Luottopoliittika	12
3.2.1	Luottokelpoisuus	12
3.2.2	Credit scoring	13
3.2.3	Taustamuuttujien vaikutus luoton määrään	13
3.2.4	Laskutus osana riskienhallintaa	14
3.3	Velan vanhentuminen	15
3.3.1	Yleinen vanhentuminen	15
3.3.2	Lopullinen vanhentuminen	16
4	Perintä	17
4.1	Vapaaehtoinen perintä	18
4.2	Perintäkulut	19
4.3	Jälkiperintä	21
4.4	Oikeudellinen perintä	21
4.4.1	Summaarinen velkomisasioiden käsittely ja yksipuolinen tuomio	22
5	Ulosotto	23
6	Yksityishenkilön velkajärjestelyn keskeiset piirteet	24
6.1	Lakisääteinen velkajärjestely	25
6.2	Vapaaehtoinen velkajärjestely	26
7	Yhteenveto ja työn arviointi	27
	Lähteet	29

Säädösluettelo

Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501

Hallituksen esitys 24/2010

Hallituksen esitys 52/2010

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38

Laki eräiden luotonantajien rekisteröinnistä 747/2010

Laki osamaksukaupasta 18.2.1966/91

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513

Laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728

Laki velkojien maksunsaantijärjestyksestä 30.12.1992/1578

Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57

Luottotietolaki 11.5.2007/527

Ulosottoakaari 15.6.2007/705

1 Johdanto

Oikeustradenomiopintojeni loppuvaiheessa työskentelin yrityksessä, joka myy tuotteita kuluttajille postimyyntillä. Etsin työtehtäviini liittyvää työelämälähtöistä opinnäytetyön aihetta ja yrityksessä ehdotettiin, että laatisin yrityksen käyttöön ohjeistuksen luottoriskien hallinnasta ja ottaisin siihen mukaan myös tilanteet, joissa asiakas on kykenemätön tai haluton maksamaan velkaansa. Aihe tuntui mielenkiintoiselta ja oikeustradenomin opinnäytetyöksi sopivalta, koska siihen liittyi runsaasti oikeudellisia näkökohtia, esimerkiksi kuluttajaluottojen myöntämistä, osamaksukauppalakia, kulutusluottojen vapaamuotoista ja oikeudellista perintää koskevaa sääntelyä sekä insolvenssioikeuden puolelta ulosottoa ja yksityishenkilön velkajärjestelyä koskevaa sääntelyä.

Vakuudettomia luottoja myöntävien yritysten piirissä luottoriskien hallintaan ja luottojen perintään liittyviä asioita pidetään usein liikesalaisuuksina, joten sen vuoksi työskentelemässäni yrityksessä opinnäytetyön ohessa tehtyä ohjeistusta ei voinut ottaa mukaan julkiseen ja arvosteltavaan opinnäytetyöhön. Samasta syystä haastatteleman vakuudetonta luottoa myöntävän yrityksen luottopäällikkö esiintyy työssäni nimellä X. Tämän vuoksi päätin tarkastella opinnäytetyössäni aihetta yleisemmällä, useampiin yrityksiin soveltuvalla tasolla. Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, miten erilaiset kulutusluottoja myöntävät yritykset voivat hallita luottoriskejään, hoitaa perintää samalla kertaa tehokkaasti ja lainmukaisesti sekä toimia asianmukaisesti asiakkaan maksukyvyttömyys- tai maksuhaluttomuustilanteissa.

Opinnäytetyöni tavoitteena on, että ohjeistus olisi apuna ja ohjeena kulutusluottotoimintaa harjoittavalle tai sellaista aloittavalle yritykselle, yritysten myynti- ja luottohenkilöstölle, ja että ohjeistusta voisi käyttää myös uuden alalle tulevan henkilöstön perehdytysmateriaalina. Työni on näistä lähtökohdista käsin työelämälähtöinen ja kehittämiseen pyrkivä. Työssäni käsittelen luottoriskejä ja niiden hallintaa, yksityishenkilön kulutusluoton perintää, velkajärjestelyä ja ulosottoa velallisyrittäjien kannalta. Koska useimmat postimyyntiyritykset myyvät vain yksityishenkilöille ja kun myös vakuudettoman luoton hakija on useimmiten yksityishenkilö, on tästä työstä jätetty ulkopuolelle yritysten välisen luottokaupan tarkastelu.

Finanssialan keskusliiton mukaan kulutusluottoja oli vuoden 2009 lopulla 1,1 miljoonalla suomalaisella. Kulutusluottoja myönnettiin 2009 yli 226 miljoonalla eurolla. 80-luvun puolivälissä lähes 90 % kotitalouksien kulutusluotoista oli talletuspankkien myöntämiä, mutta vuonna 2009 enää noin 68 %. Rahoitus- ja luottokorttiyhtiöiden ja muiden luotonmyöntäjien kuten postimyyntiyritysten ja autoliikkeiden osamaksurahoituksen osuus on siis kasvanut samalla, kun talletuspankkien myöntämien kulutusluottojen osuus on laskenut. (Finanssialan Keskusliitto-Kulutusluottoselvitys tammikuu 2010; Tilastokeskus - Luottokanta 2009, 4. neljännes).

Maksuhäiriömerkintöjä oli Suomen Asiakastieto Oy:n mukaan 305 000 henkilöllä vuoden 2009 lopussa. Kasvua vuodesta 2008 oli 4,4 %. Vapaaehtoinen, asiakkaan ja yrityksen välillä tehty velkojen järjestely nousi tärkeäksi asiaksi myös työskentelemässäni yrityksessä ja on sekä yrityksen että asiakkaan etu maksuhäiriötilanteissa.

Opinnäytetyön lähteinä olen käyttänyt alan kirjallisuutta, aihepiiriin oleellisesti liittyviä lakeja sekä Internet-lähteitä. Esimerkkeinä työssä on käytetty joidenkin yleisimpien vakuudettomia luottoja myöntävien yritysten lainaehjoja sekä yrityksen Y luottopäällikön X haastattelun vastauksia.

2 Luotonantotoiminta

Luoton myöntämistä on sekä tavaroiden ja palveluiden myyminen ilman käteismaksua että rahalainan antaminen. Luottoja on kahdenlaisia, vakuudellisia ja vakuudettomia. Vakuudellisessa luotossa yritys varmistaa saatavansa takaajilla tai panttauksella. Vakuutena voi olla esimerkiksi henkilötakaus tai myytävään omaisuuteen kohdistuva omistuksenpidätys tai pantti. Tässä työssä perehdytään tarkemmin luoton myöntämiseen kuluttajille ilman vakuuksia lyhyellä maksuajalla. Luoton antamisella yritys saa itselleen korkotuloja ja pystyy valtaamaan uusia markkinoita myymällä myös niille, joilla ei ole välitöntä maksukykyä. Luotonantotoiminnassa on riskinsä, jotka hyväksymällä luotonantaja pystyy kasvattamaan tuottomahdollisuutta. (Aurejärvi, Hemmo 2004, 1; Suviala 1990, 33, 41).

Luotonantotoimintaa kuuluu kuluttajansuojalain piiriin silloin, kun on kyse liikkeenharjoittajan ja kuluttajan välisestä suhteesta. Kuluttajavirasto valvoo esimerkiksi pikaluottoja myöntävien yritysten markkinoinnin asianmukaisuutta sekä sopimusehtojen laillisuutta. (Finanssivalvonta - Yleisimpiä kysymyksiä ja vastauksia pikaluotoista).

Kuluttajansuojalain 7. luku käsittelee kulutusluottoja. Kulutusluotolla edellä mainitussa luvussa tarkoitetaan luottoa, jonka elinkeinonharjoittaja sopimuksen mukaan myöntää tai lupaa myöntää kuluttajalle lainana, maksunlykkäyksenä tai muuna vastaavana taloudellisena järjestelyinä. Kulutusluottoja koskevaan lainsäädäntöön on jo jonkin aikaa toivottu muutosta ja 1.12.2010 tuli voimaan laki joka määrää, että kaikkien pikaluottoa tarjoavien yritysten on haettava rekisteröintiä. Rekisteriin hyväksytään vain ne toimijat, jotka ovat luotettavia ja joilla on riittävä ammattitaito luottojen myöntämiseen. Laki velvoittaa yrityksiä noudattamaan hyvää luotonantotapaa. Lainan hakijan maksukyky tulee selvittää entistä paremmin ja maksuhäiriötilanteissa on oltava valmis neuvottelemaan maksujärjestelyistä. (Kuluttajansuojalaki 7 luku 1§, Laki eräiden luotonantajien rekisteröinnistä, 3§-6§, 9§).

2.1 Luoton kulut ja luottomyynti

Luoton antamisesta tulee yritykselle myös kuluja. Kuluja ovat rahoituskulut, hallintokulut, niin kutsutut menetetyin mahdollisuuden kulut ja luottotappiokustannukset. Rahoituskulut koostuvat korkokuluista, kurssitappioista sekä muista vieraan pääoman kuluista. Hallintokuluihin kuuluu muun muassa luottohenkilöstön palkat. Menetetyin mahdollisuuden aiheuttamat kustannukset ovat kuluja, joita syntyy, kun lainattu raha viipyy lainanottajalla, jolloin luotonantaja ei voi esimerkiksi sijoittaa rahaa uusiin laitteisiin, jotka tuottaisivat yritykselle lisätuloja. Luottotappiokustannuksiin on yleensä varauduttu tietyllä prosentilla liikevaihdosta. Yleensä luoton kustannuksia kuitenkin aliarvioidaan jättämällä laskuista pois rahoitus-, hallinto- sekä menetetyin mahdollisuuden kulut. (Michael A. Barry 1997, 2-3; ETLAn tilinpäätöstietokannan muuttajat 2009).

Suviala (1990, 51) jakaa luottomyynnin kolmeen osa-alueeseen, jotka ovat myynti ja markkinointi, asiakaspalvelu sekä perintä. Myynnin ja markkinoinnin osa-alueeseen kuuluu markkinointi sekä tarjouksen ja sopimuksen teko. Asiakaspalvelun osa-alueella ovat toimitus, laskutus, reklamaatiot sekä maksu. Perintään kuuluu kirjeiden lähetys, puhelinsoitot sekä mahdollinen oikeudenkäynti.

2.2 Kulutusluotot

Kulutusluotoista puhuttaessa tarkoitetaan yleensä lyhytaikaista luottoa, jolla asiakas saa hankittua tarvitsemansa hyödykkeen, vaikka maksuvaroja ei vielä olisikaan. Luotto antaa kuluttajalle mahdollisuuden käyttää vasta tulevaisuudessa ansaittavia varoja. (Ijäs, 2004, 11). Luotonantajan ja kuluttajan välistä suhdetta säännellään kuluttajansuojalain 7 luvun säännöksillä. Siten kuluttajalla on lakiin perustuva suoja, josta ei voida poiketa sopimuksella kuluttajan vahingoksi. (Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38; Aurejärvi, Hemmo 2004, 5).

Kulutusluottoihin kuuluu muun muassa osamaksukauppa, postimyyntiyritysten myöntämä luottotili sekä erilaiset pikaluotot ja yksityislainat. Kulutusluotot ovat yleensä luottoja, joiden saamiseksi ei tarvita vakuuksia, toisin kuin esimerkiksi pankkilainat, joiden saamiseksi vaaditaan joko panttaus tai henkilötakaus. Kulutusluottoja antavat yritykset säätävät omat luotonantoperusteensa joiden pyrkimyksenä on varmistaa luoton takaisinmaksu.

Seuraavassa kuvaillaan lyhyesti muutamaa yleisintä luotonantotapaa, joissa ei vaadita vakuuksia.

Tililuotto

Postimyyntiyrityksillä on yleensä käytössä asiakkailleen eräänlaiset tilit, joiden luottorajojen puitteissa asiakas voi tilata tuotteita. Tällöin tilisuhde on jatkuva. Tiliä avatessa asiakkaan ja luotonantajayrityksen välillä on syytä tehdä sopimus, josta tulee ilmi muun muassa toimittusehdot, luottorajat, viivästyskorko sekä laskutuslisä. (Suviala 1990, 132).

Nykyään myös monet kauppaliikkeet ovat alkaneet myöntää tililuottoja.

Pikaluotto

Pikaluotto, niin kutsuttu ”pikavippi”, on yleisesti käytetty nimitys lainalle, joka myönnetään hyvin pian hakemisen jälkeen ja hakija saa lainasumman tililleen muutamassa tunnissa. Pikavippien lainasummat ovat yleensä pieniä, 50 eurosta noin 1000 euroon. Laina-aika pikavipeissä on lyhyt ja lainan voi tilata usein matkapuhelimen tai Internetin välityksellä.

Pikaluoton hakeminen on aikaisemmin ollut helpompaa kuin nykyään. Pikaluottojen markkinoitiin ja myöntämiseen haluttiin muutoksia, ja nykyään kuluttajansuojalain 7. luku velvoittaa pikaluottoa myöntävien yritysten muun muassa todentamaan luottoa hakevan henkilön henkilöllisyys huolellisesti (9 a §). Kulutusluottoa ei myöskään saa maksaa hakijalle klo 23 ja 7 välillä (9 c §). Merkittävä uudistus on myös kuluttajansuojalain 7. luvun 13 §:ssä, jossa edellytetään luotonantajalta vastuullista menettelytapaa luotonannossa.

Yksityislaina

Yksityislainaksi kutsutaan pikaluottoa suurempaa vakuudetonta lainaa, jota haettaessa hakijalta yleensä vaaditaan enemmän selvityksiä tuloista ja muista veloista kuin pikaluottoa haettaessa. Yksityislainoja myönnettäessä tarkistetaan lähestulkoon aina hakijan luottotiedot.

Yksityislainat Suomessa ovat suuruudeltaan noin 100 - 20 000 euroa.

Osamaksukauppa

Osamaksukauppaa käytetään usein autojen, kodinkoneiden tai muiden arvokkaampien esineiden kaupankäynnissä. Osamaksukauppaa sääntelee laki osamaksukaupasta 18.2.1966/91. Laisa osamaksukauppaa kuvaillaan seuraavasti: ”Osamaksukaupalla tarkoitetaan tässä laissa sellaista irtaimen esineen kauppaa, jota koskevan sopimuksen mukaan hinta suoritetaan maksuerissä, joista yksi tai useampi erääntyy sen jälkeen, kun esine on luovutettu ostajalle, ja jossa myyjä on pidättänyt itselleen joko oikeuden esineen takaisin ottamiseen, jos ostaja laiminlyö hänelle sopimuksesta johtuvan velvollisuuden täyttämisen, taikka omistusoikeuden

esineeseen siihen asti, kun joko koko hinta tai ainakin määrätty osa niistäkin maksueristä, jotka erääntyvät esineen luovuttamisen jälkeen, on suoritettu.” (Laki osamaksukaupasta 1§). Osamaksukaupassa esineen omistusoikeus siirtyy ostajalle siis vasta, kun viimeinenkin osamak-
suerä on maksettu.

3 Luottoriskien hallinta

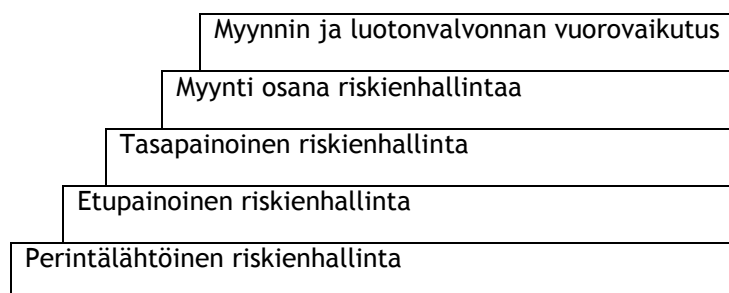
Riskienhallinnalla pyritään vähentämään vahinkoja, joita yrityksessä tehtävät toiminnot saattavat aiheuttaa. Hyvään riskienhallintaan kuuluu riskien tunnistaminen ja arviointi, riskien torjunta sekä toiminta vahingon sattuessa. Riskien tunnistaminen tulee aloittaa suurimmista riskeistä. (Mitä riskienhallinta on? – Pk - yrityksen riskienhallinta).

Luottoriskien hallinnalla tarkoitetaan tapoja, joilla voidaan varmistaa suurin todennäköisyys saada maksu asiakkaalta. Jotta luottotappioita voitaisiin vähentää, on syytä valita asiakkaat, seurata asiakkaiden maksukäyttäytymistä, tehostaa perintää, asettaa luottorajoja sekä luotto- ja toimituskieltoja. (Suviala 1990, 80).

Luottotappioita estääkseen luotonhallintaa tulee miettiä varhaisessa vaiheessa jo silloin, kun luottoa myönnetään tai ensimmäinen asiakas haluaa tehdä tilauksen, sillä jokaisen yrityksen päätarkoitus on tehdä voittoa. On kysyttävä, onko asiakas ymmärtänyt ehdot, tyydyttääkö asiakkaan maksukyky yritystä ja maksaako asiakas hyväksytyjen ehtojen mukaan? (Barry 1997, 1-5, 10, 18).

3.1 Luottoriskien hallinnan tasot

Seuraavassa kaaviossa (Ijäs 2002, 14) kuvataan tavaraa ja/tai palveluita luotolla myyvien yritysten tyypillinen riskienhallinnan kehitys.



Kuva 1. ”Riskienhallinnan kehitys”

Ylimmällä tasolla, johon jokaisen yrityksen tulisi pyrkiä, myyntiosasto ja luotonvalvontaosasto ovat vuorovaikutuksessa ja molempien osastojen henkilöstö tuntee vastuunsa luottoriskien hallinnassa. (Ijäs 2002, 14).

Yleensä riskienhallinta yrityksissä on kuitenkin alimman tason perintälähtöistä riskienhallintaa. Perintälähtöiselle riskienhallinnalle on tyypillistä, että luottomyynnin vaaroja ei tiedoteta ja selvitykset asiakkaan taloudellisesta tilanteesta jätetään tekemättä. Asiakkaasta saatetaan tietää vain asiakkaan itsensä ilmoittamat nimi- ja osoitetiedot, joita ei kuitenkaan tarkasteta. Virallisten tunnistetietojen puuttuminen vaikeuttaa oleellisesti esimerkiksi maksamattomien velkojen perintää. (Ijäs 2004, 16-17).

Etupainoisessa riskienhallinnassa siirrytään luottoriskein hallinnassa astetta kehittyneemmälle tasolle, jossa uusien asiakkaiden luottokelpoisuus arvioidaan ja selvitetään asiakkaan juridiset yksilöintitiedot eli yksityishenkilön virallinen nimi tai yrityksen y-tunnus. Asiakasseuranta tapahtuu kuitenkin ainoastaan omien reskontratietojen kautta: Seuraavalla eli tasapainoisen riskienhallinnan tasolla asiakkaita seurataan osittain myös luottotietoyhtiön valvontapalvelun avulla, jolloin yritys voi määrittellä, mitä tietoja se haluaa automaattisesti seurattavan (esimerkiksi nimenmuutokset, luottokelpoisuusluokitusten muutokset ja julkiset maksuhäiriöt). Tasapainoisen riskienhallinnan tasolla kauppasummat voi siten olla suurempia. (Ijäs 2004, 17-19).

Kaksi kehittyneintä riskienhallinnan tasoa ovat myynti osana riskienhallintaa sekä myynnin ja luotonvalvonnan vuorovaikutus. Molemmissa tasoissa myynnin henkilöstö on sisäistänyt, että luottotappion riski syntyy jo kaupanteon hetkellä eikä maksimaalinen laskutus ole ideaalitalanne, jos kauppa tehdään heikon maksukyvyyn omaavien asiakkaiden kanssa. Tällöin onnistuneidenkin kauppojen tuomat tulokset jäävät helposti luottotappioiden varjoon. Korkeimmalla tasolla, jossa myynti ja luotonvalvonta toimivat keskenään tiiviissä vuorovaikutuksessa, myös tavoitteet on joiltain osin yhtenäistetty. Myynnissä kannattavuutta mitataan usein myynnin ja uusien asiakkaiden määrällä, asiakastytyväisyydellä sekä menetettyjen asiakkaiden määrällä, kun taas luotonvalvonta mittaa luottotappioiden määrää, myyntisaamisten kiertonopeutta sekä erääntyneiden saatavien osuutta kaikista saatavista. Näitä mittareita seurattaessa kielteinen luottopäätös estää markkinointihenkilöstöä pääsemästä myyntitavoitteeseensa ja normaalia tiukemmat maksuehdot vaikuttavat uusasiakashankintaan ja vanhojen asiakkaiden pitämiseen sekä asiakastytyväisyyteen, kun taas luottohenkilöstön tavoitteiden täyttymistä vaarantaa suuria ostoja tekevät uudet ja ostojaan kasvattavat vanhat asiakkaat. (Ijäs 2004, 19-20, 149-15).

Yhteistyötä myynnin ja luottohenkilöstön välillä kannattaa siis kehittää ajatellen kummankin osaston etua. Yleisin tapa yrityksissä on ollut muuttaa myynnin mittaristoa enemmän asiakas-

riskit huomioivaan suuntaan, mutta riskienhallinnan kannalta parempi tapa olisi sitoa myyntiprovisiot aikaansaatuun laskutukseen edellyttäen myyntihenkilöstöltä, että kaupat on tehty yrityksen luottopolitiikan mukaisesti. (Ijäs 2004, 19-20, 149-15).

3.2 Luottopolitiikka

Kuten edellä ilmeni, luotonantotoiminnot on usein yrityksissä eriytetty vain talousosaston tehtäväksi, vaikka erityisesti myös myynnin tulisi olla hyvin perillä luottoriskien hallinnasta osana omaa työkenttäänsä. Yrityksen luottopolitiikka on sopimus, joka laaditaan sisäiseen käyttöön ja joka sisältää luotonvalvonnan tavoitteet, luottoriskien hallintatavat sekä kunkin osaston roolin luottoriskien hallinnassa. (Ijäs 2002, 20,23).

Koko yrityksen on tärkeää sitoutua yhteisesti sovittuun luottopolitiikkaan. Henkilöstöllä tulee olla yhtenäinen linja päätöksenteossa, jolloin asiakkaalle ei anneta virheellistä tai harhaanjohtavaa tietoa, ja jolloin myyntihenkilöstö pystyy perustelemaan epäedulliset luottopäätökset yrityksen luottopolitiikalla. (Ijäs 2002, 24).

Yrityksen Y luottopäällikkö X:n mukaan heidän yrityksellään on koko henkilöstöllä käytössä oleva ohjeistus yrityksen luottopolitiikasta. Ohjeistus kattaa opastuksen luoton myöntämiseen sekä toimintaohjeet maksuhäiriötilanteessa. Luottopolitiikkaan tulee jokaisen uuden työntekijän tutustua ja sitoutua sen ohjeisiin. (Luottopäällikkö X. Henkilökohtainen tiedonanto, 19.10.2010).

Seuraavissa alaluvuissa tarkastellaan luottoriskien hallitsemiseen liittyviä käytännön asioita, jotka on hyvä kirjata myös yrityksen luottopolitiikkaan.

3.2.1 Luottokelpoisuus

Ennen luotonantoa on varmistettava luotonottajan identiteetti ja maksukyky. Tässä auttaa muun muassa henkilötunnus, jolla asiakkaan tiedot voidaan varmistaa Väestörekisterikeskuksesta. Maksukykyyn vaikuttavat esimerkiksi merkinnät luottotiedoissa, työllisyystilanne, tulot ja muut velat. (Barry 1997, 18).

Luottotiedot voidaan tarkistaa maksuhäiriörekisteristä, jota pitää muun muassa Suomen Asiakastieto Oy, jolla on laajin kuluttajien maksutapatiedoista kertova rekisteri Suomessa. Rekisterissä on tallennettuna kaikki yksityishenkilöiden maksuhäiriöt ja muut luottotietomerkinnot, kuten ulosmittaukset ja tiedot edunvalvonnasta (Asiakastieto - Henkilöluottotiedot).

Maksuhäiriömerkinnät ovat voimassa tietyn määräajan. Perustallennusaika maksuhäiriörekisteriin on kolme vuotta. Mikäli merkinnän aiheuttanut saatava maksetaan ja tieto maksusta on

toimitettu luottotietorekisteriin, lyhenee kolmen vuoden tallennusaika kahteen vuoteen. Lyhennyssäntöä ei kuitenkaan sovelleta, jos henkilöllä on useampi kuin yksi merkintä tai jos kyse ei ole uusimmasta merkinnästä. Jos tapaus etenee oikeuteen asti, tulee merkintä rekisteriin neljäksi vuodeksi. Viiden vuoden merkintäaika on silloin, jos henkilö on todettu ulosotossa varattomaksi. (Suomen Kuluttajaliitto - Maksuhäiriömerkintä; Luottotietolaki).

Luottotietoihin ei tule luottaa sokeasti, vaan on käytettävä asiakkaasta jo ennestään saatuja tietoja, joita varsinkin myyntiyksiköllä saattaa olla. (Suviola 1990, 133). Luottotietojen keräämiseen, tuottamiseen, tallentamiseen, luovuttamiseen, käyttöön ja muuhun käsittelyyn sovelletaan luottotietolakia (Luottotietolaki 1§).

3.2.2 Credit scoring

Credit scoring on pisteytysjärjestelmä, joka pisteyttää aikaisemmassa luotonannossa saadun tilastollisen kokemuksen perusteella luotonhakijalta ja maksuhäiriörekisteristä saadut tiedot. Pisteytysjärjestelmästä pystyy näkemään nopeasti, onko luotonhakija sellainen, jolle yritys haluaa luottoa myöntää. (Suviola 1990, 196).

Pisteitä järjestelmä antaa erilaisista hakijan taustaa koskevista muuttujista. Muuttujille (esimerkiksi ikä, ammatti, siviilisääty ja niin edelleen) pisteitä annetaan sen mukaan, miten ne käytännön kokemuksen mukaan vaikuttavat maksuhäiriöriskiin. (Asiakastieto - Scoring).

Yrityksessä Y käytetään eräänlaista Credit Scoring - järjestelmää, jonka avulla henkilöstön on helppo kertoa alustava päätös lainasta asiakkaalle jo puhelimesta ja järjestelmän käyttö säästää runsaasti henkilöstön aikaa lainahakemuksia käsiteltäessä. Lainahakemukset kirjataan järjestelmään, joka etsii lainanhakutilanteesta automaattisesti asiakkaan osoite- ja henkilötiedot sekä mahdolliset luottotietomerkinnot Väestörekisterikeskuksesta ja Asiakastieto Oy:stä. Tämän jälkeen järjestelmä näyttää mahdolliset puutteet ja antaa suosituksen lainan myöntämisestä. (Luottopäällikkö X, henkilökohtainen tiedonanto 19.10.2010).

3.2.3 Taustamuuttujien vaikutus luoton määrään

Pieniä lainoja haettaessa lainan käyttötarkoitusta ei yleensä kysytä, toisin kuin suurempaa pankkilainaa haettaessa. Yleensä pienten kulutusluottojen korkotulot ovat niin suuret, että luottotappioiden sietokyky on siten melko hyvä. Suurempia kulutusluottoja myönnettäessä keskitytään yleensä varmistamaan, että yrityksen luotonhakijalle asettamat luotonmyöntämiskriteerit täyttyvät. (Suviola 1990, 187-189).

Suurempia kulutusluottoja myönnettäessä on viisasta ottaa huomioon hakijan ikä, siviilisäätö, asumismuoto, työnantaja, vuositulot bruttona sekä velat. On todettu, että tietyt taustamuuttajat kuten ikä, sukupuoli ja sosioekonominen asema vaikuttavat maksukäyttäytymiseen. Tulosten tietäminen on tärkeää siksi, että perinnän sattuessa kaikkea ei voida ulosmitata.

Luottopäällikkö X (henkilökohtainen tiedonanto 19.10.2010) kertoo, että ennen lainan myöntämistä heidän yrityksessä varmistetaan asiakkaan maksukyky tiedustelemalla asiakkaalta muun muassa työpaikkaa, palkan määrää, siviilisäätöä, ikää ja mahdollisia muita lainoja.

3.2.4 Laskutus osana riskienhallintaa

Ei ole lainkaan yhdentekevää, millä tavalla yritys hoitaa laskutuksen minimoidakseen luottoriskit. Laskun tulee olla selkeä ja helposti käsiteltävä, jotta maksaminen käy helposti. Laskun tulee sisältää tiedot siitä, mistä kaupanteon yhteydessä on sovittu, ja laskusta on käytävä ilmi, mitä se koskee. Mikäli tuotteen toimitus on osittain puutteellinen, asiakasta ei voi laskuttaa kerralla, ellei niin ole sovittu. Usein asiakas jääkin ennen laskun maksamista odottamaan puuttuvaa osaa toimituksesta. Yrityksen kannalta on tällöin parempi laskuttaa jokainen toimitus erikseen. (Suviala 1990, 232).

Arvonlisäverolaki määrää, mitä laskusta tulee ilmetä. Tällaisia pakollisia tietoja ovat esimerkiksi eräpäivä, sovittu maksuehto, viivästyskoron määrä sekä maksajan yhteystiedot. Laskun palautumisesta laskuttajalle syntyy suuret korkomenetykset, joten yhteystietojen päivityksen tärkeyttä ei voine liikaa korostaa. Luotonhakijan yhteystiedot on tärkeää pitää jatkuvasti ajan tasalla, jotta asiakas ei voi vedota siihen, ettei esimerkiksi ole saanut laskua, jonka takia maksaminen myöhästyy. Nykyään useilla yrityksillä on väestörekisterijärjestelmän kanssa sopimus, jolloin yhteystiedot päivittyvät sen kautta automaattisesti. (Arvonlisäverolaki 209 b §; Suviala 1990, 232).

Usein esimerkiksi luottokortti-, postimyynti- ja pikavippiyritykset käyttävät markkinoinnissa esimerkiksi maksuehtoa ”jopa” tai ”keskimäärin” 30 päivää maksuaikaa. Tällöin asiakkaalle voi olla epäselvää, mistä edellä mainittu 30 päivän maksuaika lasketaan, jolloin asiakas soveltaa todennäköisesti myöhäisintä mahdollista maksupäivää. Eräpäivä on siten syytä ilmoittaa selvästi. (Suviala 1990, 235).

Viivästyskorjoja peritään usein vasta viikko tai kaksi eräpäivän jälkeen, jolloin asiakas saa reilusti lisää maksuaikaa. Asiakkaan maksaessa juuri ennen viivästyslaskun saamista, yrityksettä jää saamatta huomattavat korkotulot. (Suviala 1990, 233).

3.3 Velan vanhentuminen

Myös velan vanhentuminen on yksi luotonannon riskeistä. Velan vanhentumisesta säädetään vanhentumislaisissa (Laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728). Seuraavassa kerrotaan tarkemmin yleisestä vanhentumisesta sekä lopullisesta vanhentumisesta, josta säädetään ulosotokaareissa. Velan vanhentumisen voidaan katsoa liittyvän luottoriskien hallintaan, sillä velan vanhentumiseen voidaan oleellisesti vaikuttaa valvomalla, että velan vanheneminen muistetaan katkaista ajoissa.

3.3.1 Yleinen vanhentuminen

Velan vanhentumisessa on kyse ensisijaisesti velallisen suojasta, sillä vanhentumisen oikeusvaikutuksena on, että velallinen vapautuu suoritusvelvollisuudestaan. Velkojan on käytettävä saamisoikeuttaan lainmukaisessa määräajassa. Lakia ei sovelleta esimerkiksi tiettyihin julkisoikeudellisiin maksuihin, sakkoihin ja laissa tarkemmin eriteltyihin maksuihin, joissa sovelletaan muuta lakia vanhentumisen osalta. (Rikalainen, Uitto 2008, 160-161).

Velan vanhentumisaika on yleensä kolme vuotta, jos velalle ei ole haettu ulosottoperustetta (esimerkiksi tuomio). Velan vanhentumisaika pitenee kolmesta vuodesta viiteen vuoteen, mikäli velasta on annettu ulosottoperuste. (Rikalainen, Uitto 2008, 161-164).

Velka vanhenee mainitussa määräajassa, ellei vanhentumista katkaista. Vanhentumisaika alkaa yleensä silloin, kun velka eräännyy maksettavaksi eräpäivän mukaan. Jos eräpäivästä ei ole sovittu, vanhentumisaika alkaa kulua, kun myyjä on luovuttanut kaupan kohteen ostajalle tai täyttänyt oman suoritusvelvollisuutensa. Vanhentuminen voidaan katkaista kohdistamalla velalliseen vapaamuotoinen tai oikeudellinen katkaisutoimi. Tällöin katkaisemisesta alkaa kulua uusi, alkuperäisen vanhentumisajan pituinen vanhentumisaika.

Vapaamuotoisesti velan vanhentuminen katkeaa, kun:

1. osapuolet sopivat maksujen järjestelystä, vakuudesta tai muusta velan ehtojen muutoksesta taikka siitä, että vanhentuminen on katkaistu
 2. velallinen suorittaa velkaa tai muutoin tunnustaa velan velkojalle
 3. velkoja vaatii velalliselta suoritusta tai muutoin muistuttaa velallista velasta
- (Rikalainen - Uitto 2008, 164-165).

Silloinkin, kun saatavasta on hankittu oikeuden päätös, saatavan vanhentuminen voidaan katkaista myöhemmin vapaamuotoisesti. katkeamiseen johtava toimenpide on velkojan pystyttävä todistamaan, koska ulosotto suorittaa ulosmittauksen kirjallisten asiakirjojen perusteella.

Velan vanhentuminen katkeaa oikeudellisella katkaisutoimella vanhentumislain 11§:n mukaan seuraavasti:

1. velkoja panee vireille saatavaa koskevan kanteen velallista vastaan tai esittää saatavaa koskevan vaatimuksen tuomioistuimessa, kuluttajariitavalituslautakunnassa tai laissa säädettyssä muussa toimielimessä tai menettelyssä, jossa voidaan antaa ratkaisu tai ratkaisusuositus
2. velkoja ilmoittaa saatavan velallista koskevan julkisen haasteen johdosta taikka velallisen konkurssissa tai muussa maksukyvyttömyysmenettelyssä tai kun velka muutoin otetaan huomioon menettelyn yhteydessä
3. velkoja panee vireille ulosottoasian tai jos velka muutoin otetaan huomioon ulosottomenettelyssä
(Laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728, 11§).

3.3.2 Lopullinen vanhentuminen

Velan lopullisesta vanhenemisestä ja ulosoton täytäntöönpanokelpoisuuden määräajasta säädetään ulosottokaarissa. Velan lopullinen vanhentuminen koskee vain sellaisia yksityishenkilöiden saatavia, joille on hankittu ulosottoeruste (esimerkiksi käräjäoikeuden tuomio). Tällöin velka vanhenee lopullisesti 15 vuodessa. Jos taas ulosottoerusteessa tarkoitettu velkoja on luonnollinen henkilö tai korvaussaatava perustuu rikokseen, josta velallinen on tuomittu vankeuteen tai yhdyskuntapalveluun, velka vanhenee 20 vuodessa. (Rikalainen, Uitto 2008, 175-176).

Velan lopullista vanhentumisaikaa ei voi katkaista. Vanhentumisen määräaikaa voidaan kuitenkin tuomioistuimen päätöksellä jatkaa 10 vuotta, mikäli velallinen on olennaisesti vaikeutanut velkomista esimerkiksi kätkemällä omaisuutta tai antanut vääriä tietoja taloudellisesta tilanteestaan. Tällaisessa tilanteessa määräajan jatkamiskanne on nostettava kahden vuoden kuluessa alkuperäisen määräajan päättymisestä.

Velan lopullinen vanhentumisaika ei kuitenkaan ala kulua, jos velkoja ei ole hakenut velkaan ulosottoerustetta. Näin ollen 15 vuoden vanhenemisaika ei ala lainkaan kulua, jos ulosottoerustetta ei haeta. Tällöin velan yleinen vanhentuminen voidaan estää sillä, että velkoja muistaa katkaista yleisen vanhentumisen luvussa 3.3.1. mainituilla vapaamuotoisilla tai oikeudellisilla katkaisukeinoilla.

4 Perintä

Erääntyneiden saatavien perintään sovelletaan lakia saatavien perinnästä (22.4.1999/513). Perintälaki velvoittaa hyvää perintätavan noudattamista eikä perinnässä tule käyttää velallisen kannalta sopimatonta menettelyä, esimerkiksi sopimatonta painostusta. Hyvää perintätapaa kuvaillaan perintälain 4. pykälässä seuraavasti: ” Perinnän tulee aina olla asiallista, tahdikasta ja velallisen yksityisyyttä kunnioittavaa. Velallista loukkaavia ja häpäiseviä perintäkeinoja ei saa käyttää.” (Laki saatavien perinnästä, 4§).

Luottosaamisten perintä voidaan toteuttaa joko omin voimin tai hankkimalla perintäpalvelut oman yrityksen ulkopuolelta. Ratkaisua ei tule tehdä pelkkien kustannusten perusteella, mutta niitäkin tulee myös tutkia. Perintätoimiston etuna on yleensä alan asiantuntemus ja oman perinnän etuna taas hyvä asiakastuntemus. (Suviala 1990, 101-103).

Perintälain 5 §:n mukaan perintätoimintaa ammattimaisesti harjoittavan on periessään kuluttajasaatavaa annettava tai lähetettävä velalliselle kirjallinen maksuvaatimus, jossa on mainittava ainakin:

1. velkojan nimi ja osoite
2. saatavan peruste
3. eriteltyinä saatavan pääoma, korko, viivästyskorko ja perintäkulut
4. vaadittu kokonaissumma
5. kenelle, miten ja milloin saatava on maksettava
6. velallisen mahdollisuus esittää huomautuksia saatavan määrästä ja perusteesta sekä missä ajassa huomautukset on esitettävä; jos perittävänä on saatava, joka voidaan periä ulosottotoimin ilman tuomiota tai päätöstä siten kuin verojen ja maksujen perimisestä ulosottotoimin annetussa laissa (367/1961) säädetään, maksuvaatimuksessa on ilmoitettava velalliselle sellaisen saatavan perinnässä käytettävissä olevat oikeuskeinot sekä mahdollisuus hakea maksulykkäystä
7. kenelle huomautukset on esitettävä; jos perittävänä on julkisyhteisön saatava, maksuvaatimuksessa on ilmoitettava myös sen julkisyhteisön perintää hoitavan yksikön tai henkilön yhteystiedot, jolle velallinen voi tehdä saatavaa ja perintää koskevat huomautuksensa.

Jos maksuvaatimuksessa ei ole mainittu korkojen laskentaperusteita, velalliselle on ilmoitettava, että hänellä on oikeus pyynnöstä saada selvitys korkojen määräytymisestä. (Laki saatavien perinnästä, 4 a §).

Perintälain 7. pykälän mukaan kuluttajasaatavan perimiseksi ei saa käyttää trattaa, joka on käytössä vain yrityssaatavien perinnässä. Tratta eli asete on maksukehotus, johon liittyy julkisuusuhka. (Helsingin seudun kauppakamari - Tratta).

4.1 Vapaaehtoinen perintä

Vapaaehtoisella perinnällä tarkoitetaan perintää, jonka velkoja suorittaa itse. Tällöin mukana ei ole tuomioistuimen tai muun viranomaisen myötävaikutusta ja velallisen maksu tapahtuu vapaaehtoisesti. (Suviala 1990, 249).

Yrityksessä Y vapaaehtoista perintää suoritetaan sekä itse että ulkopuolisen perintätoimiston kautta, mutta oikeudellinen perintä tapahtuu vain perintätoimiston kautta. Tällä yritys haluaa varmistaa, että oikeudellinen perintä tapahtuu tehokkaasti ja lainmukaisesti, mutta luottopäällikkö Y:n mukaan ei olisi mahdollista, että oikeudellinenkin perintä hoidettaisiin tulevaisuudessa itse. (Luottopäällikkö Y, 19.10.2010).

Seuraavassa kuvaillaan yleisimpiä vapaaehtoisen perinnän keinoja. Vapaaehtoinen velkajärjestely on myös yksi vapaaehtoisen perinnän muoto, mutta sitä käsitellään tarkemmin luvussa 7.2.

Kirjeperintä

Kirjeperintä on eniten käytetty vapaaehtoisen perinnän muoto. Sitä ei kuitenkaan kannata käyttää yksin, elleivät perittävät summat ole pieniä ja perittäviä paljon, jolloin kirjeperintä tulee muita vapaaehtoisen perinnän keinoja halvemmaksi. (Suviala 1990, 249).

Huomautuskirjeitä maksamattomasta laskusta ei yleensä tule lähettää kahta enempää. Jos huomautuksia lähetetään kolme tai useampia, velalliset alkavat käyttää maksuaikaa hyväkseen, mikä lisää luottoriskiä. Joskus kuitenkin on parempi lähettää useita karhukirjeitä kuin viedä maksut pakkoperintään. Tällöin kuitenkin perittävien summien tulee olla niin pieniä, ettei pakkoperintä ole kannattavaa. Yhden karhukirjeen käytön etuna on ajan säästö, sillä silloin hitaasti maksavien asiakkaiden kohdalla voidaan siirtyä nopeammin pakkoperintään. Uleensä asiakas, joka ylipäänsä laskun aikoo maksaa, tekee sen viimeistään ensimmäisen karhukirjeen saamisen jälkeen. (Suviala 1990, 250).

Puhelinperintä

Puhelinperintä on usein tehokkain tapa saada asiakas maksamaan (Suviala, 1990, 102). Soitto velalliselle antaa kuvan, että maksuehtojen täyttämistä seurataan ja poikkeamiin puututaan. Huomautuskirjeeseen ei yleensä asiakkaalta saa vastausta toisin kuin soittamalla, jolloin asi-

akkaan tilanteesta saadaan yleensä jokin kuva. Puhelinperintä on kuitenkin kallista, sillä se sitoo työntekijäresursseja ja aiheuttaa muun muassa puhelinkustannuksia, mutta toisaalta puhelimesta voidaan helpommin selvittää mahdolliset hyvitykset ja reklamaatiot, jolloin perintä nopeutuu. Puhelinperinnän tehokkuus perustuu nimenomaan puhelin keskustelussa saavutettavaan henkilökohtaiseen kontaktiin ja näin saatavaan runsaaseen informaatioon asiakkaasta. (Suviala 1990, 238, 254).

Puhelinperinnässä ei ole aina syytä pitää omaa henkilöstöä, vaan laskutuksen henkilöstö voi hoitaa puhelinperintää muiden töiden ohella. Yrityksessä Y on panostettu puhelinperintään viime vuosina hyvin tuloksin. Puhelinperintä työllistää enemmän henkilökuntaa, ja sitä varten on palkattu lisää henkilökuntaa, mutta saatuun hyötyyn verrattuna se on kuitenkin kannattanut. Puhelinperinnän jälkeen maksuja on saatu yhä useammalta asiakkaalta. (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto. 19.10.2010).

Oman perintäryhmän perustaminen yritykseen ei aina ole järkevää, jos perittävät summat ovat pieniä tai perittäviä asiakkaita ei ole paljon. Kaikkein tärkeimpien saatavien kohdalla voi perintäsoiton suorittaa esimerkiksi talouspäällikkö tai toimitusjohtaja, joka antaa velalliselle kuvan tilanteen vakavuudesta. Perintäsoiton tavoitteena on saada asiakkaalta maksusuunnitelma. Puhelin keskustelu antaa viitteitä siitä, minkä suuruinen maksusuoritus voidaan saada ja milloin. Keskustelussa kannattaa tuoda selkeästi esiin kaikki ne haitalliset seuraamukset, joita maksun laiminlyöminen aiheuttaa. Koska puhelinperinnän tavoite on saada asiakkaalta suoritus, ei puhelinperintää ole kannattavaa jatkaa, mikäli maksusuoritusta ei puhelinperinnästä huolimatta ole saatu. Muihin perintäkeinoihin tulee välittömästi siirtyä, mikäli asiakas ei vastaa puhelimeen tai sovitun maksuohjelman noudattamista on laiminlyöty. (Suviala 1990, 255-256).

4.2 Perintäkulut

Perintälain 10 §:n mukaan velkoja saa periä velalliselta perinnästä aiheutuneet kohtuulliset kulut. Korvausten kohtuullisuutta arvioidaan saatavan suuruuden, suoritettujen työmäärien, perintätehtävän tarkoituksenmukaisen suoritustavan sekä muiden seikkojen perusteella. Kuluttajasaatavien kohdalla perintälaisissa on määritelty hyväksyttävien perintäkulojen enimmäismäärä, jota ei muiden saatavien kohdalla ole. Perintälain säännökset koskevat vapaaehtoista saatavien perintää. (Aurejärvi, Hemmo 2004, 73-74; Rikalainen, Uitto 2008, 209,219).

Velalliset saattavat yrittää perintäyhtiön yhteydenoton jälkeen maksaa velkansa suoraan velkojalle välttääkseen perintäkulut, mutta se ei poista perintäkulojen maksuvelvollisuutta. Perintäkulojen maksuvelvollisuus poistuu velalliselta, mikäli hyvä perintätapa on laiminlyöty tai jos perintätoimiston lähettämä maksuvaatimus on oleellisesti puutteellinen. Vähäinen toimin-

nan moitittavuus tai maksuvaatimuksen puutteellisuus ei poista velalliselta perintäkulujen maksuvelvollisuutta. (Aurejärvi, Hemmo 2004, 74; Rikalainen, Uitto 2008, 209).

Kuluttajasaatavien perintäkulujen enimmäismäärät ovat perintälain mukaan seuraavat:

1. kirjallisesta maksumuistutuksesta 5 euroa
2. kirjallisesta maksuvaatimuksesta (ammattiperijän lähettämä maksuvaatimus) 21 euroa, jos saatavan pääoma on 250 euroa tai vähemmän, ja 45 euroa jos pääoma on yli 250 euroa
3. suoraan ulosottokelpoista saatavaa koskevasta maksuvaatimuksesta 12 euroa
4. yhdessä velallisen kanssa laaditusta koko jäännössaatavan kattavasta kirjallisesta maksusuunnitelmasta 30 euroa
(Rikalainen, Uitto 2008, 210).

Kohdassa 4 mainittu maksusuunnitelman laatiminen ei tarkoita velallisen kanssa tehtyä sopimusta eräpäivän siirtämisestä tai muusta maksunlykkäyksestä, vaan maksusuunnitelman laatiminen tarkoittaa sitä, että velallisen kanssa tehdään kattava kirjallinen maksusuunnitelma koko jäännössaatavasta.

Velallisen maksaessa velkansa eräpäivän jälkeen, mutta ennen perintäkirjeen saamista, ovat perintäkulut aiheellisia, mikäli kulujen perusteena olevat perintätoimet on tehty ennen kuluttajan suorittamaa maksua. Lähtökohtana voidaan pitää, että mikäli velallinen suorittaa maksun vähintään 4 päivää ennen perintäkirjeen päiväystä, ei perintäkulujen perimiselle yleensä ole perusteita.

Perintätoimien aikarajat

Kuluttajasaatavien perinnässä tulee noudattaa 14 vuorokauden sääntöä. Tällöin velallisella on riittävästi aikaa reagoida perintään ja tehdä mahdollinen reklamaatio velalliselle tai toimeksisaajalle. Velalliselta voidaan periä perintäkuluja vain siinä tapauksessa, että saatavasta on vähintään 14 päivää ennen sen erääntymistä lähetetty velalliselle lasku tai muu eräännyttämislmoitus. Erääntymisestä tulee myös olla kulunut vähintään 14 päivää ennen kuin maksumuistutus voidaan lähettää velalliselle. Joissain tapauksissa velallisen kanssa on voitu sopia tietty velan maksupäivä (esimerkiksi pankkiluotot), josta ei tarvitse lähettää erillistä laskua tai ilmoitusta. Tällöin perintäkulujen vaatiminen edellyttää, että eräpäivästä on ennen maksumuistutuksen lähettämistä kulunut vähintään 14 päivää.

Perintälaki ei estä velkojaa lähettämästä kuluttajavelalliselle laskua myöhemmin kuin 14 päivää ennen eräpäivää tai maksumuistutusta ennen kuin 14 päivää on kulunut saatavan eräpäivä-

västä, mutta tällaisessa tilanteessa velkojalla ei ole oikeutta vaatia omasta maksumuistutuksesta perintäkuluja. (Rikalainen, Uitto 2008, 212).

Velallisen kokonaiskuluvastuu

Kuluttajasaatavan perinnässä tulee noudattaa perintälaissa mainittuja perintäkulojen enimmäismääriä, jotka ovat seuraavanlaiset:

- 190 euroa, jos saatavan pääoma on 250 euroa tai vähemmän
- 220 euroa, jos saatavan pääoma on yli 250 euroa.

Edellä mainitut enimmäismäärät voidaan ylittää vain, mikäli perintä on ollut poikkeuksellisen vaikeaa eikä perintätoimia voida pitää suhteettomina. Tällöin huomioon otetaan erityisesti velan suuruus. Tällaisessa tapauksessa velalliselle on myös annettava erittely vaadituista perintäkuluista ja niiden perusteista, sekä ilmoitettava ne syyt, joiden vuoksi kuluja vaaditaan yli normaalin kokonaiskuluvastuun enimmäismäärän. (Rikalainen, Uitto 2008, 213).

4.3 Jälkiperintä

Jälkiperintä tapahtuu sen jälkeen, kun velkoja on tehnyt päätöksen perinnän lopettamisesta toistaiseksi. Velkoja saattaa odottaa esimerkiksi velallisen maksukyvyyn palautumista, velallisen olinpaikan löytymistä tai velallisen paluuta takaisin Suomeen. Jälkiperinnässä voi olla saatavia, joilla ei ole oikeuden päätöstä tai saatavia, joilla on oikeuden päätös. Jälkiperintä on hyvä tapa varmistaa, että saatavat eivät pääse vanhentumaan, ja sen avulla velkoja voi saada takaisin jo luottotappioksi kirjattuja saatavia. Mikäli jälkiperinnässä ei onnistuta saamaan velalliselta suoritusta vapaaehtoisesti, voidaan tarvittaessa hakea tuomioistuimelta täytäntöönpanoperuste velallista vastaan ja toimittaa ulosottoon täytäntöönpanoperusteita. (Rikalainen, Uitto 2008, 189).

4.4 Oikeudellinen perintä

Mikäli vapaaehtoisen perinnän keinot eivät tuota tulosta, ja velkoja ei yrityksistä huolimatta saa velalliselta maksua, siirtyy lasku riita-asiana oikeudelliseen perintään. Tällöin velkojan tulee hankkia laskusta täytäntöönpanokelpoinen päätös oikeuslaitokselta. Riita-asia laitetaan vireille toimittamalla kirjallinen haastehakemus käräjäoikeuden kansliaan postitse tai sähköisesti. Haastehakemuksessa kantajan tulee esittää vaatimukset vastaajalle sekä perusteet vaateille. Haastehakemukseen tulee liittää sopimus tai muu asiakirja, johon vaateet perustuvat. (Oikeuslaitos - Riita-asiat).

Riita-asian oikeudenkäynti alkaa käräjäoikeudesta, jonka antamasta tuomiosta voidaan valittaa hovioikeuteen ja sen jälkeen vielä korkeimpaan oikeuteen, johon on kuitenkin saatava

valituslupa. Ennen haastehakemuksen jättämistä tuomioistuimeen on sovinnosta yritettävä neuvotella osapuolten kesken. (Rikalainen, Uitto, 2008, 218).

Oikeudellisen perintään kuuluu tavallisesti kaksi vaihetta, oikeudenkäynti ja ulosotto. Mikäli velka peritään oikeusteitse, tulee velasta tuomiolla ulosottokelpoinen, sillä tuomio on ulosotoperuste. Tällöin velkasumma voidaan ulosottomiehen toimesta ulosmitata velallisen varoista tai palkasta. (Suomen kuluttajaliitto - Velan oikeudellinen perintä).

4.4.1 Summaarinen velkomisasioiden käsittely ja yksipuolinen tuomio

Velkomisasiat ovat melko usein tilanteita, joissa sekä velkoja että velallinen ovat yksimielisiä tapahtumien kulusta sekä osapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista. Tällöin normaalimuotoisen oikeudenkäynnin aloittamiselle ei välttämättä ole tarvetta, sillä se on usein aikaa vievä ja kallis. Sen sijaan velkoja voi käynnistää niin sanotun summaarisen prosessin, jossa noudatetaan tavallista oikeudenkäyntiä hieman yksinkertaisempia menettelyjä. (Rikalainen, Uitto 2008, 228).

Summaarinen prosessi käynnistyy kantajan tekemällä haastehakemuksella, joissa kantaja ilmoittaa ne seikat, joihin vaatimus välittömästi perustuu, sekä ilmoittaa, että asia ei hänen käsityksensä mukaan ole riittävä. Haastehakemuksessa ei tällöin ilmoiteta todisteita, mutta hakemuksessa on kuitenkin yksilöitävä täsmällisesti se sopimus, sitoumus tai muu kirjallinen todiste, johon kantaja vetoaa. (Rikalainen, Uitto 2008, 229).

Käräjäoikeus antaa haastehakemuksen perusteella velalliselle haasteen, johon velallisen on vastattava yleensä 14 vuorokauden kuluessa. Mikäli vastaaja vastaa haastehakemukseen ja perustellusti riitauttaa asian, summaarista menettelyä ei voida enää jatkaa, vaan prosessi muuttuu tavalliseksi oikeudenkäynniksi. Asia ratkaistaan tuomiolla kantajan hyväksi, jos vastaaja myöntää kanteen oikeaksi. (Rikalainen, Uitto 2008, 229).

Summaarisen prosessin riidattoman luonteen vuoksi vastaaja jättää usein vastaamatta haastehakemukseen. Pelkkä vastaajan esittämä kantajan vaatimusten vastustus ei riitä kanteen hylkäämiseen, vaan vastaajan on esitettävä tuomioistuimelle myös perusteet vastustuksellaan. Tuomioistuin ratkaisee asian yksipuolisella tuomiolla, jos vastaaja on jättänyt vastaamatta haastehakemukseen, ja vastaukselle varattu määräaika on päättynyt. Yksipuolinen tuomio annetaan myös silloin, jos vastaaja ei ole esittänyt vastauksessaan perustetta kanteen vastustamiselle tai vetoaa ainoastaan sellaiseen perusteeseen, jolla ei ole selvää vaikutusta asian ratkaisemiseen. (Rikalainen, Uitto 2008, 229).

Käräjäoikeuden antama yksipuolinen tuomio perustuu siihen, että vastaaja on laiminlyönyt vastauksen antamisen tuomioistuimelle sen asettamassa määräajassa, eikä tuomioistuin tällaisessa tilanteessa varsinaisesti tutki kantajan esittämien vaatimusten oikeellisuutta.

Yksipuolisesta tuomiosta ei voi valittaa hovioikeuteen. Sen sijaan asian hävinnyt voi saada asian uudelleen vireille käräjäoikeudessa hakemalla takaisinsaantia, joka on pantava vireille 30 päivän kuluessa siitä, kun se, jota vastaan yksipuolinen tuomio on annettu, on saanut tiedon yksipuolisesta tuomiosta. Kantajan on siis huolehdittava, että vastaaja saa tiedon yksipuolisesta tuomiosta, sillä kantajalla on asiastaan lainvoimainen tuomio vasta, kun todisteellisesta tiedoksiantamisesta vastaajalle on kulunut yli 30 päivää ilman, että vastaaja on hakenut takaisinsaantia. (Rikalainen, Uitto 2008, 224).

Tuomioistuin voi antaa yksipuolisen tuomion, vaikkei kantaja olisi sitä vaatinutkaan. Usein tapaukset ovat velkomusasioita, joissa velallinen on jättänyt vastaamatta kanteeseen käräjäoikeuden asettamassa määräajassa. (Rikalainen, Uitto 2008, 224-225).

5 Ulosotto

Maksutuomion jälkeen seuraava oikeudellisen perinnän vaihe on ulosotto. Ulosotossa velallisen omaisuutta tai tuloa ulosmitataan ulosottoa hakeneen velkojan saatavan suorittamiseksi. Ulosotossa kertyy velkojalle keskimäärin 20 prosenttia saatavien rahamäärästä. Pääosa kertymästä koostuu velallisen vapaaehtoisista suorituksista eli ulosottomiehen antama maksuohje tehoaa paremmin kuin velkojan tai perintätoimiston antama. Täytäntöönpanotoimien kertymästä valtaosa taas on peräisin veronpalautusten sekä palkan ja muun toistuvaistulon ulosmittauksesta. Yleensä vain pieni osa kokonaiskertymästä tulee irtainten esineiden ja kiinteistöjen myynnistä. (Linna, Haavisto 2004, 537).

Ulosotto on erillistäytäntöönpanoa, jossa peritään yksittäisiä velkoja tarkoituksena saada suoritus kulloinkin perinnässä oleville veloille. Velallisen velkoja ei siis ulosotossa selvitetä kokonaisuudessaan tarkoituksena jakaa velallisen varat ja omaisuus kaikille veloille. Ulosotto-velallisia oli vuoden 2009 lopussa 243 470. Aikaisempaan vuoteen verrattuna kasvua oli lähes 11 000. (Linna, Haavisto 2004, 539; Tilastokeskus - Tilastot aiheittain - Ulosottoasiat).

Ulosotto käynnistyy, kun velkoja panee ulosottoasian vireille hakemuksella ja tällöin ulosottomies ryhtyy toimenpiteisiin. Ulosottoasian vireilletulo ei poista velalliselta määräysvaltaa omaisuuteensa, vaan vasta tietyn omaisuuden ulosmittaus poistaa velallisesta oikeuden luovuttaa tai pantata kyseessä olevaa omaisuutta. (Linna, Haavisto 2004, 539).

Tavallisesti ulosoton on käynnistänyt usea hakija, jolloin samaakin tuloa tai omaisuutta voidaan ulosmitata useiden hakijoiden saatavan suorittamiseksi, jolloin hakijoiden keskinäisen

aseman määrää etuoikeusjärjestys (laki velkojien maksunsaantijärjestyksestä 30.12.1992/1578).

Osamaksusopimusten kohdalla ei tarvitse ensin kääntyä tuomioistuimen puoleen vaan ulosottomiehen tilityspöytäkirja on ulosottooperuste. Ulosottohakemukseen tulee liittää maksuvelvoitetta koskeva tuomioistuimen päätös tai muu ulosottoon oikeuttava asiakirja. Ulosottoviranomaisen pyrkimyksenä on saada velalliselta maksu vapaaehtoisesti. Jos näin ei kuitenkaan tapahdu, ryhdytään toimenpiteisiin omaisuuden tai toistuvaistulon, kuten palkan tai eläkkeen ulosmittaukseen. Mikäli velalliselta ei löydy varoja velan suorittamiseksi, ulosottoasian vireilläolo päättyy normaalisti varattomuustodistuksen antamiseen. (Oikeuslaitos - Ulosotto; Oikeuslaitos - Velkojana ulosotossa).

Usein ulosottovelallisella on niin vähän varallisuutta ja pienet tulot, ettei perittävänä oleville veloille kerry täyttä suoritusta. Silloin ulosotto päättyy ja hakijalle annetaan varattomuusasetodistus, jossa todetaan, ettei ulosotossa ole löytynyt riittävästi varoja hakijan saatavan suorittamiseksi. Velkoja voi asetodistuksesta huolimatta hakea ulosottoa uudelleen haluamaansa ajankohtana. Velkoja voi myös jättää saatavansa ulosottomiehen valvontaan kahdeksi vuodeksi. Tällainen saatavan passiivirekisteröinti mahdollistaa rekisteröintiä aikana velallisen tulojen ulosmittauksen (esimerkiksi veronpalautukset). Ulosmittauksen hakeminen on, kuten velan vanhenemista käsiteltäessä todettiin, yksi velan vanhentumisen katkaisukeinoista. (Haavisto, Linna 2004, 539-540; Ulosottokaari 95§).

6 Yksityishenkilön velkajärjestelyn keskeiset piirteet

Luottoriskinä on huomioitava myös se, että velallinen saattaa hakeutua yksityishenkilön velkajärjestelyyn. Velkajärjestelystä säädetään yksityishenkilön velkajärjestelylaissa (25.1.1993/57). Velkajärjestelyn ensisijainen tarkoitus on velallisen talouden tervehdyttäminen, rehabilitaatio. Yksityishenkilön velkajärjestelystä kuten myös yrityssaneerauksesta käytetään usein nimitystä *modernit insolvenssimenettelyt*. Tällaisessa tilanteessa velallisen taloudellinen tilanne pyritään saamaan kokonaisvaltaisesti hallintaan. (Linna, Haavisto 2005, 537).

Ennen velkajärjestelyyn pääsyä velallisen on pyrittävä neuvottelemaan velkojiansa kanssa vapaaehtoisesta velkajärjestelystä, mutta mikäli velkojat eivät tähän suostu, asia siirtyy tuomioistuimen ratkaistavaksi. Tuomioistuinkäsittelyssä on kaksi osaa. Ensin ratkaistaan velkajärjestelyn aloittamine, jos sen edellytykset täyttyvät. Tässä yhteydessä määrätään selvittäjä laatimaan maksuohjelma. Jälkimmäinen tuomioistuinkäsittely on maksuohjelman vahvistaminen tuomioistuimessa.

Velkajärjestelyssä velallisen tulee käyttää omaisuutensa sekä maksukykynsä velkojen maksumiin, ja kun velkajärjestelylain mukainen maksuohjelma päättyy, velallinen saa loput velat anteeksi. Velkajärjestely voidaan siis nähdä myös yhtenä merkittävänä luottoriskinä, sillä velallinen saa yleensä viiden vuoden maksuohjelman noudattamisen jälkeen velat anteeksi, joten velkojalle ei velkajärjestelytilanteessa kerry kuin pieni osa saatavistaan. (Rikalainen, Uitto 2008, 277-278).

6.1 Lakisääteinen velkajärjestely

Velkajärjestelylakia on uusitettu viimeksi vuonna 2002, jolloin velkajärjestelyyn pääsyä helpotettiin. Velkajärjestelyssä selvitetään kaikki velalliset velat sekä varallisuus ja otetaan huomioon myös kaikki ennen menettelyn alkamista syntyneet velkasuhteet. Velkajärjestelyssä velalliselle tehdään maksuohjelma yleensä viideksi vuodeksi. Maksuohjelmassa otetaan huomioon velallisen maksukyky. Velallisen tulee suorittaa velkojaan maksuohjelman mukaisesti ja suoritettuaan ohjelmassa vahvistetun määrän, velallinen vapautuu lopuista veloista. Yleensä velkojat saavat vain murto-osan alkuperäisistä saatavistaan. (Linna, Haavisto 2005, 537-538).

Velkajärjestelyä voi hakea jättämällä tuomioistuimelle velkajärjestelyhakemuksen joko velallinen yksin, yhteisvastuulliset kanssavelalliset yhdessä, velallinen ja takaaja yhdessä tai avio puoliset. Tuomioistuin kuulee yleensä velkojia ennen velkajärjestelyn aloittamista, tavallisesti kirjallisesti. Velkajärjestelyn maksuohjelma koskee kaikkia velkoja, jotka ovat syntyneet ennen kuin tuomioistuin on päättänyt velkajärjestelyn aloittamisesta. Kun velkajärjestelyhakemus on toimitettu käräjäoikeudelle, velkojien kuulemisen yhteydessä määrätään selvittäjä ja tämän jälkeen käräjäoikeus tekee päätöksen velkajärjestelyn aloittamisesta. Aloituspäätöksen jälkeen selvittäjä aloittaa maksuohjelman valmistelun, jolloin velkojia kuullaan jälleen. Tämän jälkeen maksuohjelma vahvistetaan ja siinä määrätään, kuinka paljon velallisen on maksettava eri velkojille ja realisoitavaksi velallisen omaisuutta. Maksusuorituksia seurataan velkajärjestelyn kuluessa ja maksuohjelmaa voidaan muuttaa, mikäli velallisen maksukyky paranee. Velkajärjestely voi myös raueta, jos maksuja ei suoriteta. Raukeamistapauksessa velkojen anteeksiantoa ei tapahdu, toisin kuin siinä tapauksessa, jos velallinen on suorittanut kaikki maksuerät ja mahdolliset lisätilitykset. (Rikalainen, Uitto 2008, 279-280).

Velkojan tulee kuulemistapauksissa ottaa huomioon omat etunsa ja kiinnittää lausumassaan tuomioistuimen huomio olemassa oleviin esteisiin, joiden perusteella velkajärjestelyä ei voida myöntää. Tällaisia esteitä ovat:

1. velallisen maksuvelvollisuus rikoksen perusteella, ottaen huomioon velan määrä, rikoksen laatu, vahingonkärsineen asema tai muut seikat

2. velallinen on epäiltynä esitutkinnassa tai syytteessä rikoksesta taikka hänen syykseen on luettu rikos ja velkajärjestely voitaisiin evätä 1. kohdan perusteella, jos velalliselle määrätään rikoksen perusteella maksuvelvollisuus
3. elinkeinotoiminnassa syntynyt merkittävä velka, jossa on menetelty törkeään sopimattomasti velkojia kohtaan, laiminlyöty olennaisesti lakisääteisiä velvollisuuksia tai joka on ollut pääasiallisesti keinottelunluonteista
4. velallisen sopimattomasti taloudellista asemaansa heikentäminen tai jonkun velkojan suosiminen, taloudellisen aseman järjesteleminen velkojien vahingoittamiseksi tai on todennäköisiä syitä epäillä velallisen menetelleen näin
5. velallisen pakoilu ulosottomenettelyssä, tulojen tai varojen salaaminen tai niistä väärin tai harhaanjohtavien tietojen antaminen
6. velallisen tahallaan väärin tai harhaanjohtavien tietojen antaminen velkojille taloudellisesta asemastaan, joka on vaikuttanut olennaisesti luoton myöntämiseen
7. velallisen harkittu velkaantuminen velkajärjestelyä silmällä pitäen tai ilmeisen kevytmielisesti
8. velallisen velkajärjestelyä varten antamat väärät tai harhaanjohtavat tiedot taloudellisesta asemastaan, sovintoratkaisun mahdollisuuden selvittämättä jättäminen tai muu menettely tai laiminlyönti, jolla velallinen on vaikeuttanut velkajärjestelyä
9. perusteltu syy olettaa, että velallinen ei tulisi noudattamaan maksuohjelmaa
10. velalliselle aiemmin myönnetty velkajärjestely
(Rikalainen, Uitto 2008, 285-286).

Esteestä huolimatta velkajärjestely voidaan kuitenkin myöntää, jos siihen on erityinen painava syy. Tällaisia syitä voivat olla esimerkiksi velkaantumisesta kulunut aika, velallisen toimet velkojen maksamiseksi sekä velkajärjestelyn merkitys velallisen ja velkojan kannalta. (Hallituksen esitys 52/2010).

Yrityksen kannattaa kirjata muistiin asiakkaasta seikat, joihin voi vedota mahdollisessa velkajärjestelytilanteessa. Maksuohjelmaehdotus voi olla yrityksen kannalta epäedullinen, joten siihen tulee tutustua huolellisesti ja reagoida mahdollisiin epäkohtiin.

6.2 Vapaaehtoinen velkajärjestely

Ennen velkajärjestelyyn hakeutumista velallinen joutuu selvittämään velkojien kanssa onko mahdollisuuksia vapaaehtoiseen maksujärjestelyyn. Vapaaehtoinen velkajärjestely on velallisen ja velkojan välinen sopimus. Vapaaehtoinen velkajärjestely on myös yksi keino hallita luottoriskejä, sillä silloin velalliselta on mahdollisuus saada suurempi osuus veloista kuin lakisääteisen velkajärjestelyn tai ulosoton kautta.

Vapaaehtoisessa velkajärjestelyssä asiakkaan kanssa sovitaan maksusuunnitelma, jonka mukaan asiakas lyhentää velkaansa. Oleellista maksusuunnitelman teossa on, että asiakas sitoutuu suunnitelman noudattamiseen, jolloin suunnitelman täytyy olla realistinen. Mikäli asiakkaalla ei ole varallisuutta, on syytä ohjata hänet hakemaan lakisääteistä velkajärjestelyä.

Asiakkaan kanssa maksusuunnitelmaa tehdessä kannattaa sopia seuraavanlaisista asioista:

1. kuukausierien pienentäminen ja laina-ajan pidentäminen
2. luottojen yhdistäminen
3. lyhennysvapaista jaksoista sopiminen
4. koron alentaminen

(Kuluttajavirasto - Tietoa velkojen järjestelystä ja velkajärjestelystä 2009).

Luottopäällikkö X kertoo, että heidän yrityksessään vapaaehtoisesta velkajärjestelystä on annettu henkilöstölle koulutusta ja heitä on kannustettu sopimaan asiakkaan kanssa maksusuunnitelmasta maksuvaikeustilanteessa, mikä on ollut yrityksen kannalta parempi, kuin maksujen siirtäminen välittömästi asiakkaan maksuvaikeustilanteessa perintätoimistolle.

7 Yhteenveto ja työn arviointi

Luottoriskien tehokas hallinta vaatii koko yrityksen henkilökunnalta sitoutumista luottopolitiikkaan. Luottopolitiikan tulee olla kattava ja ymmärrettävä jokaisen työntekijän näkökulmasta. Luottoriskienhallintaan on paneuduttava varhaisessa vaiheessa, jo ennen ensimmäistä tilausta. Perinnän tehostaminen pienentää luottotappioita, mutta ei pidä aliarvioida luottotappioiden ennaltaehkäisyä laskutuksen ja lainaehtojen selkeydellä sekä luottotietojen tarkastamisella.

Perinnän strategioiden ja lainkohtien tunteminen on yrityksen etu. Kaikkia velkomisasiota ei kannata siirtää ulkopuolisille perintätoimistoille, sillä luotonantoyrityksen on kohtalaisen helppo hoitaa itsekin ainakin yksinkertaiset oikeudelliset perinnät eli hankkia velalle summallinen velkomustuomio ja laittaa asia tarvittaessa ulosottoon. Velkojayrityksen on myös hyvä tuntea velkajärjestelyn keskeiset piirteet mahdollisimman hyvän perintätuloksen saadakseen. Velkojan on velkajärjestelytapauksissa reagoitava silloin, kun tuomioistuimessa harkitaan velallisen velkajärjestelyn aloittamista sekä silloin, kun tuomioistuimessa käsitellään selvittäjän laatiman maksuohjelman vahvistamista. Tuomioistuin ei käytännössä tutki velkajärjestelyn esteitä omasta aloitteestaan, vaan ainoastaan velkojan huomautuksen perusteella. Tämän vuoksi velkojan aktiivisuudella on suuri merkitys, jotta maksuohjelman epäkohtiin tai velkojalle epäedullisiin maksusuunnitelmiin kiinnitettäisiin huomiota.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä kaksi ohjeistusta, käytännön ohjeistus työskentelemäleni yritykselle ja teoreettisempi ohjeistus yleiseen käyttöön, esimerkiksi kulutusluottotoimin-

taa harjoittaville yrityksille. Käytännön ohjeistus, joka salassapitovelvollisuuden vuoksi ei ole mukana julkisessa työssä, on postimyöntiyrityksessä päivittäisessä käytössä ja se on koettu avuksi ja työtä helpottavaksi.

Työn teoreettisempaan osioon olisin halunnut mukaan enemmän käytännönläheisyyttä ja esimerkkejä, mutta monen yrityksen kokiessa luottoriskienhallinnan yrityssalaisuudeksi en tässä tavoitteessani onnistunut. Uskon työni olevan kuitenkin riittävän käytännönläheinen käytettäväksi ohjeistuksena ja perehdytysmateriaalina kulutusluottoja myöntävissä yrityksissä.

Opinnäytetyötä tehdessäni syvensin aiempaa tietämystäni luottoriskien hallinnasta sekä insolvenssioikeudesta. Erityisen paljon uutta opin ulosoton käytänteistä ja velkajärjestelystä. Syvensin käytännön ohjeistusta tehdessäni myös osaamista tapauksissa, joissa yksityishenkilö hakeutuu velkajärjestelyyn ja kuinka yrityksessä tällöin toimitaan. Kehitin käytännön ohjeistusta tehdessäni yrityksen tarpeisiin työtapoja, joilla pystytään edistämään työn sujuvuutta.

Lähteet

Kirjallisuuslähteet

Aurejärvi, E. & Hemmo, M. 2004. Luotto-oikeuden perusteet. Helsinki: Talentum Media Oy.

Barry, M. A. (toim.). 1997. Credit Management - The Key to Profitable Trading. John Wiley & Sons Ltd.

Linna, T. 2008. Ulosottokaaren pääkohdat. Helsinki: Talentum.

Linna, T. & Haavisto, R. (toim.). 2005. Oikeusjärjestys 2000 osa 1, 4. täydennetty painos. Rovaniemi: Lapin yliopiston oikeustieteellisiä julkaisuja.

Luottopäällikkö X. Henkilökohtainen tiedonanto. Haastateltu 24.10.2010.

Ijäs, S. 2002. Luottoriskien hallinta tuloksen tekijänä - ammattitaitoa, luovuutta ja myyntihenkeä. Helsinki: Suomen Asiakastieto Oy.

Rikalainen, E. & Uitto, T. 2008. Pakkokeinot ja saatavien perintä. Kiinteistöalan kustannus Oy.

Suviala, R. (toim.) 1990. Credit Management - luottotoiminnan käsikirja. Turku: Suomen Asiakastieto Oy.

Virallislähteet

Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501

Hallituksen esitys 24/2010: Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräiden luotonantajien rekisteröinnistä sekä eräiksi niihin liittyviksi laeiksi

Hallituksen esitys 52/2010: Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain 30§ muuttamisesta

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38

Laki eräiden luotonantajien rekisteröinnistä 747/2010

Laki osamaksukaupasta 18.2.1966/91

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513

Laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728

Laki velkojien maksunsaantijärjestyksestä 30.12.1992/1578

Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57

Luottotietolaki 11.5.2007/527

Ulosottokaari 15.6.2007/705

Elektroniset lähteet

Asiakastieto - Henkilöluottotiedot. 2010.

http://www.asiakastieto.fi/luottoriski/luottotiedot_henkiloista/henkiloluottotiedot/

Asiakastieto - Scoring. 30.8.2010.

<http://www.asiakastieto.fi/luottoriski/paatoksentekopalvelut/scoring/>

ETLAn tilinpäätöstietokannan muuttajat

<http://lipas.uwasa.fi/~jatj/tp/etlatp2.html>

Finanssivalvonta - Yleisimpiä kysymyksiä ja vastauksia pikaluotoista. Viitattu 16.8.2010.

http://www.rata.bof.fi/fi/Saastajalle/Tuotteet_ja_palvelut/Lainat_ja_vakuudet/Pages/kysymyksiä_pikavipeista.aspx

Finanssialan Keskusliitto- Kulutusluottoselvitys tammikuu 2010.

http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_3994

Helsingin seudun kauppakamari - Tratta. 2007.

http://www.helsinki.chamber.fi/index.phtml?1262_m=2057&s=156

Kuluttajavirasto - Tietoa velkojen järjestelystä ja velkajärjestelystä. 2009.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/15aa8ec6-9bc0-4018-a657-ec131d20eda9.aspx>

Mitä riskienhallinta on? – Pk- yrityksen riskienhallinta. Viitattu 14.7.2010.

<http://www.pk-rh.fi/startti-riskienhallintaan/mita-riskienhallinta-on>

Oikeuslaitos - Velkojana Ulosotossa. 9.3.2010.

<http://www.oikeus.fi/4350.htm>

Oikeuslaitos - Riita-asiat. 2010.

<http://www.oikeus.fi/5829.htm>

Oikeuslaitos - Ulosotto. 18.11.2010.

<http://www.oikeus.fi/4312.htm>

Suomen Kuluttajaliitto - Maksuhäiriömerkintä

<http://www.kuluttajaliitto.fi/index.phtml?s=266;>

Suomen kuluttajaliitto - Velan oikeudellinen perintä. Viitattu 1.9.2010.

<http://www.kuluttajaliitto.fi/index.phtml?s=674>

Tilastokeskus - Tilastot aiheittain - Ulosottoasiat. 20.9.2010.

<http://www.stat.fi/til/uloa/>

Tilastokeskus - Luottokanta 2009, 4. neljännes

http://www.stat.fi/til/lkan/2009/04/lkan_2009_04_2010-03-25_tie_001.fi.html