



Luotonvalvonnan kuvaus Yritys X:n myyntiorganisaatiolle

Toni Laine

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Luotonvalvonnan kuvaus Yritys X:n myyntiorganisaatiolle

Toni Laine
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2023

Toni Laine

Luotonvalvonnan kuvaus Yritys X:n myyntiorganisaatiolle

Vuosi 2023 Sivumäärä 65

Tässä opinnäytetyössä perehdytään Yritys X:n luotonvalvontaan ja sen työtehtäviin. Työ suoritetaan toimeksiantona Yritys X:lle, jonka keskeisenä tavoitteena oli löytää kohdeyrityksen myyntiorganisaatiolle helpompi ja nopeampi menetelmä oppia luotonvalvonnasta enemmän. Työn pääasiallisena tehtävänä oli toteuttaa kohderyhmälle suunnattu kuvaus luotonvalvonnasta ja siihen liittyvistä työtehtävistä. Alkukartoitukseksi tuli selvittää mitä ongelmakohtia luotonvalvonnan ja myyntiorganisaation välillä esiintyi sekä mistä luotonvalvonnan asioista myyntiorganisaatio toivoisi lisätietoja. Tutkimuskysymyksiksi muodostuivat: miten säästää aikaa myyntiorganisaation työntekijöiltä ja mistä luotonvalvonnan asioista myyntiorganisaatio tarvitsee lisätietoa sekä mitkä ovat keskeiset ongelmatilanteet myyntiorganisaation ja luotonvalvonnan välillä?

Tämän opinnäytetyön tutkimus suoritettiin kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla. Tarvitavat tiedot kerättiin Yritys X:n myyntiorganisaatiolta verkkokyselytutkimuksen avulla. Kyselytutkimuksella kartoitettiin kohderyhmän tietämystä luotonvalvonnasta ja pyrittiin saamaan selkeä kuva heidän näkemyksistään luotonvalvontaa kohtaan. Kyselytutkimuksesta saadut tulokset edesauttoivat tutkimuskysymysten käsittelyä siten, että ongelmakohtia saatiin kattavasti esille eri näkökulmista. Tutkimustuloksista tuli selvästi ilmi, että kuvauksesta olisi kohderyhmälle käyttöä ja kummankin osa-alueen välejä tulisi jokseenkin parantaa selventämällä toisilleen tarkemmin kummankin osa-alueen työnkuva. Lopuksi tutkimustyön avulla laadittiin toimeksiantajayritykselle heidän omasta luotonvalvonnastaan lyhyt kuvaus. Kuvausta voidaan luonnehtia käytännössä lyhyeksi oppaaksi.

Opinnäytetyön kirjallisuuskatsaus käsittelee teoreettisesti luotonvalvontaa eri lähteistä, joidenka tueksi rinnastetaan kohdeyrityksen luotonvalvonnan normaaleja työtehtäviä. Teoriaosuuden tarkoituksena on antaa eri lähteistä monipuolinen katsaus tämän opinnäytetyön käsiteltävien aiheiden ohelle.

Asiasanat: luotonvalvonta, luottopolitiikka, luotonvalvonnan kuvaus, luotonvalvonnan työtehtävät

Toni Laine

Description of credit control for Company X's sales organization

Year	2023	Pages	65
------	------	-------	----

The purpose of this bachelor's thesis was to orientate Company X's credit control and its work tasks. This work was carried out as an assignment work for Company X. The main purpose was to find an easier and faster way for the sales organization of the target company to learn more about credit control. The main mission of the thesis was to implement short description to the target group to learn more about credit control and its work tasks. The initial identification was executed to find out which problem areas are known to exist between credit control and the sales organization, and what kind of topics did the sales organization want more information about in terms of credit control. The research questions became: how can time for sales organization employees be saved, which credit control topics does the sales organization need additional information on and what are the most important issues between the sales organization and credit control?

The qualitative research method was chosen to be utilized in this thesis. The required information was gathered from Company X's sales organization using an online survey. The purpose of the survey was to examine the target group's knowledge of credit control and to understand their perceptions of credit control. The results from the survey even contribute to the treatment of the research problems, pointing out the issues from completely different perspectives. The results from the survey indicates clearly that the description would be useful to the target group and the relationship between both departments should be improved a bit by clarifying to each other the job description of both sub-areas in more detailed views. At the end of the research work and its result, a short description of Company X's credit control was created. The description can actually be described as a short guide.

The literature review of this thesis describes the credit control theoretically and compares this basis to the daily tasks of the target company's credit control. The purpose of the theory section is to provide a multifaceted overview from different sources in addition to the topics covered in this thesis.

Keywords: credit control, credit policy, description of credit control, credit controller work tasks

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Aiheen tausta	6
1.2	Kohdeyrityksen esittely	7
1.3	Opinnäytetyön tavoitteet	8
1.4	Tutkimusmenetelmät	9
2	Luotonvalvonta osana riskienhallintaa	10
2.1	Luottokauppa	10
2.2	Luottopolitiikka	11
2.3	Kirjallinen luottopolitiikka.....	12
2.4	Luottoriskit.....	14
2.5	Saatavien seuranta.....	15
2.6	Tunnuslukujen kartoitus	16
3	Luotonvalvojan työtehtävät	18
3.1	Reskontrien tarkastelut	18
3.2	Yhteydenotot	18
3.3	Tilinavaus	19
3.4	Asiakkaan luottotietojen tarkastus	20
3.5	Asiakasyritysten muutostietojen tarkastus	22
3.6	Luottorajan muutos.....	23
3.7	Automaattinen luottorajavalvonta	24
3.8	Tilausblokkilista	26
3.9	Maksumuistutukset.....	26
4	Tutkimuksen toteutus	28
4.1	Tutkimustuloksien käsittely	28
4.2	Tutkimuksen luotettavuus	29
4.3	Tutkimustulokset ja havainnot.....	30
4.4	Tutkimuksen onnistuminen	48
5	Luotonvalvonnan kuvaus	50
6	Oma oppiminen ja johtopäätökset.....	52
	Lähteet.....	53
	Kuviot	55
	Taulukot	55
	Liitteet	56

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on luoda tietotaitoa Yritys X:n myyntiorganisaatiolle, mitä luotonvalvonnan työtehtäviin sisältyy ja millaista se on käytännössä. Luotonvalvonnan ja myyntiorganisaation työntekijät ovat päivittäin yhteyksissä toisiinsa, jonka vuoksi kummankin osa-alueen tulisi saada ymmärrys toistensa rooleista. Opinnäytetyön kvalitatiivisen kyselytutkimuksen avulla luodaan Yritys X:lle heidän omasta luotonvalvonnasta nopeasti ja helposti luettava kuvaus, josta hyötyisi erityisesti myyntiorganisaatio. Kuvausta voidaan pitää käytännössä myyntiorganisaatiolle kohdistuneena ohjeistuksena tai oppaana, jota samalla voidaan hyödyntää töiden ohella. Lopullisen kuvauksen käyttöönotto on tarkoitus tapahtua Yritys X:n sisäisestä intrasta.

Osa kokeneemmista myyntiorganisaation työntekijöistä saattaa varsin hyvin tiedostaa, mitä luotonvalvonnan työnkuvaan sisältyy ja miksi luotonvalvonta on olemassa, mutta kaikki vastaaloittaneet taas eivät. Nopeasti ja helposti luettavan kuvauksen etuna on, että toisen osa-alueen työntekijät ehtivät perehtymään kuvaukseen töidensä ohella, jolloin heidän ei myöskään välttämättä tarvitse etsiä laajojen ja pitkien ohjeiden seasta etsimäänsä tietoa. Luotonvalvonnassa hyödynnetään usein myös liiketalouteen ja insolvenssioikeuteen perustuvaa termistöä, jotka voivat olla alasta tietämättömille vierasta. Kuvaus tulee kohdentumaan enimmäkseen myyntiorganisaatiolle, jonka vuoksi on otettava huomioon, etteivät myyntipuolen työntekijät ole keskittäneet osaamistaan luotonvalvontaan. Näin ollen ei voida olettaakaan myyntiorganisaation ymmärtävän luotonvalvonnan työtehtäviä tai siihen liittyvää termistöä, jolloin kuvauksen sisällön ja kontekstin on oltava heille ymmärrettävässä muodossa.

Luotonvalvonta on kokonaisuudessaan kattava ja laaja aihe, joten työ suuntautuu vain Yritys X:n harjoittamaan luotonvalvontaan, josta on aiheen laajuuden seurauksesta rajoitettu teoreettinen- ja oikeudellinen perintä pois, sillä Yritys X:n oikeudelliset perintäprosessit ovat ulkoistettu perintää harjoittavalle yhteistyöyritykselle. Kirjallisuuskatsauksessa syvennyttään erilaisiin luotonvalvontaan liittyviin kirjallisiin lähdeaineistoihin. Työssä opinnäytetyöntekijää kuvaillaan kirjoittajana, opinnäytetyöntekijänä ja tutkijana.

1.1 Aiheen tausta

Opinnäytetyön idea muodostui, kun opinnäytetyön kirjoittaja työskenteli luotonvalvonnassa Yritys X:ssä ja huomasi työtehtävien ohella, kuinka usein myyntiorganisaatio on yhteydessä luotonvalvontaan. Päivittäin myyntiorganisaation puolelta tiedusteltiin useita kertoja omien asiakkaiden tilanteita tai heidän myyntitilauksien etenemistä. Luotonvalvojat etenevät vastaavien tiedustelujen jälkeen tarkastamaan kysytyn asiakkaan tietoja tai mahdollisen myyntitilauksen tilannetta. Tarkastuksen jälkeen luotonvalvoja välittää myyjälle tiedot, jotka

liittyvät usein asiakkaan reskontratapahtumiin tai asiakkaan luottoluokituksesta määräytyviin tietoihin. Luotonvalvojan välittämä tieto on myös usein liiketalouteen pohjautuvaa ja osalla myyjistä ei välttämättä ole minkäänlaista tietoa, mitä välitetyn tiedon sisällön kokonaisuus tai sen ammattisanat merkitsevät. Myyjät joutuvat joskus myös välittämään luotonvalvonnasta saadut tiedot eteenpäin omille asiakkailleen. Vastaavissa tilanteissa tiedot eteenpäin välittävän osapuolen kokonaiskäsitys luotollisesta kaupankäynnistä olisi hyvä olla hallussa, sillä tilaukset saattavat lukittua tietyistä eri syistä, joita ymmärtää paremmin, kun luotollisen kaupankäynnin käsitys on selvää. Luotonvalvontaan vastaanotetaan usein myös pyyntöjä, joissa tiedustellaan mahdollisuuksia korottaa eri asiakkaiden olemassa olevaa luottorajaa. Tiedusteleva on vastaavassa tilanteessa usein tekemässä uutta tilausta, johon vaaditaan tilanteesta riippuen joskus korkeampaa luottorajaa tilauksen läpikäymiseksi. Jälleen luotonvalvonnan puolelta joudutaan selvittämään mahdolliset syyt, mikäli luottorajan korotukseen ei ole mahdollisuuksia.

Useiden edellä mainittujen tapahtumien jälkeen pohdin, että myyjille tulisi olla pitkien luotto-ohjeiden ja yrityksen sisäisen luotonvalvonnan tietoisuuskoulutuksien lisäksi jokin muu helpompi menetelmä oppia tai palauttaa muistiin oleellimmat asiat luotonvalvonnasta. Yrityksen sisällä järjestetään lyhyitä koulutustilaisuuksia myyntiorganisaatiolle opastaen oleellimmat ja tärkeimmät asiat luotonvalvonnasta. Koulutuksissa opastetaan myyjiä tarkastelemaan käytössä olevasta SAP-tietojärjestelmästä itsenäisesti asiakkaiden tietoja ja tilauksia sekä esitetään miltä luotonvalvojien omanäkymä kyseisessä järjestelmässä näyttää. Koulutus-tilaisuudet ovat erittäin hyödyllisiä, joista myyjät voivat saada paremman kokonaiskäsitelmän luotollisesta kaupankäynnistä ja sen toimintatavoista. Vasta-aloittaneet myyjät eivät kuitenkaan ole ehtineet käymään edellä mainituissa koulutuksissa vielä tarpeeksi tai ollenkaan, jonka vuoksi lyhyt ja helposti ymmärrettävä kuvaus oleellisimmista luotonvalvojien työtehtävistä olisi heille erittäin hyödyllinen näiden koulutuksien ohelle.

1.2 Kohdeyrityksen esittely

Opinnäytetyön kohdeyrityksenä ja toimeksiantajana toimii Yritys X, joka on yritysmuodoltaan osakeyhtiö. Yritys X on määritelmältään suuryritys ja sen liiketoiminta perustuukin kokonaan B2B myyntiin. Koli (2020) kertoo, että B2B ilmaisu koostuu tunnetusti sanoista ”Business To Business”, mikä viittaa yritysmyyntiin. Yritysmyyntissä keskitytään yritysten keskinäiseen kaupankäyntiin, kun taas kuluttajamyynnissä (B2C) myydään pääsääntöisesti suoraan kuluttajille.

Yritys X kuuluu suureen kansainväliseen konserniin, jonka toiminta ulottuu melkein 40 eri maahan ja näissä useissa eri maissa on omat maakohtaiset yritykset ja niiden kautta omat toimipisteet. Kohdeyritys on globaalisti ja myös Suomen mittapuulla melko johtavassa asemassa ja heidän myyntitoimintansa pohjautuukin pääsääntöisesti luotolliseen tukkukaupankäyntiin. Kohdeyrityksen tarjoamat tuotteet ja palvelut liittyvät hyvin pitkälti rakennus-, teollisuuden-,

energia- ja logistiikanalalle ja näin ollen heidän asiakaskuntansa pohjautuukin suurelta osin edellä mainittuihin toimialoihin. Yritys X myy tukkukauppakonseptillaan eteenpäin tuotteita ja palveluita, joita heidän asiakasyrityksensä hyödyntävät edelleen omissa liiketoiminnissaan. Kohdeyrityksen toimintaa harjoitetaan laajalti jokaisessa Suomen viidessä läänissä ja kohdeyritykseltä löytyykin Suomesta lähemmäs 40 toimipistettä. Suomessa kohdeyrityksen liikevaihto lähentelee melkein 500 miljoonaa euroa ja heillä on työntekijöitä palveluksessaan määrältään lähemmäs 500. (Yritys-X 2022.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen kohde sijoittuu Yritys X:n myyntiorganisaatioon, jolta pyritään saamaan kvalitatiivisella tutkimuksella ilmi heidän tietämystänsä luotonvalvonnasta. Myyntiorganisaatiossa työskentelee noin 250-300 henkilöä, joiden tehtävänimikkeet vaihtelevat pääsääntöisesti kokemuksen, osaamisen ja aseman mukaisesti. Myyntiorganisaatio pohjautuu suurimmalta osin alla lueteltuihin tehtävänimikkeisiin:

- Vastuumyyjä
- Tarvikemyyjä
- Avainasiakasmyyjä
- Avainasiakaspäällikkö
- Myyntipäällikkö
- Aluejohtaja
- Myyntijohtaja

Myyntijohtajan alaisuuteen lukeutuu pääsääntöisesti yrityksen koko myyntipuoli. Jokaista Suomen läänin hallinnoi yksi aluejohtaja, jonka vastuuseen kuuluu oman läänin myyntikonttorit. Yksittäisistä myyntikonttoreista vastaa myyntipäälliköt, joiden alaisuuteen kuuluvat vastuumyyjät, tarvikemyyjät ja avainasiakaspäälliköt.

1.3 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön yhtenä tärkeimpänä tavoitteena oli ajan säästäminen myyntiorganisaatiolta. Lyhyen ja ytimekkään kuvauksen ansiosta pyritään säästämään myyntipuolen aikaa huomattavasti siihen nähden, jos myyntipuolen työntekijä alkaisi lukemaan yrityksen sisäistä luotonvalvonnan ohjeistusta tai mikäli myyjä rupeisi itsenäisesti lukemaan internetistä tietoa luotonvalvonnasta. Edellä mainittuihin tiedonhakupoihin vaaditaan tyypillisesti henkilöltä itsenäistä halua oppia vieraasta aiheesta lisää, johon voi upota paljonkin aikaa. Kun kuvaus on helposti löydettävissä sisäisestä intrasta ja nopeasti luettavissa, kuvauksesta saadaan haltuun tarvittavat tiedot, jolloin myyjän ei välttämättä tarvitse erikseen kysyä luotonvalvonnalta ohjeita. Vastaavassa ideaalilanteessa aikaa voi säästyä paljon myyjältä, luotonvalvojalta, kuten joissakin tapauksissa asiakkaaltakin.

Osaltaan myös luotonvalvojat tulevat hyötymään lopullisesta kuvauksesta, kun myyntiorganisaatio tulee sisäistämään selvästi luotollisen kaupankäynnin prosessit ja sen toimintatavat. Tällöin tietoja luotonvalvonnan eri prosesseista ja näiden jälkivaikutuksista ei välttämättä aina tarvitse välittää toiselle osapuolelle. Kuvauksella halutaan selvittää luotonvalvojien työnkuvaa tarkemmin kohderyhmälle, jotta heidän yhteistyöt sujuisivat jatkossa paremmin ilman väärinymmärryksiä. Neuvoteltua yhdessä toimeksiantajan kanssa totesimme kuvauksen tuovan mahdollista lisäarvoa ja hyötyä myyntiorganisaatiolle, jonka jälkeen toimeksianto käynnistettiin syksyllä 2022. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset muodostuivat seuraaviksi:

1. Miten säästää aikaa myyntiorganisaation työntekijöiltä.
2. Mistä luotonvalvonnan asioista myyntiorganisaatio tarvitsee lisätietoa.
3. Mitkä ovat keskeiset ongelmatilanteet myyntiorganisaation ja luotonvalvonnan välillä.

1.4 Tutkimusmenetelmät

Tämän opinnäytetyön tutkimustyö lukeutuu ominaisuuksiltaan kvalitatiiviseksi eli laadulliseksi tutkimusmenetelmäksi. Opinnäytetyön tutkimustyö suoritetaan kyselymenettelyllä, jossa esitetään tutkijan laatimia kysymyksiä opinnäytetyön aiheeseen liittyen. Tutkijalla on entuudestaan kokemusperäistä tietoa kysyttävistä kysymyksistä, jonka perusteella tutkimus osoittautuikin osittain empiirisen tutkimuksen rajoille.

Empiirisillä tutkimuksella tarkoitetaan tässä yhteydessä, että tutkimus tuottaa tietoa reaali-maailmasta ja sen havaintojen perusteella on tehty tietyn tyyppisiä yleistyksiä tutkimuskoh-teesta, joita esitetään tutkimustyössä. Yleistyksillä taas käsitetään sitä, että tutkijalle on il-mentynyt tietynlainen kuva omaan käsitykseen, jota on saatu reaali-maailmasta. Näin ollen kaikki havainnot ja kysymykset pohjautuvat tutkijan omista kokemuksista. (Majanlahti 2013, 1.) Laadullisella tutkimusmenetelmällä yritetään kartoittaa erilaisia käyttäytymiseen liittyviä syitä tutkittavista henkilöistä, kuten miksi ja miten he toimivat tietyn tyyppisessä tilanteessa. Laadullisen tutkimuksen tunnusmerkkeihin kuuluu se, että tutkimukseen liittyy pienehkö ja rajattu määrä tutkittavia kohteita. (Heikkilä 2014, 7-8.) Käytännössä laadullisella tutkimuk-sella pyritään ymmärtämään tutkittavien henkilöiden tarkoitusta ja ymmärtämään syvällisem-min tutkimuskohdetta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 181-182).

Kyselytutkimus on menetelmä, jolla kerätään tietoa tutkittavilta henkilöiltä kysymysten muo-doissa. Kysymykset tulisi olla kyselyssä vakioituneina, esitetty samassa järjestyksessä ja ky-sytty samalla tavalla. (Vilka 2007, 27.) Kyselylomakkeen pituuteen ja sen kirjalliseen ulko-asuun on syytä paneutua. Lomakkeen ollessa liian pitkä, voi vastaajien halukkuus kyselyyn alentua. Tämän takia on testattava kyselyn keskimääräistä vastausaikaa. Suotava vastausaika tulisi olla 15-20 min per vastaaja. Vastaushalukkuutta lisää, kun kysymykset muotoillaan hy-vin, ymmärrettävästi ja suoralinjaisesti. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 131.)

2 Luotonvalvonta osana riskienhallintaa

Luotonvalvonta lukeutuu yhdeksi merkittävimmäksi riskienhallinnan työkaluksi, jota yrityksissä voidaan harjoittaa. Luotonvalvonnalla pyritään minimoimaan liiketoiminnan mahdolliset riskit, joita esiintyy luottokauppojen yhteydessä. Eli käytännössä luotonvalvonnalla pyritään mahdollistamaan onnistunut luottokauppa. Luotonvalvonta perustuu nimensä mukaisesti saatavien jatkuvaan valvontaan, luottokelpoisuuden ja luottopäätöksiä määrittelyyn ja olemassa olevien tietojen kartoitukseen. Luotonvalvonnan olennainen osa on seurata saatavien kotoutumista määrärajoissa ja valvoa asiakkaiden maksuviiveitä. Tarvittaessa luotonvalvonnan on ryhdyttävä välittömästi tarvittaviin toimenpiteisiin turvatakseen omien saatavien saanti velalliselta. (Lindström 2014, 1,172.)

Luotonvalvonnan merkittävimpänä tehtävänä on arvioida asiakkaille luottopäätöksiä. Luottopäätös lyhyesti kiteytettynä kertoo, millaisilla ehdoilla luottokauppa sovitaan ja onko tuleva asiakas ylipäättänsä sopiva kauppakumppani kyseiseen luottosuhteeseen. Ennen luottopäätöksen antamista, luotonvalvojan on kartoitettava erittäin huolellisesti tulevan asiakkaan taloudellinen tilanne. (Lindström 2014, 8.)

2.1 Luottokauppa

Normaalissa markkinataloudessa vaihdantaan perustuva luotollinen myyntitapahtuma toimii yleensä vastasuoritteisella myyntimenettelyllä. Tämän tyyppisessä tilanteessa hyödykkeitä tarjoava taho myy ostavalle taholle omia palveluita tai tavaroita, joista myyjä saa vastineeksi vastasuorituksen eli maksun jälkeenpäin. Kaupankäynnin yhteydessä maksulle annetaan tyyppillisesti sovittu maksuaika, jota ostavan tahon odotetaan sovitusti noudattavan. Luotollisessa kaupankäynnissä vastasuoritusta ei kuitenkaan aina saada vastapuolelta, mikä johtaa maksun laiminlyömiseen. Maksujen laiminlyönnin syyt johtuvat usein ostavan tahon maksuhaluttomuudesta tai maksukyvyttömyydestä. (Bräsy 2013, 9.)

Maksujen laiminlyönneistä huolimatta yritysten on pyrittävä maksimoimaan omat myynnit markkinoiden rinnalla, mikä johtaa siihen, että asiakkaita on joskus valittava tietyn riskiperustein mukaan omaan asiakaskuntaan. Minkään yrityksen asiakaskunta ei voi perustua riskittömyyteen myyntisaamisten osalta, sillä yritykset saavat tuottoa vasta, kun heidän asiakkaansa ovat kotiuttaneet vastasuoritukset myynnistä takaisin yrityksen omaan kassaan. Nuorien yritysten ja riskiasiakkaiden tilanne saattaa hyvinkin muuttua tulevaisuudessa parempaan päin, jolloin näistä voi muodostua riskittömiä ja hyvinkin luottokelpoisia sekä tuottavia asiakkaita. (Talponen 2002, 13-14.) Tämän vuoksi luotollisessa kaupankäynnissä on erittäin tärkeää tehostaa hyvään luotonvalvontaan, jota hoidetaan eri yrityksissä joko ulkoistetusti tai sisäisesti yritysten omien luotonvalvojien osalta.

Luottokauppa ja siihen liittyvät ratkaisut on monelle yritykselle pakollinen ehto, jotta voidaan pysyä markkinoiden kilpailussa paremmin mukana. Yritysten on pystyttävä tarjoamaan asiakkailleen erilaisia joustavia maksuvaihtoehtoja, jotta myyntiä saadaan syntymään. Liiallista joustoa luottokaupassa on kuitenkin syytä välttää oman liiketoiminnan menestyksen tai kannattavuuden kannalta. Asiakkaat arvostavat kuitenkin joustavia ja monipuolisia maksuvaihtoehtoja ja kokevatkin, että luotollinen kaupankäynti on hetkellinen apu tai niin sanotusti ”silta” sujuvaan ja menestyvään kaupankäyntiin. (Jussila 2019.)

Yritys X:n liiketoiminta perustuu luotolliseen kaupankäyntiin, jota hallinnoidaan ja valvotaan yrityksen sisäisellä luotonvalvonnan tiimillä. Luottoa myönnetään pelkästään yritysasiakkaille luomalla heille omat asiakastilit Yritys X:n käyttämään SAP ERP-tietojärjestelmään.

2.2 Luottopolitiikka

Luottopolitiikka voidaan määritellä yrityskohtaisesti joko suullisesti tai kirjallisesti. Mikäli yrityksessä ei olla määritelty luottopolitiikkaa erikseen, on se myös itsestään jo luottopolitiikka. (Talponen 2002, 21.)

Ijäksen (2002, 23-24) mukaan luottopolitiikalla tarkoitetaan yleisesti yrityksissä sovittua sisäistä toimintatapaa, jota noudatetaan sovitusti ja tavoitteellisesti luotonannon sekä luottopäätöskien osalta. Tämä sovittu toimintatapa määrää asioita, miten ja milläkin tavalla toimitaan eri tilanteissa. Jokaisella yrityksellä on omat käytänteet ja luottopolitiikan määreet, mutta yleisesti luottopolitiikalla tarkoitetaan käytänteiden toimintatapoja kuten, miten luottoriskejä hallitaan ja mihin luotonvalvonnalla pyritään sekä minkälaisia eri rooleja tai osastoja näiden toimintatapojen yhteyksiin liittyy. Yrityksen sisällä työskentelevien henkilöiden tulisi ymmärtää yhteisen luottopolitiikan määreet siten, että jokainen tietäisi miten käytännössä toimitaan erityyppisissä asiakastilanteissa riskienhallinnan osalta.

Näin ollen luottopolitiikan tarkoitus on ohjeistaa ja säännellä, etteivät työntekijät toimisi pelkästään omilla haluamillaan tavoillaan, vaan yrityksellä tulisi olla yhtenäinen linja luottopolitiikan suhteen. Mikäli yhtenäistä linjaa ei ole, asiakas voi saada omituisen kuvitelman yrityksen toimintatavoista, mikä luo sekä myyjälle että asiakkaalle ristiriitaisuuden ja eriarvoisuuden tunnetta, josta asiakassuhteet lopulta kärsivät. (Ijäs 2002, 23-24.)

Ijäs (2002, 23-24) kuitenkin huomauttaa, ettei yrityksiä luottopolitiikan tulisi kuitenkaan olla liian kaavamaisesti tai suoraviivaisesti etenevää jokaisen asiakkaan kohdalla. Suuret myyntipahtumat tulisi käsitellä aina tapauskohtaisesti ja luottokelpoisuus olisi hyvä määritellä aina tilanteen tullen sopivaksi, jottei menetetä yritykseltä potentiaalisesti hyviä myyntejä.

2.3 Kirjallinen luottopolitiikka

Esitän alla Talposen (2002, 24-25) seitsemää eri kuvailemaa esimerkkiä kirjallisen luottopolitiikan määreistä ja tavoista, joita sovelletaan yleisesti elinkelpoisissa luottokauppaa harjoittavissa yrityksissä. Esimerkkien ohelle rinnastetaan osittain eri kohtiin Yritys X:n käyttämää luottopolitiikkaa.

1. Luottoriskien arviointitapa.

- Jokaiselle ostavalle asiakkaalle tulisi arvioida luottokelpoisuusluokka. Eri yritykset käyttävät luokituksiin eri numeroita ja kirjaimia.
- Luokituksiin tulisi käyttää apuna yleisiä ja arvostettuja luottotietopalveluja, joista saadaan esille viimeisimmät tilinpäätöstiedot ostavan asiakkaan yrityksestä.
- Eri luokitusten asiakkaat on hyvä tarkastuttaa määräajoin. Talponen suosittelee tarkastettavaksi korkeiden riskiluokitusten omaavat asiakkaat neljännesvuosittain sekä pienten riskiluokitusten omaavat vuosittain.

2. Luottokelpoisuuden määrittäminen.

- Arvioi ostavan asiakasyrityksen kannattavuus, vakavaraisuus ja maksuvalmius viimeisimmistä tilinpäätöstiedoista.
- Huomio nämä samat perustunnusluvut rinnastaen myös asiakasyrityksen toimialan kehitykseen.

Kun on pystytty arvioimaan asiakkaan kohdalla kummatkin edellä mainitut kohdat 1 ja 2, pystytään luokittelemaan asiakkaan virallinen luottokelpoisuusluokka.

3. Luottokelpoisuusluokka.

Jokaiselle asiakkaalle määritellään luottoluokitus, kun alkuselvitykset on tehty. Talponen esittää neljää eri luottoluokitusta, jota soveltaa alla olevasti.

- **Riskiluokka A** = matala riski.
- **Riskiluokka B** = normaali riski.
- **Riskiluokka C** = korkea riski.
- **Riskiluokka D** = vain käteismaksu, ei luottorajaa.

Alla olevat luottoluokitukset ovat taas Yritys X:n käyttämiä, joissa ei kuitenkaan käytetä korkeimmassa luottoluokituksessa automaattisesti käteismaksua niin kuin Talponen esittää, vaan maksutapa määritellään aina erikseen arviointivaiheessa ja asiakaskohtaisesti. Yritys X:n omat luottoluokitukset määrittelevät tietyt määrät jokaisessa eri luokituksessa, kuinka paljon asiakkailla sallitaan erääntyneitä laskuja. Sallittujen määrien ylittyessä tilit sulkeutuvat.

- Riskiluokka 1 = erittäin pieni riski.
- Riskiluokka 2 = pieni riski.
- Riskiluokka 3 = kohtalainen riski.
- Riskiluokka 4 = korkea tai suuri riski.

Suomen Asiakastiedon korkein luokitus 5 on kuvailtuna alla. Yritys X huomioi aina Suomen Asiakastiedon korkeimman luokituksen erittäin tarkasti, kun sellainen kohdataan.

- Riskiluokka 5 = erittäin suuri riski.

4. Menettely uusien asiakkaiden kanssa.

- Luottokelpoisuuden määrittäminen on tehtävä ennen kuin asiakkaalle myönnetään luottoa ostoksiin.
- Luottoraja myönnetään asiakkaan tarpeiden ja luottokelpoisuuden perusteella.

Yritys X myöntää luottorajat uusille asiakkaille melko samojen periaatteiden mukaisesti. Uusi asiakas täyttää Yritys X:n asiakastilihakemuksen, johon asiakas kirjaa oman toivomuksen luottorajasta. Luottokelpoisuuden arvioinnin ja muiden taustatöiden jälkeen luotonvalvoja määrittää asiakkaalle luottorajan ottaen myös huomioon asiakkaan toivoman luottorajan.

5. Vasta-aloittaneiden yritysten pikalimiittien- ja luotonmyöntö.

Talponen (2002, 25) mainitsee, että pikalimiittejä voidaan myöntää esimerkiksi puhelintilauksissa tiettyyn ennalta määrättyyn rajaan asti ilman, että tarkastetaan asiakkaan luottokelpoisuutta. Asiakkaan tulevien tilauksien myötä olisi kuitenkin syytä tarkastuttaa luottokelpoisuus.

Yritys X:n luottopolitiikassa on pieniä eroavaisuuksia Talposen mainitsemaan viidenteen kohtaan verrattuna. Jokainen vasta-aloittanut yritys tarkastetaan Yritys X:n luottopolitiikan mukaisesti. Käytänteeksi on sovittu, että luottorajoihin määritellään yhteisesti sovittu minimi luottoraja, mikäli asiakkaan tiedot sen sallivat. Tämä yhteisesti sovittu käytännö luottorajoihin pätee kuitenkin vain terveisiin ja kannattaviin yrityksiin. Mikäli asiakasyrityksen luottokelpoisuuden arvioinnissa tulee vastaan hälyttäviä tietoja, tulee luottorajan määrittäminen asettaa tilannekohtaisesti ja harkiten. Yritys X ottaa vastaan tilapäisiltä yritysasiakkailta tilauksia, mutta ne eivät mukaudu luotollisesti. Tilapäisten asiakkaiden maksupolitiikaksi valitaan aina käteisasiakkuus tai ennakkomaksu suurten riskien vuoksi.

6. Nykyiset asiakkaat.

Talposen (2002, 25) esimerkin mukaan, olemassa olevien asiakkaiden uudet toimitukset ja tilaukset on lähetettävä asiantuntevan henkilön, esimerkiksi luottopäällikön tarkastukseen,

mikäli tilaavalla asiakkaalla on yli 30 päivältä erääntyneitä saatavia maksamatta. Asiakkaan toimitukset ja tilaukset hyväksytään ainoastaan silloin, kun asiakas on suorittanut erääntyneet rästit ja maksuviiveet ylittäneeltä 30 päivän osuudelta. Myös tilaukset, jotka ylittävät asiakkaalle myönnetyn luottorajan, on lähetettävä arvioitavaksi asiantuntevalle henkilölle.

Talposen esittämä kohta 6. mukailee suurelta osin Yritys X:n luottopolitiikan käytänteitä. Yritys X:llä on tämän lisäksi käytössä SAP ERP-tietojärjestelmä, johon määritellään yritysasiakkaiden luottorajat ja luottoluokitukset. Järjestelmään asetettu luokitus valvoo automaattisesti asiakkaan tilauksia ja tilin tapahtumia. Mikäli järjestelmä havaitsee asiakkaan maksukäyttäytymisen muuttuneen tai luottorajan ylittyneen, sulkee tämä tietyin edellytyksin asiakkaan tilin ja estää tilatut tai lähtevät toimitukset.

7. Tilauksien vahvistukset.

- Asiakkaiden uudet tilaukset katsotaan sisältyvän toimitettuihin tilauksiin ja niitä verrataan asiakkaan olemassa olevaan myönnettyyn luottorajaan asti.
- Asiakkaiden luottorajojen ylittävät tilaukset ja toimitukset on varmistettava luottovakuutusyhtiöltä tai asiantuntevalta johtajalta.
- Asiakkaalle ei saisi myöntää tai lähettää tilausvahvistusta, mikäli luottokelpoisuutta ei ole tarkastettu tilauksen osalta.

Yritys X ei hyödynnä, tarjoa tai käytä omissa liiketoiminnoissaan luottovakuutuksia tai luottovakuutusyhtiöiden kaltaisia tai harjoittamia riskienhallintamenetelmiä. Riskejä pyritään ensisijaisesti ennaltaehkäisemään SAP-järjestelmän luottorajavalvonnan avulla, joka pystyy osaltaan valvomaan automaattisesti asiakkaan tilauksia. Järjestelmä laskee tehdyn tilauksen automaattisesti asiakkaalle määrättyyn luottorajaan asti. Mikäli luottoraja ylittyy tehdystä tilauksesta, jää tilaus tällöin lukitukseen. Lukittuneita tilauksia pystytään hallinnoimaan luotonvalvonnan osalta manuaalisesti niin sanotusta tilausblokkilistalta, joka lukeutuukin luotonvalvojien yhdeksi merkittävimmäksi työtehtäväksi.

2.4 Luottoriskit

Luottoriskeillä tarkoitetaan yleisesti tapahtumakäsitettä, kun luottokauppaan sitoutunut sopimusosapuoli ei pysty tai halua noudattaa sopimuksella määrättyjä ja sovittuja maksuveloitteitaan, joista pahimmassa mahdollisessa tapauksessa aiheutuu taloudellista haittaa toiselle sopimusosapuolelle eli lainan- tai luotonantajalle (Credit risk definition 2022.)

Luottoriskejä on hankala määritellä yksiselitteisesti, sillä riskejä muodostuu lukuisista eri asioista ja eri tilanteet vaikuttavat niiden laajuuteen. Tämän vuoksi riskienhallintaan on panostettava ensisijaisesti yritysten omien käytänteiden ja luottopolitiikan avulla. Luottoriskien hallinnalla ei kuitenkaan tarkoiteta, että riskejä vältettäisiin jatkuvasti, sillä yleisesti

yrittöimintään ja yritysmyyntiin sisältyy huomattavasti riskejä. Riskejä on näin ollen osattava hallita oikeaoppisesti ja niitä on osattava tunnistaa eri tilanteista. Luottokauppaan ja yritysmyyntiin sisältyy erittäin usein laskulla myyntiä, josta muodostuu myyntisaamia, mikä itsessään voi johdattaa tulevaan mahdolliseen riskiin. Tämä tapa kuitenkin mahdollistaa yrityksen liiketoiminnan tuottavaan kaupankäyntiin sekä houkuttaa asiakkaita ostamaan. Sillä kaikilla ei ole mahdollisuutta käteiskauppaan tai kertaluontoiseen maksusuoritukseen, jolloin vaihtoehtoiseksi kaupankäyntitavaksi voi mukautua myyntiä laskulle. (Liukka 2014.)

Ennen kuin myyntejä lyödään lukkoon, olisi syytä pitää mielessä luottoriskien olemassaolot. Luottoriskejä tutkiessa voidaan hyödyntää luottokelpoisuuden kuvaavia tietoja esimerkkeinä kartoitusvaiheessa. Kun ollaan kartoitettu eri luottoriskit asiakkaan kohdalta, voidaan säästyä tulevaisuudessa monilta eri ongelmilta. (Ijäs 2002, 99.)

Yrityksien varsinainen luottopolitiikka on jo itsessään merkittävä hallintatapa luottoriskejä kohtaan. Hyvin määritelty luottopolitiikka on ennaltaehkäisevää riskienhallintaa ja se ottaa huomioon asiakasvalinnan kartoitusvaiheen eri riskit. (Yrityksen luottopolitiikka ja luottotapioriskien hallinta 2023.)

Ijäksen (2002, 59-60) mukaan luottokelpoisuuden arvioinnilla pyritään yksinkertaistettuna ottamaan selvää, miten helposti asiakas pystyy tiettyssä määräajassa suoriutumaan omista velvoitteistaan ja liittyykö velvoitteiden suorituksiin jotain epätodennäköisyyksiä. Luottokelpoisuuksia määritellään yrityskohtaisesti aina eri tavalla ja jokaisella yrityksellä on tähän omat käytänteet. Luottokelpoisuuden arviointia muovataan pienistä palasista yksitellen lopulliseksi kokonaiskuvaksi. Palasia pystytään huomioimaan erityisesti asiakasyrityksen luotto- ja tilinpäätöstietoja tarkastelemalla. Mikäli tulevalta asiakasyritykseltä havaitaan luottotietorekisteristä aiempia maksuviiveitä, se ei sinällään vielä kerro kokonaiskuvaa asiakkaasta, vaan tietoja on tarkastettava laajemmin tilinpäätöksen luvuista. Mikäli tunnuslukujen osalta käy ilmi, että yritys omaakin alhaisen maksuvalmiuden, niin voidaan osata jo tässä vaiheessa päätellä yhtäläisyyksiä aiemmin noteerattuun rekisterimerkintään maksuviiveistä. Selviä merkkejä maksuviiveiden yhtäläisyyksiin voidaan nähdä myös yrityksen vastuuhenkilöiden negatiivisten taustamerkintöjen kohdalta ja muista rekisterimerkintöjen jatkuvista lisäyksistä tai poistoista.

2.5 Saatavien seuranta

Myyntisaatavia muodostuu, kun kaupankäynnistä saatu tavara tai palvelu maksetaan vasta jälkeenpäin. Saatavien osuutta voidaan seurata myyntisamisten kiertonopeudella, mikä kuvastaaakin yhtä tärkeintä osaa luotonhallinnallisista riskimittareista. Saataville asetetaan kaupankäynnin alkuvaiheessa tietyn mittainen takaisinmaksupäivä eli maksuehto. Jokainen maksuehdosta ylimenevä päivä aiheuttaa saataville lisäkustannuksia. Luotollisesta kaupankäynnistä syntyneet saatavat, joita myyjä odottaa ostajalta, on usein myyjän omaa- tai vierasta

pääomaa. Saatavan ollessa myyjän omaa pääomaa, jota ei saada ajallaan takaisin on menetettyä tuottoa siltä ajalta, kun saatavaa ei saada kotoutettua. Mikäli saatava on myyjän puolesta rahoitettu alun perin vieraalla pääomalla, on tähän myös huomioitava rahoitetun vieraan pääoman korkokustannukset, jotka kasvavat joka päivä saatavien ollessa myöhässä. Tämän vuoksi maksuehdoille ei tulisi olla vapaata määrittystä, vaan sen tulisi olla vakioolinjaista kaikkien osalta, jota jokainen noudattaisi luottopolitiikan mukaisesti. (Ijäs 2002, 29-30.)

Myyntisaatavia on suotavaa valvoa säännöllisesti reskontrista ja siten myös sopia valvontaan yhteinen käytäntö luottopolitiikkaan, miten saatavia seurataan ja kuinka usein. Mitä nopeammin toimitaan asiakkaiden viivästyneiden saatavien suhteen, sitä paremmin myös voidaan minimoida mahdolliset luottotappiokirjaukset. (Yrityksen luottopolitiikka ja luottotappioriskien hallinta 2023.)

Rumpu (2021) mainitsee blogi kirjoituksessaan, että yritysten olisi hyvä myös huomioida saatavia euromääräisten summien mukaisesti, miten perintäprosessia aloitetaan lopulta toteuttamaan. Suurempien saatavien perintätavoissa olisi hyvä toimia eri tavalla, kuin pienempien saatavien suhteen. Tämän tyyppisessä tilanteessa voidaan toimia joko siten, että tietyn määräästä suurehkoa saatavaa aletaan aluksi itse yrityksestä hoitamaan ja taas pienehköt saatavat siirretään kokonaan perintätoimiston hoidettavaksi. Valvomalla itse yrityksestä suoraan suurten saatavien perään myöhästymisen syytä, voidaan saada selville hyvinkin nopeasti mistä maksuviive oikeasti johtuu ja näin ollen voidaan aloittaa myös laatimaan kirjallista maksusuunnitelmaa asiakkaalle.

2.6 Tunnuslukujen kartoitus

Kaisanlahti, Leppiniemi & Leppiniemi (2017, 176) korostavat, että yrityksen tilinpäätöksen taseen loppusumma on yksi merkittävyyttä kuvaava asiahaara, mikä on ylivoimaisesti jopa liikevaihtoa vakaampi mittari, kun tutkitaan kokonaisuudessaan yrityksen kokoa ja sen laajuutta. Taseen loppusumma kuvaa laajuudeltaan yrityksen koko historiaa, kun taas liikevaihto kertoo vain yhden tilikauden suoritetta tai sen toimintaa.

Yrityksen kannattavuudesta on huomioitava kahta eri kannattavuuden kuvaavaa suhteellista mittaria, jotka ovat pääoman tuotto prosentti ja voitto prosentti. Voitto prosentilla ilmaistaan kuinka paljon yritykselle jää myyntieuroista jäljelle. Voitto prosentilla on laskettavissa useilla eri menetelmillä, mutta laskennallisesti päästään hyvään osoittavaan lukuun, kun sovitetaan jakamalla tulosta kuvaava määrä liikevaihtoon. Pääoman tuotto prosentilla ilmaistaan lukua, mikä kuvaa kuinka hyvin yritys pystyy huolehtimaan omista sijoitetuista pääomistaan eli käytännössä kuinka paljon tuottoa yritys ansaitsee tai saa haltuun omista sidotuista pääomista liiketoiminnan kautta. Suora laskentatapa pääoman tuotto prosentille saadaan, kun suhteutetaan yrityksen tilikauden voitto jakamalla se yrityksen pääomaan. (Kaisanlahti ym. 2017, 181-182.)

Maksuvalmius on myös yksi tärkeimmistä mittareista, johon on syytä kiinnittää huomiota. Maksuvalmius kuvaa miten yritys pystyy selviytymään maksuvelvoitteistaan lyhyellä ajanjaksolla eli kuinka paljon rahaa on käytettävissä ja onko sitä riittävästi. Kun arvioidaan maksuvalmiutta yrityksen tilinpäätöksistä, on huomioitava kuitenkin, että tilinpäätöksellä olevat tiedot ovat menneitä ja yrityksen maksuvalmius saattaa romahtaa yllättävän nopeasti. Yrityksen välittömästi käytössä olevaa rahaomaisuutta voidaan tutkia taseesta sekä rahat ja pankkisaamiset kohdasta. Maksuvalmius voidaan myös todentaa muistakin tase-eristä, kuten vaihto-omaisuudesta ja rahoitusarvopapereista. (Kaisanlahti ym. 2017, 196-197.)

Maksuvalmiutta arvioidessa on myös syytä huomioida yrityksen lyhytaikaista vierasta pääomaa, mikä kuvailee alle vuodessa maksettavien menojen tai velkojen määrää. Yrityksen lyhytaikaiset velat löytyvät taseen vastattavaa puolelta, kun taas taseen vastaavaa puolelta löytyy likvidein maksuvalmiuteen viittaava luku, rahat ja pankkisaamiset. Kun taseen vastaavaa ja vastattavaa puolta silmäilee, voidaan pikaisesti saada alustava näkökulma yrityksen maksuvalmiudesta. Taseen eri vastattavaa ja vastaavaa eriä jakamalla, pystytään saamaan erilaisia maksuvalmiutta kuvaavia tunnuslukuja, kuten Quick ratio ja Current ratio. (Kaisanlahti ym. 2017, 187.)

Vakavaraisuudella osoitetaan miten yritys pystyy selvittämään rahoitukseen liittyvistä velvoitteistaan pitkällä ajanjaksolla. Vakavaraisuus voidaan selvittää yrityksen pääomarakenteesta ottamalla selvää, mistä tai miten sen toiminta on rahoitettu. Yritystoimintaa voidaan tavallisesti rahoittaa omalla pääomalla tai vieraalla pääomalla. Kun tutkitaan näiden kahden takaisinmaksutapaa, voidaan todeta, että vierasta pääomaa luonnollisesti joudutaan maksamaan säännöllisesti takaisin, kun taas omaa pääomaa ei välttämättä tarvitse. Epävakaina tai taantuma-aikoina yritys voi joutua taloudellisiin vaikeuksiin, mikäli rahoitus perustuu suurelta osin vieraaseen pääomaan. Jos rahoitus taas pohjautuu laajuudeltaan enemmän oman pääoman ehtoiseen rahoitukseen, on yritys tällöin selvästi vahvempi ja vakavaraisempi. Vakavaraisuuden tunnuslukuja voidaan tarkastaa esimerkiksi omavaraisuus- tai nettovelkaantumisasteella. (Ikäheimo, Laitinen, Laitinen & Puttonen 2011, 71-72.)

3 Luotonvalvojan työtehtävät

Tämä kappaleen alaosioissa käydään läpi Yritys X:n luotonvalvojien normaaleja työtehtäviä, jotka vaihtelevat päivittäin ja asiakaskohtaisesti. Erityisiä luotonvalvojien työtehtäviä ja oikeudellista perintää ei käsitellä tässä opinnäytetyössä. Kuvauksen kannalta olennaista on käydä läpi normaalit luotonvalvojien perustehtävät ja huomioida työtehtävät, joista kyselytutkimuksessa eniten toivotaan lisätietoa. Luotonvalvojien erityisiä ja poikkeavampia työtehtäviä tai niiden tilanteita on haastavaa ja jopa monimutkaista käydä kirjallisesti läpi, sillä näiden käsittely on aina tilanne- ja tapauskohtaista, eikä näihin tyypillisesti ole suoria tai ohjelmaisia menettelytapoja.

3.1 Reskontrien tarkastelut

Luotonvalvojan on omaksuttava reskontra ja sen sisältö, jotka jakautuvat yleisesti osto- ja myyntireskontraan. SAP-tietojärjestelmä hyödyntää reskontraa laajemmalle tasolle, josta voidaan tutkia aiempien saatavien kotoutumishistoriaa eli käytännössä kyseessä on maksukäytöksen seurantatyökalu. Työkalun huonona puolena ilmenee se, että maksuviiveitä pystytään analysoimaan, mikäli asiakkaalla on aiempaa ostohistoriaa rekisteröityneenä SAP-tietojärjestelmään. Tämän rinnalle on suotavaa hyödyntää muita mahdollisia tietoja ja saatavilla olevaa perintädataa, jotka yhdessä auttavat luomaan paremman kuvan maksuviiveistä. Almi (2019) korostaakin, että runsaasti kasaantuneet maksuviiveet korreloivatkin asiakkaan muuttuneeseen tai negatiiviseen maksukykyyn.

Reskontratapahtumista tulee vastaan myös hyvityslaskuja ja liikasuorituksia, joita voidaan tilanteen mukaan mahdollisesti oikaista tai kuitata. Liikasuoritukset antavat myös osaltaan tietynlaisen kuvan maksukäyttäytymisestä. Näitä on osattava tulkita ja kyseenalaistettava, miksi ylisuorituksia ylipäättänsä tapahtuu tämän asiakkaan kohdalla. Tämä usein kertoo, että asiakkaan taloudellinen suunnittelu, osaaminen tai huolehtiminen on todennäköisesti jokseenkin puutteellista.

3.2 Yhteydenotot

Asiakkailta ja myyjiltä vastaanotetaan myös paljon yhteydenottoja luotonvalvontaan puheluina ja sähköpostein, jolloin reskontran ymmärrys on välttämätöntä luotonvalvojalle pystyäkseen tulkitsemaan ja selventämään eri reskontratapahtumia selvästi toisille osapuolille. Yhteydenotot kohdistuvat melko usein laskutusasioihin, luottorajoihin, luottoluokitukseen, tilauksiin ja niiden vapautuspyyntöihin liittyviin asioihin, kuten myös laskujen eräpäivien siirtoihin ja erääntyneitä saatavia koskeviin tiedusteluihin. Yritys X:n luottopolitiikan mukaisesti laskujen eräpäiviä ei kuitenkaan siirretä, ellei tavarantoimituksen viivästyminen ole ollut Yritys X:stä johtuvaa tai sovitun mukainen. Mikäli ilmoitetaan, ettei omia saatavia ole vastaanotettu kolmannelta osapuolelta rakennustyömaan viivästymisen johdosta, eräpäivän siirrolle ei ole

myöskään velvoitteita. Vastaavassa tapauksessa saatavat voidaan kuitenkin asettaa perintäes-
toon. Viivästyneistä saatavista kuitenkin veloitetaan normaalit yliaikakorot 16 % per annum.

3.3 Tilinavaus

Asiakastilin avaaminen SAP-järjestelmään on välttämätöntä, jotta tilauksia voidaan tallentaa. Asiakas pystyy itse lataamaan Yritys X:n verkkosivuilta asiakastilihakemuksen, joka voidaan itse täyttää joko kirjallisesti tai sähköisesti. Joissakin tilanteissa myyntiorganisaation työnte-
kijät voivat avustaa asiakasta asiakastilihakemuksen täyttämässä yhdessä asiakkaan kanssa. Täytetty asiakastilihakemus toimitetaan myynnintuella, josta asiakastilihakemus lähtee kier-
toon eri toimihenkilöiden käsittelyyn päätyen kuitenkin lopulta luotonvalvontaan. Asiakas voi myös itse toimittaa täytetyn asiakastilihakemuksen Yritys X:n myyntikonttoriin, joka käsitel-
lään samassa edellä mainitussa järjestyksessä. Ennen asiakastilihakemuksen täyttöä tulisi neuvotella etukäteen asiakkaan kanssa halutusta euromääräisestä luottorajasta ja asiakkaan mahdollisista tulevista projekteista ja ostoista.

Luotonvalvoja tarkastaa saapuneesta asiakastilihakemuksesta, että jokainen oleellinen kohta on täytetty. Mikäli asiakastilihakemuksesta puuttuu oleellista tietoa luotonvalvonnan kan-
nalta, palautetaan hakemus takaisin usein myynnintukeen, jossa tarkistetaan ja selvitetään puuttuvat tai oleelliset tiedot. Oleelliset tiedot asiakastilihakemukseen on luotonvalvonnan kannalta seuraavat:

- Asiakasyrityksen virallinen nimi.
- Y-tunnus ja omistajat.
- Käyntiosoite ja postinumero.
- Postitoimipaikka.
- Sopimusyhteyshenkilön nimi, -puhelinnumero ja -sähköpostiosoite.
- Laskutustapa ja sen muut tarvittavat tiedot.
- Arvio asiakasyrityksen vuoden kokonaisostoksista.
- Haluttu luottoraja, asiakastilihakemuksen allekirjoitus ja nimenselvennys.
- Allekirjoittajan asema yrityksessä.
- Allekirjoituksen päivämäärä.

Asiakastilihakemuksessa olevan asiakkaan allekirjoituksen on oltava oikean henkilön, jottei kohdata väärinkäytöksiä tai vilpillistä toimintaa. Tämän kaltaisiin tarkastuksiin hyödynnetään usein varmennusta, joka on automaattinen ja sähköinen tunnistejärjestelmä, jota Yritys X hyödyntääkin allekirjoituksiin. Allekirjoitusten on täsmättävä asiakasyrityksen luottotiedoista ilmenevään allekirjoitusoikeudellisen henkilön nimeen. Jokainen yritys määrittää omaan yhtiöjärjestykseen oman toiminimenkirjoitustekstin, joka määrää sen henkilön tai henkilöiden oikeudet laatia sen yrityksen nimissä velvoittavia sopimuksia. Yhtiöjärjestykseen voidaan

myös merkitä yritykselle prokuristeja, jotka ovat oikeutettuja myös kirjoittamaan sopimuksia samalla oikeudella.

Asiakkaan tilinavausprosessiin sisältyy myös konsernin vaatimuksen mukainen riskiarviointi, joka muodostetaan asiakkaan saatavilla olevista tiedoista, joita asiakastilihakemuksessa ja asiakasyrityksen luottotiedoissa on. Riskiarviointi muodostetaan täyttämällä asiakkaan tiedot valmiiseen Excel pohjaan, joka muodostaa asiakkaasta riskipisteet. Mikäli riskipisteet muodostuvat korkeiksi, saattaa tilinavausprosessi viivästyä tarvittavien toimenpiteiden takia. Usein arvioinnin yhteydessä korkean riskipisteen omaava asiakasyritys on ulkomaalainen, mikä täytyy ohjeiden mukaan toimittaa talousjohtajalle tarkastettavaksi. Luotonvalvoja tarkastuttaa ulkomaisen asiakasyrityksen luotto- ja tilinpäätöstiedot erittäin huolellisesti kirjaten ylös tärkeimmät havaitsemat tiedot. Tiedot välitetään talousjohtajalle, joka siten edelleen tarkastuttaa asiakkaan luotto- ja tilinpäätöstiedot. Talousjohtaja antaa luotonvalvojalle omat näkemykset ja arviot tarkastetusta asiakasyrityksestä, jonka perusteella menetellään asiakkaan tilinavausprosessin suhteen. Edellä mainitun riskiarvion lisäksi luotonvalvojan on tilinavausprosessin yhteydessä osattava arvioida itsenäisesti ja erikseen saatavilla olevien tietojen pohjalta asiakasyrityksestä sen mahdolliset riskit.

Joissakin tapauksissa on päädyttävä avaamaan vain käteismyyntitili, ennakkomaksutili tai saatavilla olevien vakuuksien määräinen luottotili. Kyseisiä menettelyjä käytetään usein riskiasiakkaiden kohdalla, joiden luotto- ja tilinpäätöstiedot ovat liian riskialttiita. Käteismyynnillä ei kuitenkaan kirjaimellisesti tarkoiteta käteisrahalla maksamista vaan, asiakas suorittaa omat tilaukset pankki- tai luottokortilla myyntikonttoreissa noutohetkellä. Tilinavauksen yhteydessä on erittäin tärkeää pitää mielessä Lindström (2014, 40-41) mainitsemat oleelliset asiat, kun myönnetään luottopäätöstä: kenelle luottoa tarjotaan, kuinka paljon luottoa myönnetään, miten pitkäksi aikaa, millaisilla ehdoilla ja sisältyykö sopimukseen vakuuksia?

3.4 Asiakkaan luottotietojen tarkastus

Asiakasyrityksen luottotiedot ja sen sisältävät tilinpäätöstiedot on tutkittava perusteellisesti ennen kuin mitään toimenpiteitä aiotaan asiakkaalle suorittaa. Yritys X hyödyntää Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietopalvelua, lyh. SAT. Suomen Asiakastieto Oy:sta saadut luottotiedot pohjautuvat kaupparekisteriin, jota hoitaa Patentti- ja rekisterihallitus. Maksutapatietoihin liittyvät merkinnät, kuten maksuhäiriömerkinnät tulevat Suomen Asiakastiedolle haltuun eri yhteistyökumppaneiden reskontratiedoista (Usein kysytyt kysymykset 2023, 1-2).

Luottotiedot haetaan Suomen Asiakastiedon verkkosivuilta kirjautumalla palveluun sisään omilla tunnuksillaan. Verkkosivuilla syötetään hakukenttään tarkastuksen kohteena olevan yrityksen y-tunnus, jonka ohelle valitaan tarvittavat lisävaihtoehdot luottotietoihin. Suomen Asiakastiedolta tilattavat luottotiedot ovat maksullisia ja lisävaihtoehdoista valittavat yritysfaktat voivat lisätä entisestään luottotietojen kokonaishintaa. Tarvittavat lisävaihtoehdot

luottotietojen ohelle ovat seuraavat: riskimittari, vastuuhenkilöt, vastuuhenkilötaustat, osakkaat, maksutapa, maksuhäiriöt, tilinpäätös ja tunnusluvut sekä yritys kiinnitykset ja uutiset. Kaikkia lisävaihtoehtoja ei mahdollisesti ole aina saatavilla, mikä tarkoittaa, että tarkastuksen kohteena olevasta yrityksestä ei ole kyseisiä vaihtoehtoja saatavilla luottotietoihin. Luottotietojen tilaus tapahtuu viiveettä, joka on tallennettava PDF-muodossa erilliseen suojattuun tiedostoon.

Tietojen tallennusten jälkeen luotonvalvoja pääsee syvällisemmin luottotietojen tarkastukseen. Luottotietojen tarkastukseen vaaditaan liiketaloudellista osaamista ja tilinpäätöstietojen ymmärrystä, sillä asiakkaiden luottokelpoisuudet määritellään hyvin pitkälti näiden tietojen pohjalta. Tilinpäätöstietoja käsitellessä on aina pidettävä mielessä, että tiedot ovat menneitä ja niitä on osattava peilata tulevaan. Merkittävät asiat tilinpäätöstiedoissa ovat kirjoittajan mielestä kuitenkin kolme seuraavaa tunnuslukua, jotka on syytä tarkastaa: kannattavuus, maksuvalmius ja vakavaraisuus. Ijäs (2002, 85) mainitsee, että pääsääntöisenä kriteerinä asiakkaalla tulisi olla edes yksi edellä mainituista tunnusluvuista kunnollisella tasolla, jotta voidaan todeta yrityksen olevan edes jollakin tapaa toimintakelpoinen.

Yleinen periaate on, että luottotiedoista tarkastetaan aina kaikki kohdat. Jotkin kohdat ovat erityisen merkittäviä luottopäätöksen määrittämisessä. Seuraavat kohdat tarkastetaan erityisen huolellisesti:

- Kaupparekisteriin kuuluminen.
- Milloin yritys on aloittanut toiminnan tai milloin se on perustettu.
- Minkä maalainen yritys on ja mikä on yrityksen päätoimiala.
- Mikä yhtiömuoto. Harvinaisimmissa yhtiömuodoissa on oltava tarkkana käsittelyn suhteen.
- Mikä on yrityksen osakepääoma. Nykyisin ei tarvita yksityisen osakeyhtiön perustamiseen lainkaan osakepääomaa. 2500 € minimi vaatimus osakepääomasta peruttiin vuonna 2019 (Lamassaari 2019).
- Yrityksen aiemmat maksuhäiriöt ja maksutapatiedot.
- Yrityksen luottoluokitus ja siihen eniten vaikuttavimmat tekijät.
- Ketkä ovat yrityksen johtoasemassa, pääasialliset vastuuhenkilöt ja prokuristit sekä näiden henkilöiden taustat.
- Toiminimen kirjoitusteksti.
- Yrityksen osakkaiden taustat ja heidän omistussuhteet.

Kannattavuuden, maksuvalmiuden ja vakavaraisuuden tunnuslukujen lisäksi tulisi myös syytä kiinnittää tarkasti huomiota tilinpäätöstietojen seuraaviin eriiin: lyhytaikaiset ja pitkäaikaiset saamiset, rahat ja pankkisaamiset, liikevaihto, tulos, lyhytaikainen ja pitkäaikainen vieras pääoma sekä taseen loppusumma. Näiden erien keskenään peilaamisella saadaan jo oivallinen näkökulma yrityksen taloudellisesta tilasta. Luottotiedoista ilmeneviin suoriin tunnuslukuihin ei pitäisi koskaan suoraltaan tai yksinään nojautua, vaan jokaiset erät taseesta ja tuloslaskelmasta tulisi tarkastaa, jotta saadaan realistinen kuva yrityksen taloudellisesta tilasta.

3.5 Asiakasyritysten muutostietojen tarkastus

Luotonvalvojen päivittäiseen työhön kuuluu nykyisten asiakasyritysten uusien muutostietojen tarkastukset, jotka käydään listamaisesti läpi Suomen Asiakastieto Oy:sta. Suomen Asiakastietoon saapuu joka päivä muutostietolista, josta tulee ilmi valvontaan valittujen asiakasyritysten muutokset. Tarkastuksessa tulee vastaan eri muutoksia ja tapahtumia, jotka liittyvät asiakkaiden luotto- ja tilinpäätöstietoihin. Lista saapuvat muutostiedot ovat Yritys X:n tilaamia, jotka on valikoitu laajasta saatavilla olevasta muutostietojoukosta. Merkittävimmät muutokset kirjataan SAP-järjestelmään sen asiakkaan perustietoihin, jota muutos koskee. Tiedystä muutoksista on ilmoitettava eri tahoille tai osastoille, ja joidenkin muutoksien kohdalla luotonvalvojalta vaaditaan tarvittavia toimenpiteitä. Yleisimpiä vastaantulevia muutoksia, joihin vaaditaan eri toimenpiteitä ovat seuraavat:

- Yritysten nimen muutokset.
- Yhtiömuodon muutokset.
- Riskimittarin muutokset.
- Maksuhäiriöt. Alla olevassa taulukossa osa tyypillisimmistä maksuhäiriöistä, joita kohdataan usein.
- Maksuhäiriöiden oikaisut.
- Sulautumissuunnitelmat, jakautumissuunnitelmat, purkautumiset, toiminnan lopetukset ja lakkaukset.
- Selvitystilat.
- Konkurssitilan muutokset.
- Osakepääomien radikaalit muutokset.

ATR	Yksityisoikeudelliseen trattaprotesti
AST	Yksityisoikeudelliseen trattaprotesti, jota ei julkaista
YVK	Yksipuolinen tuomio velkomusasiassa
UM	Verottajan julkaisemat tilittämättömät veronpidätykset ja alv-erät
UMV	Ulosottomenettelyssä todettu varattomuus tai muu este
KHI	Velallisen jättämä konkurssihakemus
KKV	Velallinen asetettu konkurssiin
KHV	Velkojan jättämä konkurssihakemus
KJS	Konkurssi jäänyt sillensä
FHI	Velallisen jättämä saneeraushakemus

Taulukko 1: Luottotietomerkinnot ja niiden tallennusajat (mukaillen Suomen Asiakastieto Oy 2012)

Yritys X:lle toimitetaan myös joka päivä erillinen lista kaikista suomalaisista yrityksistä, joihin on kohdistunut uusi ja merkittävä muutos. Merkittävät muutokset listalla liittyvät usein yritysten eri konkurssi- tai saneeraustapahtumiin. Listan sisältö ja tiedot on tarkastettava välittömästi etsien sieltä mahdolliset Yritys X:n asiakasyritykset, sillä listalla olevat muutokset ovat reaaliaikaisia, jotka eivät ole päivittyneet vielä muihin listoihin tai järjestelmiin.

3.6 Luottorajan muutos

Luottorajojen muutoksiin tai korotuksiin on oltava aina syyt, miksi toimenpidettä halutaan tai aiotaan tehdä. Luottorajan korotuksen yhteydessä on otettava huomioon asiakkaan aiempi luottoraja ja ehdottajan toivoma luottoraja. Korotuksessa on tarkastettava uuden luottorajan arviota suhteessa tulevaan myyntiin ja onko aiemmat myynnit olleet kertaluontoisia, projekti-kohtaisia vai tasaisia myyntejä. Lisätietona on hyvä saada myös, onko kaupan luonne mahdollisesti muuttumassa, kun luottorajaa halutaan muuttaa korkeammaksi. Mikäli asiakkaalle tiedetään tulevan mahdollinen iso projektityö, johon vaaditaan enemmän ostoja ja näin ollen myös korkeampaa luottorajaa, voidaan vastaavassa tilanteessa harkita luottorajan korotusta tai asettaa tapauskohtaisesti määräaikainen ja tilapäisesti korotettu luottoraja.

Luottorajojen määritykset ja määrät pohjautuvat tilinavaushetkillä suurilta osin asiakkaiden saatavilla oleviin luotto- ja tilinpäätöstietoihin, eikä rajoja aseteta liian korkeiksi tai mataliksi. Mikäli luottoraja kuitenkin asetetaan avaushetkillä liian suppeaksi, tilaukset tai tilit voivat lukittautua heti alkutilauksien yhteydessä. Vastaavissa tilanteissa luottorajojen korotuksien mahdollisuudet tarkastetaan aina tapauskohtaisesti luotonvalvojien toimesta. Korotuksien yhteydessä on aina huomioitava tarkasti, miksi luottoraja on asetettu kyseiselle tasolle. Joissakin tilanteissa asiakkaalla voi olla olemassa olevia vakuuksia, joiden perusteella tili on alun perin avattu. Vakuusasiakkailla luottoraja määritellään vakuuksien mukaisesti ja jos luottoraja ylittyy, on asiakkaan yleisesti ottaen korotettava vakuusmäärää tai parannettava yrityksen taloudellista tilannetta hyvän luottokelpoisuuden saamiseksi.

Asiakkaan luottoluokitus on myös erityisesti otettava huomioon, kun aiotaan korottaa luottorajaa. Mikäli asiakkaan luokitus on korkea, on syytä tarkastaa, miksi se on korkea ja onko luottoluokitukseen määrittelevät syyt vielä ajankohtaisia. Luokituksen ollessa korkea, ovat myös riskit suuria, joten luottorajan korotuksen syy on oltava merkittävä ja siten myös tehtävä erittäin harkiten.

Ehdotettua korotusmäärää on syytä verrata kyseisen asiakasyrityksen kokoon nähden ja analysoitava, onko asiakasyrityksellä ylipäättänsä ostopotentiaalia olemassa korotetun luottorajan verran. Tämäkin tilanne johtaa asiakasyrityksen luotto- ja tilinpäätöstietojen tarkastukseen. Joissakin tilanteissa on jopa pyydettävä välitilinpäätöstiedot erikseen. Asiakkaan uudet luotto- ja tilinpäätöstiedot ovat saattaneet muuttua siitä, kun asiakasyritykselle alun perin avattiin asiakastili, minkä vuoksi luottorajan korotusta usein pyydetäänkin. Tilinpäätöstiedoista voidaan saada selville, että yritys on taloudellisesti kasvanut tai yrityksen talous on noussut terveelle tasolle.

Luotonvalvojan on myös tarkastettava asiakkaan aiempi maksukäyttäytyminen ja muut olemassa olevat pohjatiedot, ennen kuin luottorajan korotus asetetaan voimaan. Aiemman maksukäyttäytymisen tarkastaminen on erittäin olennaista, sillä jos asiakkaan maksusuoritteet

ovat olleet aiemmin ja usein viivästyneitä, niin on erittäin todennäköistä, että jatkossa seuraavatkin suoritteet viivästyvät. Asia ei kuitenkaan aina ole varsin yksiselitteistä, sillä tarkastukseen vaaditaan laajempaa tutkintaa tilinpäätöstietojen ja muiden taustatietojen avulla. Asiakkaan aiempien maksuviiveiden ajankohdat on selvitettävä ja huomioitava, sillä asiakkaan taloudellinen asema tai tilinpäätöstiedot voivat olla mahdollisesti parantuneet kyseisten maksuviiveiden ajankohdista. Näin ollen myös luottorajan korotukset ovat aina tapauskohtaisia erilaisin pohjatiedoin, eikä korotuksiin ole olemassa täydellisiä toimintamalleja tai ohjeita.

Luotonvalvojan on myös aina pitäydyttävä omissa hyväksymisrajoissaan. Luotonvalvojille on määrätty luottopolitiikan mukaiset hyväksymisrajat luottorajojen korotuksille. Mikäli hyväksymisraja ylittyy, on luotonvalvojan tehtävä hyväksyttävä tai valtuuttaa korotus, sille henkilölle, jolla on luottopolitiikan mukaiset valtuudet ja oikeudet korotukseen.

3.7 Automaattinen luottorajavalvonta

Yritys X:n järjestelmissä on käytössä automaattinen luottorajavalvonta, jonka toiminta perustuu asiakkaiden luottoluokitukseen, luottorajojen ylityksiin ja erääntyneisiin saataviin. Yritys X:n hyödyntämä SAP-järjestelmä hyväksyy käyttämään vain 4 eri luottoluokitusta, joista 1 on matalin ja 4 korkein riskien suhteen. Automaattisen valvonnan tarkoitus on estää asiakkaiden tilauksia, mikäli asiakkaalla on liikaa erääntyneitä maksuja tai jos luottoraja ylittyy. Valvonnan päällimmäisenä syynä on ennaltaehkäistä luottotappioita, joita voi syntyä korkeiden riski-asiakkaiden kohdalla. Asiakkaiden luottorajat luokitellaan aina asiakaskohtaisesti maksukyvyyn, luottotietojen, tilinpäätöstietojen ja muiden merkittävien tietojen mukaisesti. Luottorajan ylittyessä automaattinen valvonta lukituttaa asiakkaan tilaukset, jotka on erikseen tarkistettava luotonvalvojen toimesta. Luottorajaa ei pääsääntöisesti koskaan aseteta liian matalaksi, sillä asetus pohjautuu aina tapauskohtaisesti asiakkaan nykyisillä ja saatavilla olevien tietojen mukaisesti. Mikäli automaattista luottorajavalvontaa ei olisi ja asiakkaan luottoraja asetetaan tämän maksukyvyllä liian korkeaksi, voisi asiakas tilata tavaraa vapaasti ilman valvontaa suurilla euromäärillä, joista pahimmillaan syntyy luottotappioita, joita ei aina saada kokonaan kotoutettua edes oikeudellisen perinnän avulla.

Asiakkaalla ollessa tarpeeksi ja tietty määrä erääntyneitä saatavia tietyllä riskiluokituksella, sulkee järjestelmä tällöin tilin heti uusien tilauksien osalta. Mikäli erääntyneitä saatavia on riskiluokituksen 4 asiakkaalla yli 7 päivää myöhässä, sulkee järjestelmä automaattisesti tilin, minkä jälkeen kukaan ei voi tehdä asiakkaalle lisää tilauksia. Mikäli taas riskiluokituksen 1 asiakkaalla on erääntyneitä saatavia 40 % kaikista avoimista laskuistaan yli 14 päivän osuudelta myöhässä, sulkee järjestelmä tilin tällöinkin automaattisesti. Yritys X:n luottopolitiikassa on määritelty havainnollinen esimerkki taulukko, millä tavalla jokainen riskiluokitus 1-4 käytäytyvät, kun erääntyneitä saatavia muodostuu tiettyjen päivien mukaisesti.

Esimerkki 1. alapuolella: asiakkaalla 6 toimitettua tilausta, joista kaikista syntynyt lasku. Maksuehto 14 päivää netto. Riskiluokitus 1. Esimerkissä eletään päivää 29.1.2023.

Yritys ABC:n tilaukset. -Maksuehto 14 pv netto. -Riskiluokitus 1.	Laskun muodostuminen	Eräpäivä	Laskun tilanne
Tilaus nro 1. →	1.1.2023.	14.1.2023.	Myöhässä yli 14 pv.
Tilaus nro 2. →	1.1.2023.	14.1.2023.	Myöhässä yli 14 pv.
Tilaus nro 3. →	1.1.2023.	14.1.2023.	Myöhässä yli 14 pv.
Tilaus nro 4. →	18.1.2023.	31.1.2023.	Eräpäivään 2 pv jäljellä.
Tilaus nro 5. →	18.1.2023.	31.1.2023.	Eräpäivään 2 pv jäljellä.
Tilaus nro 6. →	18.1.2023.	31.1.2023.	Eräpäivään 2 pv jäljellä.

Taulukko 2: Eräntyneet saatavat esimerkki 1.

Huomataan, että asiakkaan myöhässä olevat laskut ovat yli 40 % kaikista asiakkaan avoimista laskuista, jolloin tässä esimerkki 1. tilanteessa asiakkaan tili sulkeutuu automaattisesti, kun asiakkaan riskiluokitus on 1.

Esimerkki 2. alapuolella: asiakkaan luottoraja 1000,00 €. Maksuehto 14 päivää netto. Riskiluokitus 1. Esimerkissä eletään päivää 29.1.2023.

Yritys ABC:n tilaukset. -Luottoraja 1000,00 €. -Riskiluokitus 1. -Maksuehto 14 pv netto.	Luottoa vievää osuutta	Toimitettu	Tilauksen / laskun tilanne
Tilaus nro 1. →	200,00 €	23.1.2023.	Maksamatta.
Tilaus nro 2. →	200,00 €	24.1.2023.	Maksamatta.
Tilaus nro 3. →	300,00 €	25.1.2023.	Maksamatta.
Tilaus nro 4. →	500,00 €	Tilausvaiheessa 29.1.2023.	Tilausblokkissa.

Taulukko 3: Luottorajan ylitys esimerkki 2.

Tilauksien ja toimitettujen tavaroiden osuus on yhteensä 1200,00 €, joka ylittää 200,00 € alkuperäisestä asiakkaan luottorajasta. Tilaus nro 4. ylittää asiakkaan luottorajan ja lukituttaa näin ollen asiakkaan tilin, jotta asiakkaalle ei voida tehdä tilauksia lisää ylitse luottorajan. Tässä vaiheessa luotonvalvojan pitää manuaalisesti tarkistaa tilaus ja asiakkaan tiedot. Luottoa ylittävä tilaus siirtyy automaattisesti niin sanotulle tilausblokkilistalle, jota käsitellään seuraavaksi.

3.8 Tilausblokkilista

Luotonvalvojien yhdeksi merkittävimmäksi työtehtäväksi lukeutuu tilausblokkilistan läpikäyminen. Kyseiselle listalle menevät kaikkien asiakkaiden niin sanotut lukittuneet tilaukset. Yleisesti ottaen lukittuneet tilaukset tilausblokkilistalla ovat ylittäneet asiakkaan olemassa olevan luottorajan tai jos asiakkaan reskontrassa on liikaa erääntyneitä saatavia, jotka ovat sulke-neet asiakkaan tilin. Lukittuneita tilauksia voidaan manuaalisesti vapauttaa luotonvalvojien toimesta, kun asiakkaan tiedot ollaan tarkoin tutkittu. Asiakkaan reskontrasta tarkastetaan laskujen tilanteet ja joissakin tapauksissa joudutaan tilaamaan uudelleen luotto- ja tilinpää-töstiedot. Tarkastukseen sisältyy myös tiedostoista, sähköpostista ja järjestelmistä löytyvät oheistiedot, joita asiakkaasta on saatavilla. Kaikista edellä mainituista tiedoista päätellään yhtenäinen kokonaiskuva, jonka perusteella luotonvalvoja arvioi omat toimenpiteet tilaus-blokkilistalla olevalle tilaukselle.

Mikäli luotonvalvoja analysoi asiakkaan tilanteen olevan hyvä, tällöin tilaus voidaan usein va-pauttaa manuaalisesti eli päästää irti tilausblokkilistalta, jonka jälkeen kyseinen tilaus lähtee toimitukseen normaaliin tapaan. Mikäli luotonvalvoja taas huomaa, että asiakkaan luottorajaa voidaan nostaa vapautuksen yhteydessä, luottorajaa usein nostetaan tarvittavan määrän mu-kaisesti. Nostojen ja vapautuksien syyt voivat usein olla asiakkaan tulevat projektit, kasva-neet voitot, maksukäytöksen parantuminen tai taloudellinen kasvu.

Joissakin tapauksissa tilausblokkilistan tilauksia ei voida välittömästi tai ollenkaan vapauttaa. Tyypilliset estävät syyt kohdentuvat asiakkaan erääntyneisiin laskuihin. Asiakasta on kehotet-tava suorittamaan erääntyneet laskut, jotta listalta voidaan tilauksia vapauttaa. Vapautustoi-mien yhteydessä voidaan havaita myös uutta tietoa asiakasyrityksen luottotiedoista, jotka es-tävät vapautuksen. Vastaavat tiedot voivat usein liittyä maksuhäiriöihin, aiemmasta alentu-neeseen maksukykyyn, taloudellisen tilan huomattavaan laskuun tai muuhun merkittävän ne-gatiiviseen tietoon asiakasyrityksestä. Edellä mainituissa tilanteissa olevat tilaukset, joudu-taan usein hylkäämään tai jättämään tilausblokkilistalle odottamaan asiakkaan tilanteen ko-hentumista. Mikäli myöhemmin tarkastuksen yhteydessä huomataan tilanteiden korjaantu-neen asiakkaan osalta, voidaan jälleen ryhtyä vapautustoimenpiteisiin.

Tilausblokkilistalta vapautetut tilaukset vaativat erityistä harkintakykyä ja ovat usein suuri riski, minkä vuoksi vapautettujen tilauksien suhteen on oltava erityisen huolellinen ja tarkka. Luotonvalvojat eivät välttämättä aina saa itse vapauttaa suurehkoa tai erityistä tilausta, vaan sen vapautukseen joissakin tilanteissa voidaan tarvita lupaa talous- tai toimitusjohtajalta.

3.9 Maksumuistutukset

Yritys X:n luotonvalvojien harjoittamaan vapaaehtoiseen perintään sisältyy kahden viikon vä-lein muodostettavien maksumuistutusten lähettäminen, jotka liittyvät erääntyneisiin

saataviin. Mikäli reskontraan tai asiakastilille on asetettu perintäesto, eivät maksukehotukset muodostu. Esto asetetaan usein epäselvälle tai virheelliselle laskulle. Mikäli maksukehotukset eivät kotouta saatavia, joudutaan neuvottelemaan jatkotoimenpiteistä tai aloittamaan perintäprosessin ulkoistus perintää harjoittavalle yhteistyöyhtiöksi, joka hoitaa oikeudellisen perinnän. Perintäyrittäjä tilittää perimänsä saatavat jälkepäin Yritys X:lle.

Luotonvalvojat ottavat yhteyttä asiakkaisiin muistutuksien ohella myös muun vapaaehtoisen perinnän merkeissä. Yhteydenotoissa kehoitetaan hyvää perintätapaa noudattaen suorittamaan erääntyneet saatavat tietyssä määräajassa, samalla kertoen korkojen ja muiden kulujen määräytymiset, mahdolliset lyhennykset ja mihin saataviin erääntyneet kohdentuvat. Mahdollisuuksien mukaan voidaan myös sovitella velkojan ja velallisen välille ennalta sovitun mukainen maksujärjestely. Vastaavanlaiset tapaukset ovat melko harvinaisia ja ne toimeenpannaan usein vain luottopäällikön toimesta.

4 Tutkimuksen toteutus

Tässä opinnäytetyössä käytettiin kyselytutkimusta, jossa oli suljettuja ja avoimia kysymyksiä. Kyselytutkimus suoritettiin Yritys X:n myyntiorganisaatiolle, jolloin kysely saatiin kohdistettua tiettyyn ja haluttuun perusjoukkoon, joka kuitenkin koostui tutkijalle ennalta tuntemattomista henkilöistä. Henkilöistä tiedettiin vain, että he työskentelevät kohdeyrityksen myyntiorganisaatiossa. Tarkoitus oli, että jokaisella myyntiorganisaation henkilöllä olisi ollut yhtä suuri mahdollisuus tulla valituksi kyselytutkimukseen. Kysely toteutettiin myyntiorganisaatiolle Google Forms pohjaisella sähköisellä verkkokyselyllä vuoden 2022 lopulla. Tutkimuksesta eikä sen tuloksista tule ilmi vastaajien henkilöllisyyttä. Haluttu ja toivottu vastausmäärä kyselytutkimuksesta oli 30-40. Tutkija uskookin, että kyseisillä vastausmäärillä pystytään jo antamaan jonkin verran näyttöä tutkitusta aiheesta ja luomaan sen osalta todenmukaisia johtopäätöksiä kehittämistyön rinnalle.

Myyntiorganisaatiolle tehty kyselylomake testattiin aluksi tutkijan lähipiirin avustuksella, jotka koostuivat kuudesta henkilöstä. Testauksen keskimääräiseksi vastausajaksi saatiin noin 10 minuuttia, joka oli tutkijan mielestä tarpeeksi pitkä. Testauksessa otettiin huomioon, että lähipiiri ei koostu myyntiorganisaatiosta ja heillä ei ole samanlaista tietämystä, kuin Yritys X:n henkilöstöllä. Testin keskimääräisen vastausajan perusteella pystyttiin antamaan viittaava esimerkki myyntiorganisaatiolle lähetettävään saatekirjeeseen. Saatekirje on esillä sivulla 57 liitteet kohdassa, jolla opastettiin kohderyhmälle tutkimuksen tavoitteet, merkitykset ja syyt.

Saatekirje ja kyselylomake lähetettiin jakeluun aluksi opinnäytetyön kirjoittajan toimesta Yritys X:n luottopäällikölle, joka jakoi nämä eteenpäin kaikille aluejohtajille. Lopulta aluejohtajat jakoivat kyselyn ja saatteen kohderyhmälle. Kyselylomaketta pidettiin avonaisena myyntiorganisaation vastauksille kolme viikkoa, jonka jälkeen lomake suljettiin. Kyselyn ensimmäisestä kierroksesta saatiin tarpeeksi kattava datan perusteella, jonka vuoksi ei nähty syytä teettää toista kyselykierrosta.

4.1 Tutkimustuloksien käsittely

Kanasen (2014, 103-109) mukaan kysymysten raakadatat koodataan eli toisin sanoen esikäsitellään siten, että kaikki vastaukset jaotellaan ryppäisiin. Jaottelu tehdään siten, että tietyn tyyppiset kysymykset, jotka viittaavat samaan asiaa yhdistetään yhteen ryhmäluokkaan, josta saadaan lopulta X määrä vastauksia ryhmäluokkaan. Tämän kaltaisen esikäsitteilyn johdosta saadaan laskettua kuinka monta samanlaista vastausta on saatu ja mihin ryhmäluokkiin vastaukset kohdentuvat. Kysymykset tarkistetaan aluksi perusteellisesti, jonka jälkeen aletaan luomaan eri ryhmäluokkia. Epäolennaiset vastaukset tai niiden osat pelkistetään siten, että tärkeät informaatiot kuitenkin säilytetään tai tiivistetään.

Kyselytutkimuksessa oli kokonaisuudessaan 28 kysymystä, joista 15 oli yhden vastauksen kysymyksiä (monivalinta) ja 2 useamman vastauksen kysymyksiä (valintaruudut) sekä loput 11 oli avoimia kysymyksiä. Kyselytutkimukseen vastasi kokonaisuudessaan 67 eri henkilöä. Kyselytutkimuksen sisältöanalyysi on suoritettu aineistolähtöisesti ja tulokset on esikäsitelty Excelissä edellä mainitulla menettelyllä.

4.2 Tutkimuksen luotettavuus

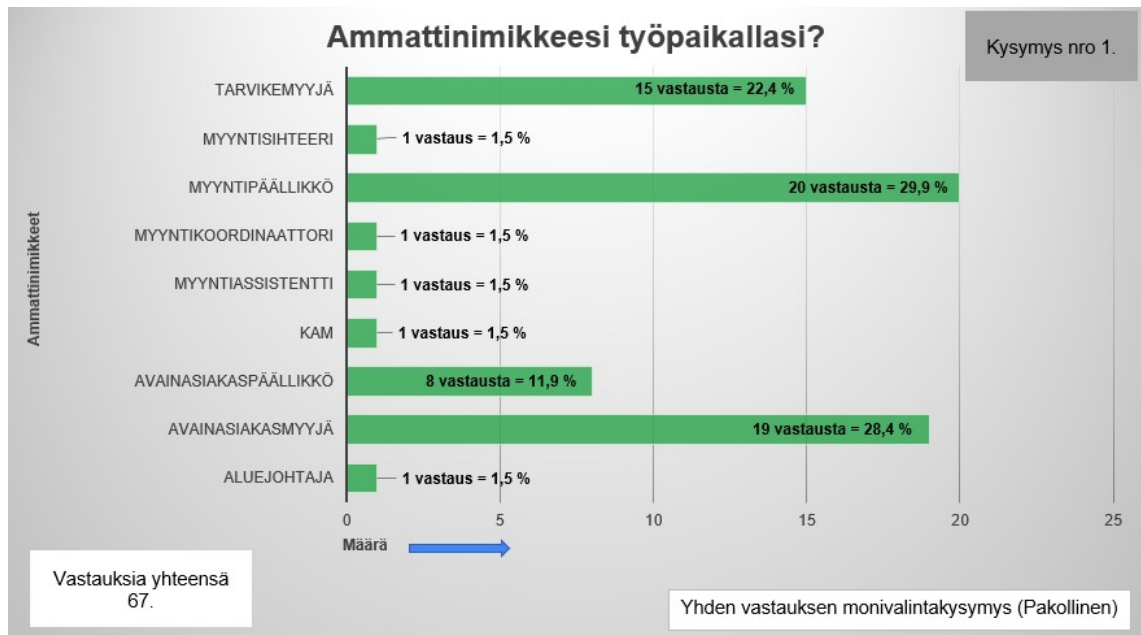
Hirsjärvi ym. (2013, 231-232) mukaan tutkimuksia voidaan arvioida erilaisin keinoin luotettavuuden osalta, kuten toistettavuuden ja pätevyyden avulla. Toistettavuudella tarkoitetaan yleisesti tutkimuksen uudelleen tekemistä ja pystytäänkö tutkimuksen toistamisella saamaan samat tulokset kuin aiemmin, mitkä eivät ole sattumanvaraisia. Pätevyydellä taas tarkoitetaan sitä, että saatiinko tutkimuksessa tutkittua juuri sitä tietoa, mitä tutkimukseen ryhdyttäessä lähdettiin selvittämään.

Kysely on tämän opinnäytetyö osalta luotu ainoastaan Yritys X:n työntekijöitä varten. Tämän perusteella voidaan katsoa tutkimuksen luotettavuuden olevan asianmukaista ja tasokasta. Myyntiorganisaatio ja luotonvalvonta ovat toisiinsa yhteyksissä lähes joka päivä, minkä perusteella voidaan olettaa, että jokainen haluaa välittää selkeää ja ymmärrettävää tietoa toiselle osa-alueelle, jotta asiat sujuvat ja työt etenevät suoralinjaisesti kaikkien osalta. Tämän vuoksi voidaankin myös olettaa jokaisen kyselyyn vastanneen antavan luotettavaa tietoa, jotta heidän omat työtehtävät sujuisivat tulevaisuudessa paremmin.

Kyselylomakkeessa olevat kysymykset pyrittiin muotoilemaan kohderyhmälle mahdollisimman selkeiksi, jotta välttyttäisiin mahdollisilta ristiriidoilta ja tulkintavirheiltä. Kysymysten eteneminen pyrittiin myös pitämään johdonmukaisena siten, että kysymykset valittiin lomakkeeseen tiettyihin ja oikeisiin järjestyksiin. Kysymysten sisällöt muovailtiin myyntiorganisaation näkemyksiin kohdistuen ja aiheet selitettiin siten, että kohderyhmä ymmärtää kysyttävät asiat ilman väärinymmärryksiä.

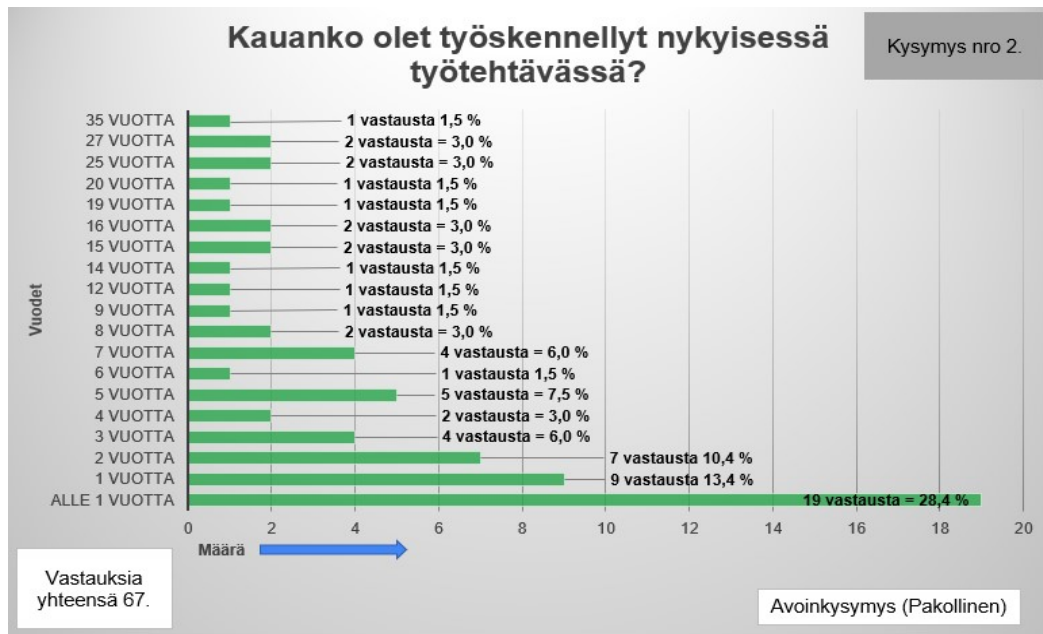
Tutkimus on toistettavissa myöhemmin, mikäli samanlainen kysely halutaan toteuttaa. Kyselyistä tosin ei saada aina identtisiä vastauksia, jolloin seuraavat tutkimustulokset voivat vaihdella. Tutkijan mielestä tutkimus ja sen tulokset vastasivat suurelta osin juuri sitä mitä oltiinkin tutkimaan. Vastaaajien yksityisyys säilyi hyvää tutkimusetiikkaa noudattaen koko tutkimuksen ajan.

4.3 Tutkimustulokset ja havainnot



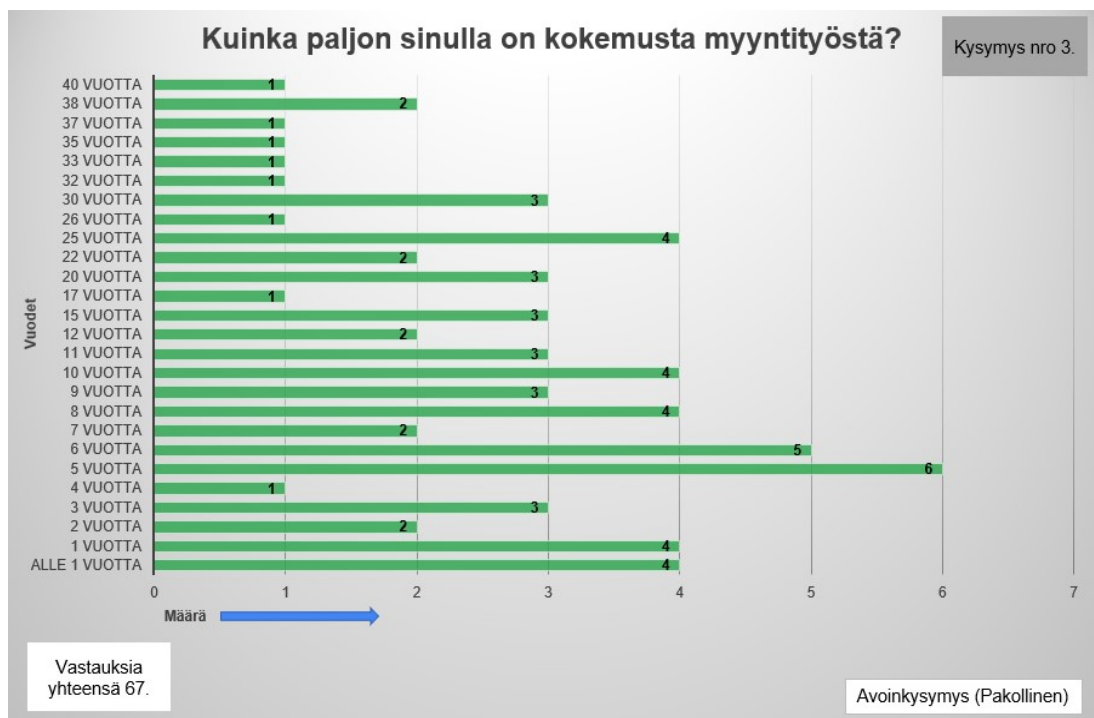
Kuvio 1: Kyselylomakkeen kysymys numero 1.

Ensimmäiseen kysymykseen vastasi 67 henkilöä. Kysymyksessä kartoitettiin vastaajien ammattinimikettä, jonka perusteella voidaan tutkia minkä tyyppisissä asemissa tutkittavat ovat. Kysymys nro 1. vastaukset jakautuivat suurelta osin tarvikemyyjisiin (22,4 %) ja myyntipäälliköihin (29,9 %) sekä avainasiakasmyyjiin (28,4 %), jotka ovat yhteenlaskettuna 80,7 % prosenttia kaikista vastaajista. Edellä mainitut nimikkeet koostuvatkin suurelta osin koko Yritys X:n myyntiorganisaatiosta ja näin ollen yrityksen myynnit pohjautuvatkin myös suurelta osin heidän myynteihinsä. Voidaan todeta, että kysely kohdistui onnistuneesti kohderyhmän oikeisiin henkilöihin.



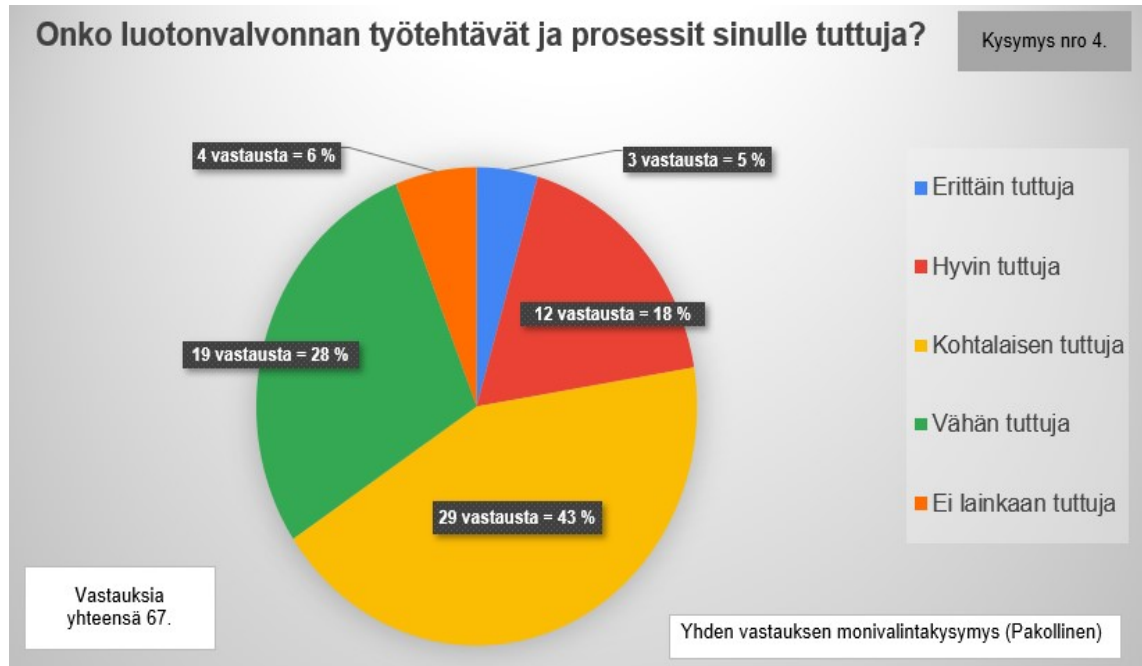
Kuvio 2: Kyselylomakkeen kysymys numero 2.

Kysymys numero 2. vastasi 67 henkilöä. Avoimella kysymyksellä kartoitetaan vastaajien kokemusta vuosina, kuinka kauan on työskennellyt nykyisessä työtehtävässä. Tulokset kertovat selvästi, että suurin osa vastaajista kertoo olevansa hiljattain aloittanut nykyiset työtehtävät. Alle 1 vuoden kokemus nykyisestä työtehtävästä kohtaan vastasi 19 henkilöä eli 28,4 % koko kyselyn vastaajista. Loput vastaajista jakautuivat kohtalaisen tasaisesti eri vuosiin.



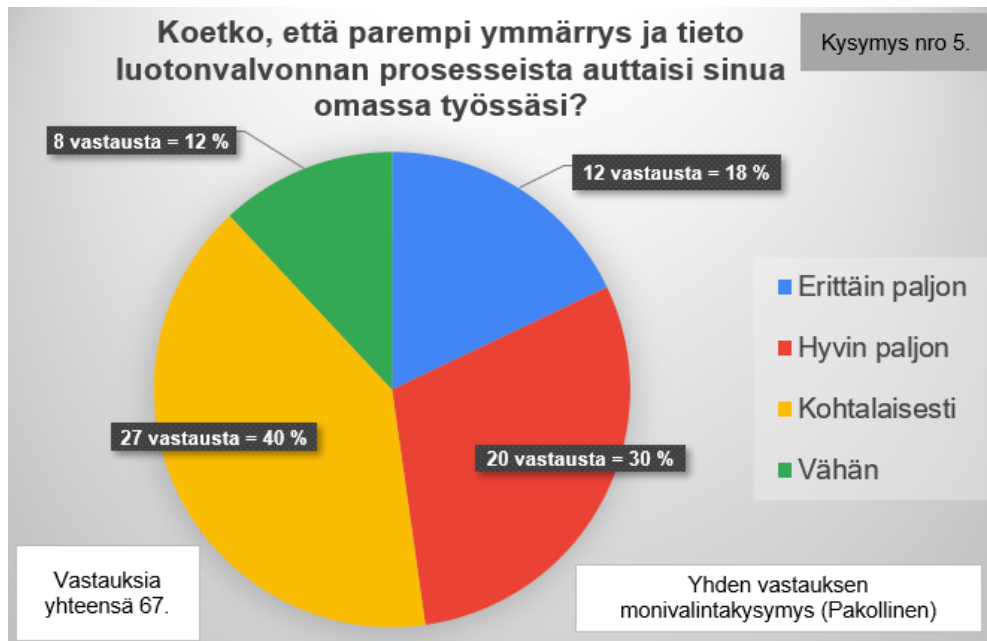
Kuvio 3: Kyselylomakkeen kysymys numero 3.

Kysymys numero 3. vastasi 67 henkilöä. Kysymyksessä kartoitetaan, kuinka paljon kohderyhmällä on kokemusta myyntityöstä aiemmilta vuosilta. Kysymys numero 2. ja 3. perusteella voidaan todeta, että kohderyhmällä on selkeän tasaisesti kertynyt kokemusta myyntitehtävistä ennen nykyisiin tehtäviin siirtymisestä.



Kuvio 4: Kyselylomakkeen kysymys numero 4.

Kysymys numero 4. vastasi 67 henkilöä. Kysymyksessä kartoitetaan kohderyhmän tietämystä luotonvalvontaan ja sen työtehtäviä kohtaan. Kysymys numero 2. tuli ilmi, että suurehko määrä on vasta-aloittaneita nykyisissä työtehtävissä, mutta vain 4 henkilöä kertoo, että luotonvalvonnan prosessit ja työtehtävät eivät ole lainkaan tuttuja. Melkein puolet vastaajista kertoo, että luotonvalvonnan prosessit ja työtehtävät ovat kohtalaisen tuttuja. Vaikka suurehko määrä on vasta-aloittanut nykyiset työtehtävät, on heille silti kohtalaisen tuttuja luotonvalvonnan prosessit ja työtehtävät. Syy voi olla, että kohderyhmällä on melko tasaisesti kertynyt aiempaa myyntikokemusta, jonka perusteella luotonvalvonta on aiemman kokemuksen perusteella voinut tulla aiheeltaan jokseenkin tutuksi.



Kuvio 5: Kyselylomakkeen kysymys numero 5.

Kysymys numero 5. vastasi 67 henkilöä. Kysymyksessä halutaan saada kohderyhmältä tietoa siitä, olisiko luotonvalvonnan kuvauksen luomiselle aihetta ja tarvitseeko kohderyhmä ylipääntänsä enemmän tietoa luotonvalvonnasta. Vastaukset jakautuvat melko tasaisesti eri vaihtoehtoihin, mutta nojautuen kuitenkin enemmän myönteiseen päin. 27 henkilöä eli 40 % vastanneista kertoo, että parempi ymmärrys ja tieto luotonvalvonnasta auttaisi omaa työtä kohtalaisesti. Vain 12 % vastanneista sanoo, että auttaisi vähän ja 18 % vastaa taas, että auttaisi erittäin paljon. Tämän perusteella voidaankin katsoa, että luotonvalvonnan kuvauksesta olisi hyötyä osalle kohderyhmästä kohtalaisesti tai jopa paljon, sillä yhteensä 32 henkilöä eli 48 % vastasi, että hyötyä olisi hyvin paljon tai erittäin paljon.



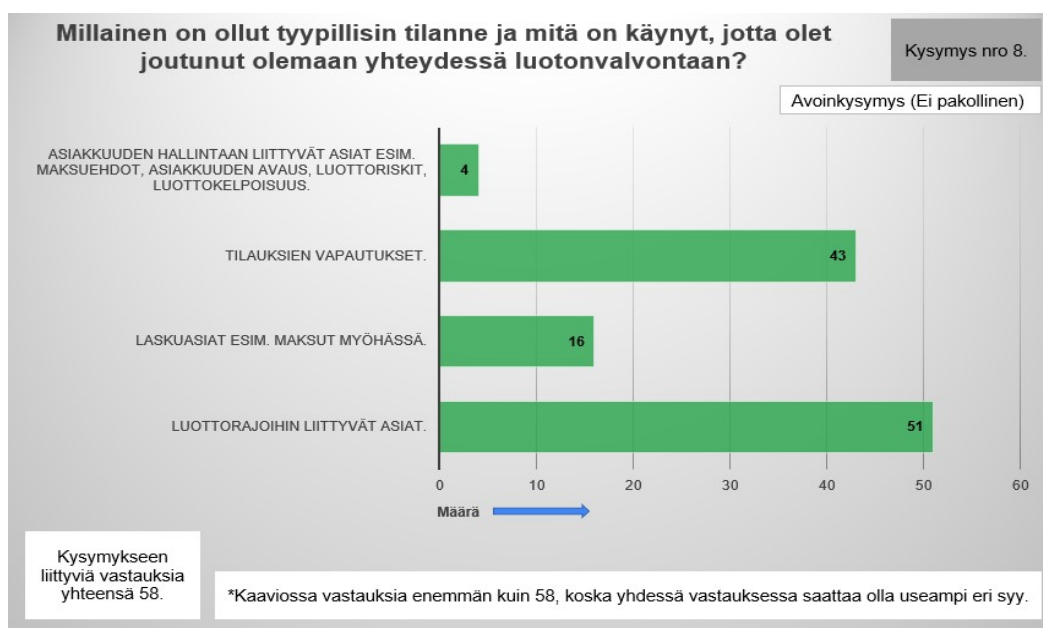
Kuvio 6: Kyselylomakkeen kysymys numero 6.

Kysymys numero 6. vastasi 67 henkilöä. Kysymyksessä kysyttiin kuinka moni kohderyhmästä on ollut tekemisissä luotonvalvonnan kanssa. Vain 3 % eli 2 henkilöä kertoo, ettei ole ollut tekemisissä tai yhteydessä luotonvalvonnan kanssa.



Kuvio 7: Kyselylomakkeen kysymys numero 7.

Kysymys numero 7. saatiin kysymykseen liittyviä vastauksia 65 kpl. Kysymyksessä jatketaan edellisen kysymyksen aihetta avoimella kysymyksellä kartoittaen millaisessa tilanteessa on joskus ollut yhteydessä luotonvalvontaan. Vastauksista tulee ilmi, että enemmistö kertoo olleensa joskus yhteydessä luottorajoihin, tilauksien vapautuksiin ja asiakkaiden laskuihin liittyvissä asioissa. Selkeästi eniten vastauksia kohdentui luottorajoihin ja tilauksien vapautuksiin.



Kuvio 8: Kyselylomakkeen kysymys numero 8.

Kysymys numero 8. saatiin kysymykseen liittyviä vastauksia 58 kpl avoimella kysymyksellä. Kysymys viittaa melko samaan kuin aiempi kysymys numero 7. Kysymykset eroavat kuitenkin toisistaan siten, että kysymys numero 7. kysytään millaisessa tilanteessa on *joskus ollut* yhteydessä ja kysymys numero 8. taas millainen on ollut *tyypillisin* tilanne yhteydenoton syyksi. Tällä eroavaisuudella haetaan takaa, että millaiset ovat olleet tyypilliset yhteydenottoon tarvittavat tilanteet ja mitkä taas joskus eli harvemmin tapahtuneiden yhteydenottotilanteiden syyt. Samalla vastaajaa testataan käytännössä kahdesti vaihtuuko mielipide seuraavassa kysymyksestä toiseen tai tuleeeko hänellä uusia näkökulmia esiin seuraavassa kysymyksessä. Näiden kahden kysymyksen tulokset kuitenkin viittaavat siihen, että yhteydenottotilanteet ovat tyypillisemmin ja joskus melko samat. Vastaukset liittyivät suurimmalta osin luottorajoihin, tilauksien vapautuksiin ja laskuasioihin.



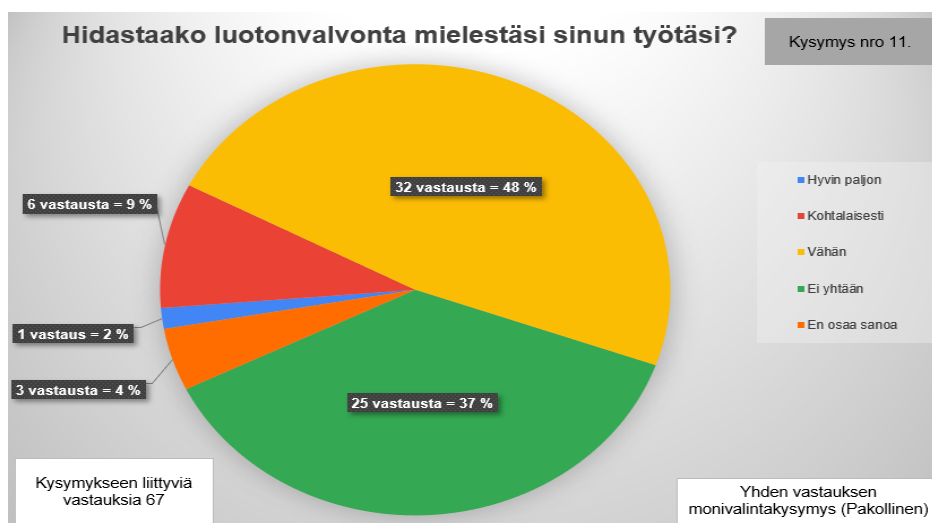
Kuvio 9: Kyselylomakkeen kysymys numero 9.

Kysymys numero 9. vastasi 64 henkilöä. Kysymyksessä tiedustellaan onko luotonvalvonnan yhteistyö sujunut hyvin kohderyhmän näkökulmasta. Suurin osa 67 % eli 43 henkilöä kertoo, että yhteistyö on sujunut hyvin ja 16 % eli 10 henkilöä taas, että erinomaisesti. Yhteensä 17 % eli 11 henkilöä kuitenkin kertoo, että yhteistyö on sujunut kohtalaisesti tai huonosti. Yhteistyössä on jokseenkin osan mielestä parantamisen varaa. Ongelmakohtia tiedustellaan kohderyhmältä jäljempänä.



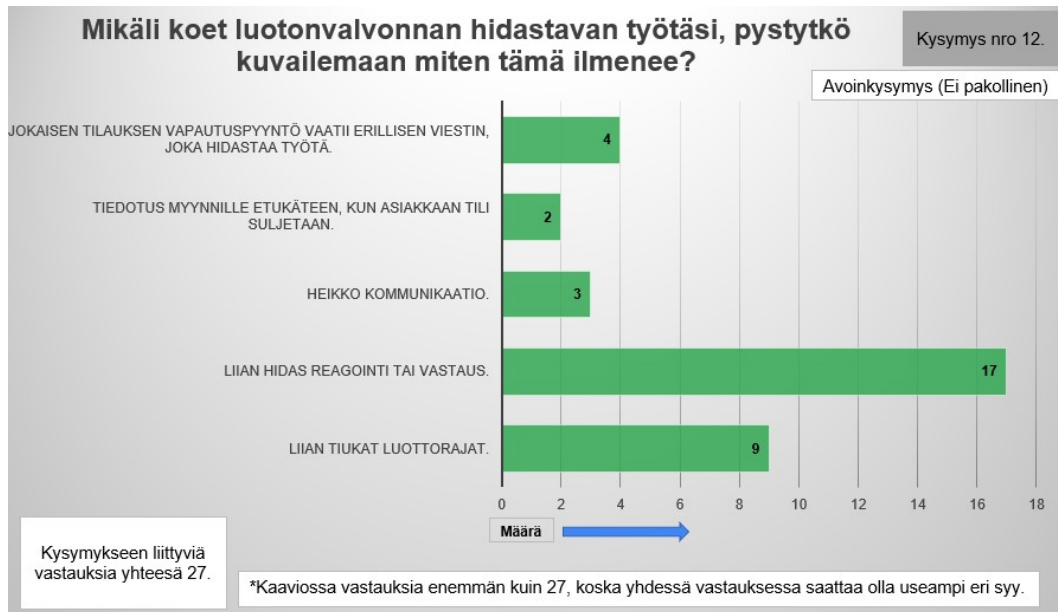
Kuvio 10: Kyselylomakkeen kysymys numero 10.

Kysymys numero 10. saatiin kysymykseen liittyviä vastauksia 25 kpl. Kysymyksessä tiedustellaan avoimella kysymyksellä, millaisella tavalla vastaaja haluaisi kehittää yhteistyötä paremmaksi. Kohderyhmä kokee yhteistyön parantuvan, mikäli myyjille lisättäisiin koulutusta enemmän ja tutustutettaisiin luotonvalvojat myyntityöhön. Vastajat toivovat myös, että työskentely olisi avoimempaa kaikkien osalta sekä asiakaspalveluhenkisyys lisääntyisi luotonvalvonnan osalta. Eniten mainittiin, että yleistä tiedottamista tulisi parantaa tai sitä tulisi lisätä esim. luotonvalvonnan suorittamista toimenpiteistä. Yhteistyöhön liittyvät vastaukset olivat kuitenkin suurimmalta osin positiivisia ja vain marginaaliselta osalta tuli negatiivista palautetta tiettyjen henkilöiden kohdalle.



Kuvio 11: Kyselylomakkeen kysymys numero 11.

Kysymys numero 11. vastasi 67 henkilöä. Kysymyksessä tiedustellaan, hidastaako luotonvalvonta kohderyhmän työtä. Vastaaajista melkein puolet 48 % eli 32 henkilö kertoi luotonvalvonnan hidastavan vähän heidän työtään. 37 % eli 25 henkilöä taas vastasi, että luotonvalvonta ei hidasta yhtään. Yhteensä 59 % eli 39 henkilöä mainitsi, että luotonvalvonta hidastaa heidän työtään joko hyvin paljon, kohtalaisesti tai vähän. Tästä voidaan todeta, että yli puolet kokee luotonvalvonnan olevan jonkin asteinen hidaste heidän työskentelylleen.



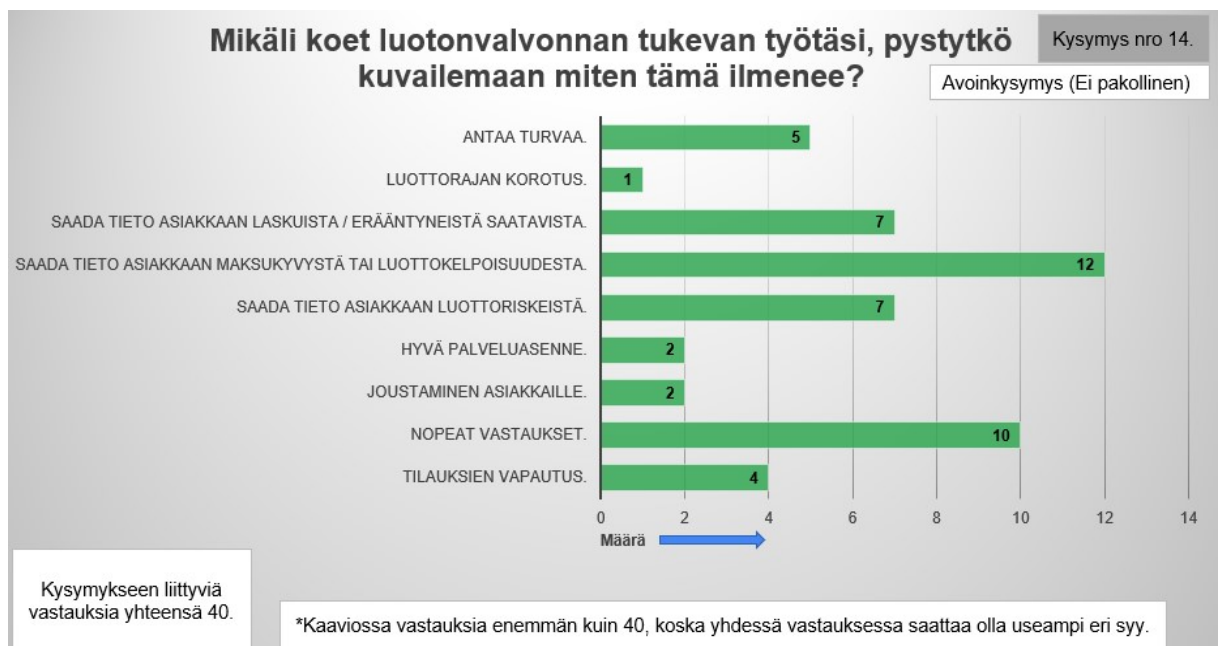
Kuvio 12: Kyselylomakkeen kysymys numero 12.

Kysymys numero 12. saatiin kysymykseen liittyviä vastauksia 27 kpl. Kysymyksessä tiedusteltiin avoimella kysymyksellä, miten luotonvalvonta hidastaa työtäsi. Enemmistö eli 17 henkilöä kertoo, että luotonvalvonnalla on liian hidas reagointi- tai vastausaika. Ainakin 9 henkilöä mainitsee kokevansa, että luottorajat ovat liian tiukkoja, mitkä hidastavat myyntityötä.



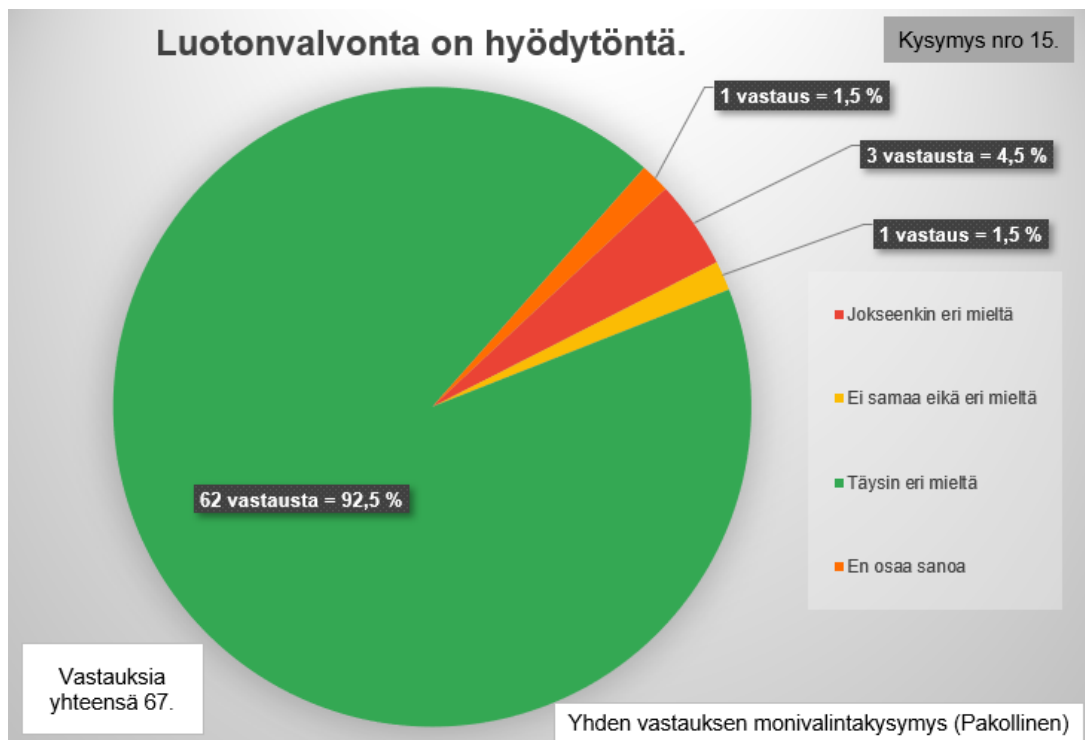
Kuvio 13: Kyselylomakkeen kysymys numero 13.

Kysymys numero 13. vastasi 67 henkilöä. Kysymyksessä tiedustellaan, tukeeko luotonvalvonta mielestäsi omaa työtäsi. 39 % eli 26 henkilöä kertoo, että luotonvalvonta tukee kohtalaisesti heidän työtään. 28 % eli 19 henkilöä kertoo, että luotonvalvonta tukee hyvin paljon ja taas 8 % eli 5 henkilö, että erittäin paljon. Tuloksien positiivisena puolena ilmenee se, ettei vastauksista kukaan kokenut, ettei luotonvalvonta tukisi yhtään heidän työtään.



Kuvio 14: Kyselylomakkeen kysymys numero 14.

Kysymys numero 14. saatiin kysymykseen liittyviä vastauksia 40 kpl. Kysymyksessä jatketaan edellisen kysymyksen aihetta tiedustellen avoimella kysymyksellä, miten luotonvalvonta tukee työtäsi. 12 henkilöä kertoo luotonvalvonnan tukevan heitä informoimalla tai tiedottamalla asiakkaan maksukyvyistä tai sen luottokelpoisuudesta. 10 henkilöä kertoo, että luotonvalvonta tukee heidän omaa työtään vastaamalla nopeasti kysymyksiin. Moni kokee myös saavansa tukea siitä, kun luotonvalvonta kertoo asiakkaan luottoriskeistä ja asiakkaan erääntyneistä saatavista. Loput vastauksista kohdentui yleisen turvallisuuden tunteen antamiseen ja tilauksien vapautuksiin.



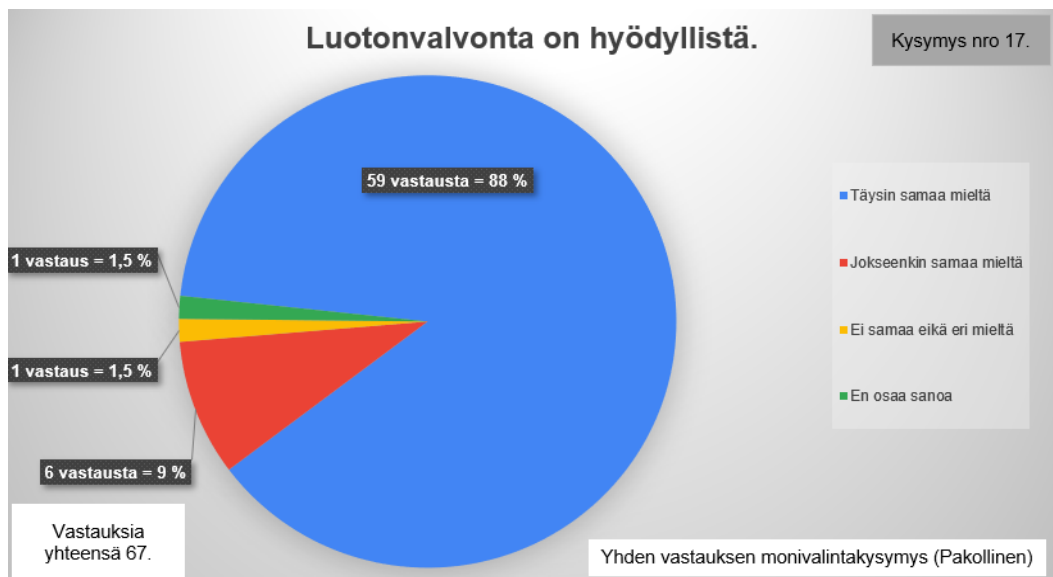
Kuvio 15: Kyselylomakkeen kysymys numero 15.

Kysymys numero 15. vastasi 67 henkilöä. Kysymyksessä tiedusteltiin kohderyhmän mielipidettä, onko luotonvalvonta hyödytöntä heidän mielestään. 92,5 % eli 62 henkilö kertoo olevansa täysin eri mieltä siitä, että luotonvalvonta olisi hyödytöntä. Vain 1 henkilö kertoo olevansa neutraalilla kannalla väittämää kohtaan.



Kuvio 16: Kyselylomakkeen kysymys numero 16.

Edellisen kysymyksen jatkokysymykseen saatiin vain 1 vastaus. Henkilö kertoo, että luotonvalvonta on välttämätöntä, jotta pystytään välttämään luottotappioita. Kysymys numero 15. ja 16. perusteella voidaan todeta, ettei kohderyhmä pidä luotonvalvontaa hyödyttömänä.



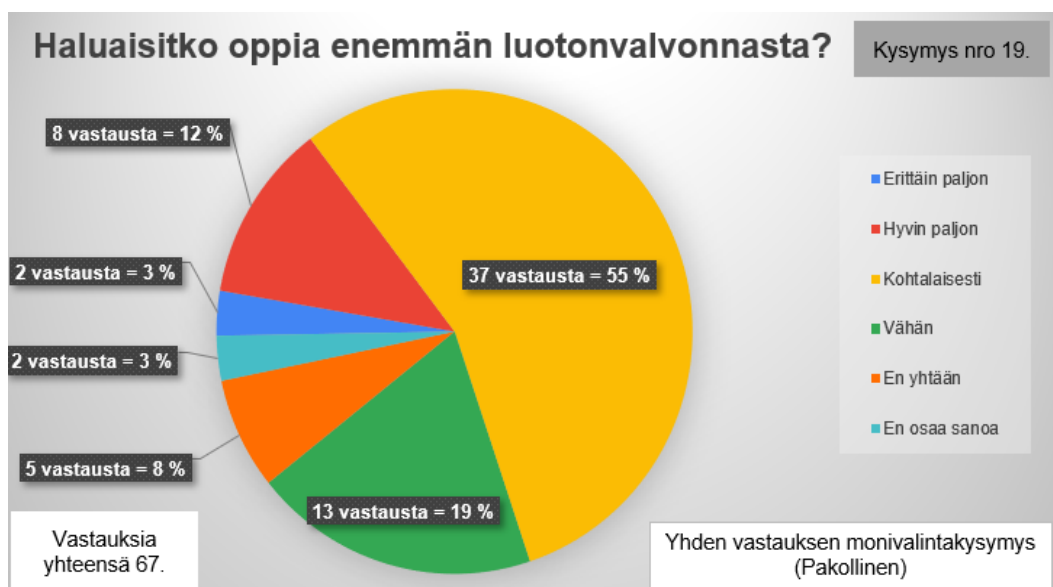
Kuvio 17: Kyselylomakkeen kysymys numero 17.

Kysymys numero 17. vastasi 67 henkilöä. Kysymyksessä kysytään edellisen kysymyksen vastaakohtaa, koetaanko luotonvalvonta hyödyllisenä. 88 % eli 59 henkilöä kertoo suoraan, että on täysin samaa mieltä väittämästä. Vastaajista kukaan ei kertonut olevansa täysin eri mieltä väittämästä. 1 henkilö kuitenkin vastaa olevansa neutraalilla kannalla väittämää kohtaan.



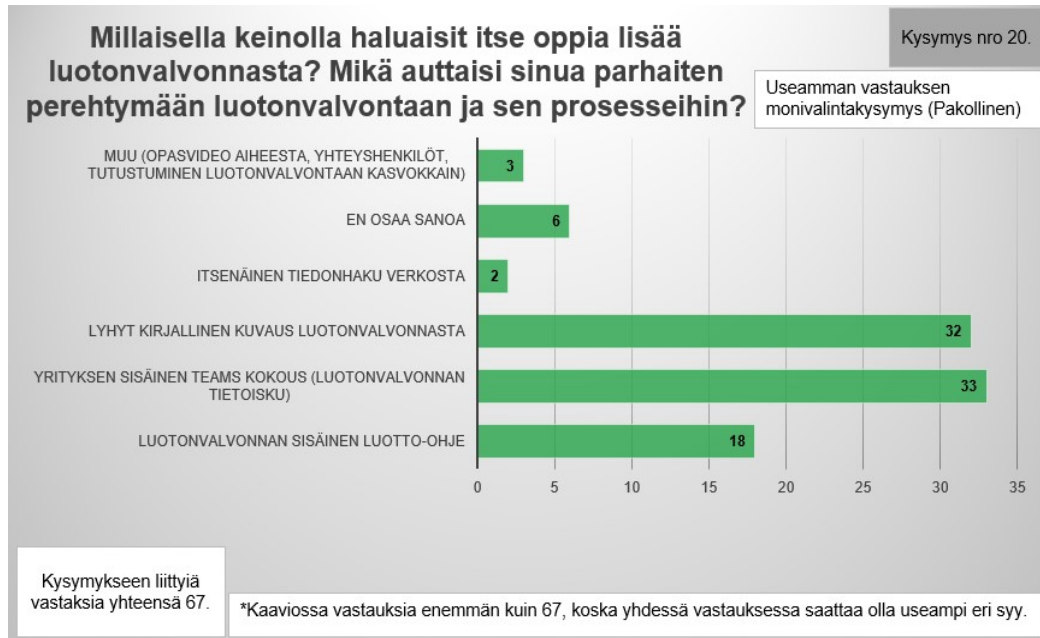
Kuvio 18: Kyselylomakkeen kysymys numero 18.

Kysymys numero 18. saatiin kysymykseen liittyviä vastauksia 39 kpl. Kysymyksessä tiedustellaan avoimella kysymyksellä, miten myyntiorganisaatio kokee luotonvalvonnan olevan hyödyllistä. Eniten eli 20 vastausta kohdistui siihen, että myyntiorganisaatio kokee luotonvalvonnan olevan hyödyllinen minimoidessaan luottotappioita ja eri riskejä. Toiseksi eniten eli 10 vastausta kohdistui siihen, että luotonvalvonta koetaan liiketoiminnan ja myynnin turvana. Kolmanneksi eniten eli 9 vastausta kohdistui siihen, että luotonvalvonta koetaan olevan hyödyllinen asiakkaan maksukyvyn seurannassa ja sen tarkastuksessa.



Kuvio 19: Kyselylomakkeen kysymys numero 19.

Kysymys numero 19. vastasi 67 henkilöä. Kysymyksessä kysyttiin, olisiko kohderyhmä halukas oppimaan enemmän luotonvalvonnasta. 55 % eli 37 henkilöä vastaa kohtalaisesti ja 19 % eli 13 henkilöä vastaa vähän. 15 % kaikista eli yhteensä 10 vastaajaa kertoo haluavansa oppia hyvin paljon tai erittäin paljon. Vain 8 % eli 5 henkilöä kertoo sanovansa, ettei halua oppia yhtään.



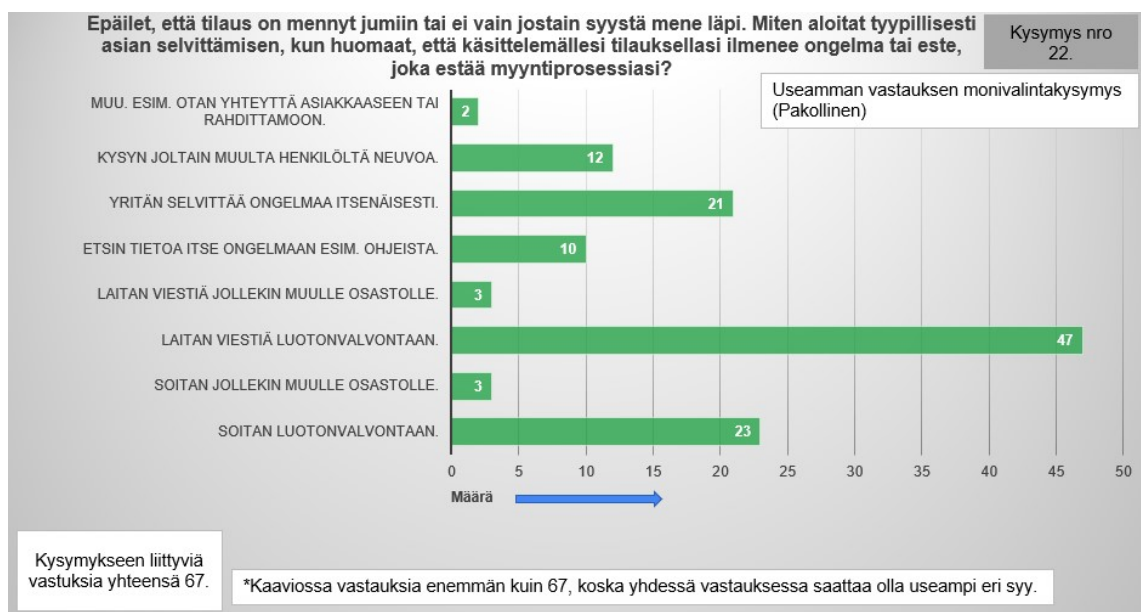
Kuvio 20: Kyselylomakkeen kysymys numero 20.

Kysymys numero 20. vastasi 67 henkilöä. Kysymyksessä tiedustellaan avoimella kysymyksellä tarkemmin, mikä olisi paras menetelmä ja millä menetelmällä vastaaja haluaisi oppia lisää luotonvalvonnasta. Kysymykseen annettiin valmiita eri vaihtoehtoja, joita Yritys X jo osaltaan hyödyntääkin. Vastaajille annettiin myös mahdollisuus kirjoittaa oma vastaus, millä menetelmällä haluaisi oppia lisää luotonvalvonnasta. 33 vastausta eli eniten vastauksia sai luotonvalvonnan tietoisuus. 32 vastausta eli toiseksi eniten vastauksia sai lyhyt kirjallinen kuvaus luotonvalvonnasta. 18 vastausta eli kolmanneksi eniten vastauksia sai luotonvalvonnan sisäinen luotto-ohje. Tuloksista tulee selvästi ilmi, että kirjallisen luotonvalvonnan kuvauksen luomiselle on selkeästi odotuksia.



Kuvio 21: Kyselylomakkeen kysymys numero 21.

Kysymys numero 21. vastasi 64 henkilöä. Kysymyksessä tiedustellaan avoimella kysymyksellä edellisen kysymyksen aihetta tarkemmin, kuinka paljon haluaisi käyttää edellisessä kysymyksessä mainitsemaansa menetelmää. 3 % eli 2 henkilöä vastaa erittäin paljon ja taas 27 % eli 17 henkilöä vastaa hyvin paljon. Yhteensä 30 % haluaa käyttää menetelmiä erittäin tai hyvin paljon. 27 henkilöä eli 42 % vastaa taas, että käyttäisi menetelmiä kohtalaisesti ja 20 % eli 13 henkilöä vastaa vähän. Vain 2 henkilöä sanoo, ettei käyttäisi lainkaan.



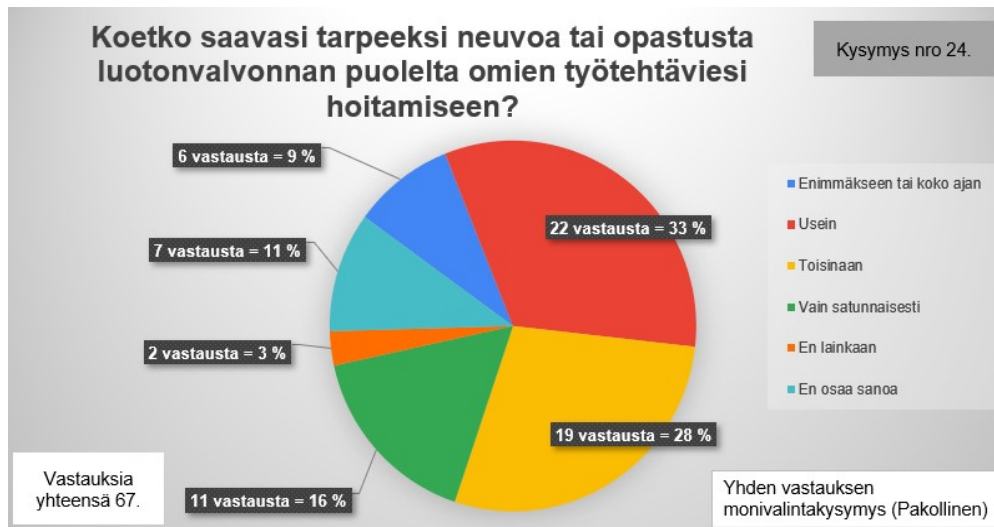
Kuvio 22: Kyselylomakkeen kysymys numero 22.

Kysymys numero 22. vastasi 67 henkilöä. Kysymyksessä tiedustellaan avoimella kysymyksellä, miten kohderyhmä toimii, kun heidän myyntitilaus lukittuu, mikä estää myyntiprosessia. Enemmistöltä tuli 47 vastauksella ilmi että, luotonvalvontaan lähetetään viestiä. Toiseksi eniten eli 23 vastauksesta tulee ilmi, että luotonvalvontaan soitetaan. 21 vastauksesta tulee ilmi, että syytä ongelmaan etsitään itsenäisesti. 12 vastauksesta tulee ilmi, että toiselta henkilöltä neuvota kysytään. 10 vastauksesta tulee ilmi, että tietoa etsitään ohjeista itsenäisesti. Lopuista vastauksista tulee ilmi, että soitetaan tai lähetetään viestiä jollekin toiselle osastolle sekä lähetetään viestiä asiakkaalle tai rahditukseen.



Kuvio 23: Kyselylomakkeen kysymys numero 23.

Kysymys numero 23. vastasi 67 henkilöä. Kysymyksessä kysyttiin, mikä olisi paras tapa olla yhteydessä luotonvalvontaan. 63 % eli 42 henkilöä kertoo sähköpostin olevan paras vaihtoehto. 24 % eli 16 henkilöä kertoo, että soittaminen luotonvalvontaan olisi paras vaihtoehto. 7 % eli 5 henkilöä kertoo Teams viestien olevan paras keino ja loput 6 % eli 4 henkilöä kertoo kiireettömässä tilanteessa käyttävänsä sähköpostiviestintää, mutta kiireisenä soittavansa.



Kuvio 24: Kyselylomakkeen kysymys numero 24.

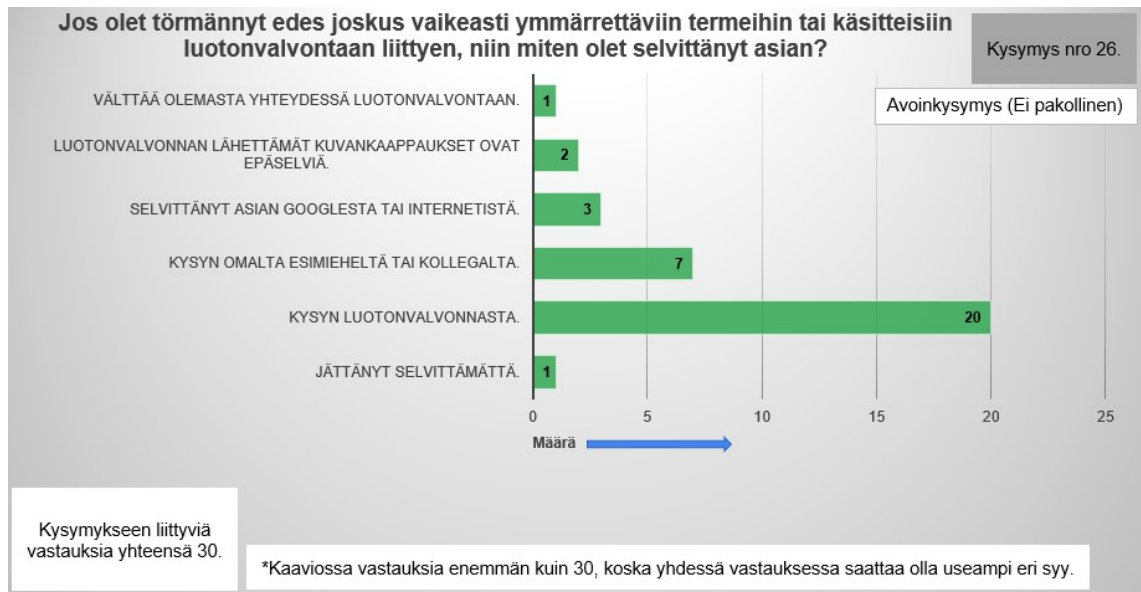
Kysymys numero 24. vastasi 67 henkilöä. Kysymyksessä kysyttiin, koetko saavasi tarpeeksi neuvoa tai opastusta luotonvalvonnalta työtehtävien hoitamiseen. 33 % eli 22 henkilöä vastasi, että saa usein. 28 % eli 19 henkilöä kertoo saavansa toisinaan. 16 % eli 11 henkilöä kertoo saavansa vain satunnaisesti. 9 % eli 6 henkilöä kertoo saavansa enimmäkseen tai koko ajan, kun taas loput 3 % eli 2 henkilöä kertoo, ettei saa lainkaan.



Kuvio 25: Kyselylomakkeen kysymys numero 25.

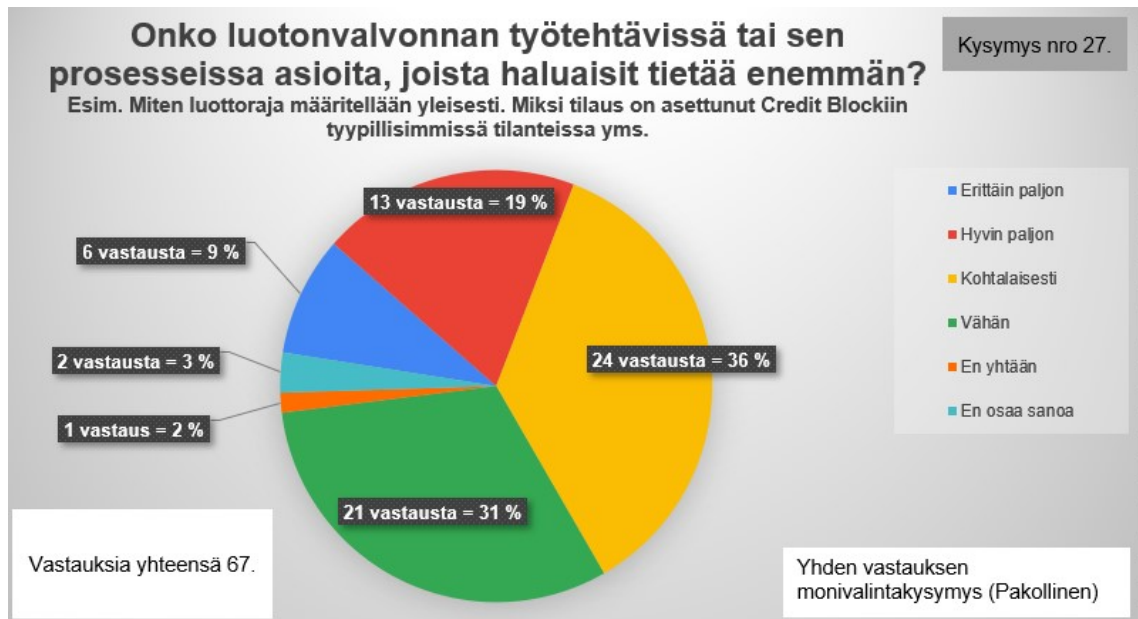
Kysymys numero 25. vastasi 67 henkilöä. Kysymyksessä kysyttiin, kuinka usein kohtaa luotonvalvontaan liittyviin termeihin tai käsitteisiin, joita on vaikea ymmärtää. 40 % eli 27 henkilöä kertoo kohdanneensa vain satunnaisesti. 24 % eli 16 henkilöä kertoo, ettei kohtaa koskaan. 22 % eli 15 henkilöä kertoo, että kohtaa toisinaan. 3 % eli 2 henkilöä kertoo, että kohtaa

enimmäkseen tai koko ajan ja loput 6 % eli 4 henkilöä kertoo, että kohtaa usein. Yhteensä 9 % vastaajista kertoo, että kohtaa vastaavia usein tai enimmäkseen koko ajan.



Kuvio 26: Kyselylomakkeen kysymys numero 26.

Kysymys numero 26. saatiin kysymykseen liittyviä vastauksia 30 kpl. Kysymyksessä kysyttiin avoimella kysymyksellä, miten selvittää asian, jos kohtaa luotonvalvontaan liittyvään vaikeasti ymmärrettävään termiin tai käsitteeseen. 20 eri vastauksesta tulee ilmi, että kysytään luotonvalvonnasta neuvoa. 7 eri vastauksesta tulee ilmi, että kysytään esimieheltä tai kollegalta neuvoa. 3 eri vastauksesta tulee ilmi, että asia selvitetään omatoimisesti verkosta. Osa vastauksista oli palautteenomaisia, joista yhdessä vastaaja kertoi välttelevänsä yhteydenottoja luotonvalvontaan ikävien kokemuksiensa vuoksi. Lopuissa palautteissa kerrotaan luotonvalvonnasta lähetettyjen kuvankaappauksien olevan epäselviä.



Kuvio 27: Kyselylomakkeen kysymys numero 27.

Kysymys numero 27 vastasi 67 henkilöä. Kysymyksessä kysyttiin, onko luotonvalvonnan työtehtävissä ja sen prosesseissa asioita, joista haluaisit tietää enemmän. 24 henkilöä eli 36 % vastasi kohtalaisesti. 21 henkilöä eli 31 % vastasi vähän. 13 henkilöä eli 19 % vastasi hyvin paljon. 6 henkilöä vastasi hyvin paljon ja 1 henkilö taas, ettei yhtään. Yhteensä 28 % vastaajista kertoi haluavansa tietää erittäin tai hyvin paljon luotonvalvonnan työtehtävistä ja prosesseista enemmän.



Kuvio 28: Kyselylomakkeen kysymys numero 28.

Kysymys numero 28. saatiin kysymykseen liittyviä vastauksia 11 kpl. Kysymyksessä tiedusteltiin avoimella kysymyksellä, minkä tyyppisiä luotonvalvonnan työtehtäviä tai prosesseja haluaisi ymmärtää enemmän. Luottorajan määritykselle saatiin 3 vastausta. 2 eri vastauksessa tuli ilmi, että haluttiin yleiskuvausta/koulutusta luotonvalvonnasta ja sen työtehtävistä. Asiakkaan riskiluokituksen määritykselle saatiin 2 vastausta. Loput vastauksista kohdentui muihin erilaisiin toiveisiin tai kysymyksiin.

4.4 Tutkimuksen onnistuminen

Suoraa vastausprosenttia ei voida tähän tutkimukseen kristallinkirkkaaksi määritellä, sillä perusjoukon kokonaislukumäärää ei tiedetä tarkalleen, koska kyselylomake lähti jakeluun tutkijan toimesta epäsuorasti toisille henkilöille. Perusjoukon lukumäärän arvioidaan kuitenkin olevan määrältään noin 300, jolloin voidaan laskea viitteellisen vastausprosentin kohdentuvan 22,3 %. Kyselytutkimuksen vastausprosentin lukeutuessa 20-30, pidetään sitä tällöin erittäin hyvänä (Kyselytutkimuksen otoskoko 2023).

Tutkimuskyselyyn vastasi myyntiorganisaatiosta yhteensä 67 henkilöä, mikä on tutkijan mielestä erittäin hyvä lukumäärä siihen nähden, kuinka paljon oletettiin saavan vastauksia kyselyyn. Kohderyhmän vastaukset olivat erittäin kattavia avoimiin kysymyksiin ja näistä saatiin erittäin hyödyllistä tietoa esiin. Kyseisen määrän avulla pystytään luomaan kuvaus, joka palvelee myyntiorganisaatiota ja tutkimukseen osallistuneita vastaajia.

Kyselytutkimuksesta esille noussut tieto kertoo selvästi sen, että myyntiorganisaatiossa on vasta-aloittaneita suurehko määrä nykyisissä työtehtävissä, mutta kaikilla vastanneilla on kuitenkin aiempaa kokemusta myyntityöstä kohtalaisen tasaisesti. Vastanneista suurehko määrä kokee myös, että heille on luotonvalvonnan työtehtävät ja prosessit kohtalaisen tuttuja, mutta joukkoon mahtuu myös vastanneita, joille aihe on vain vähän tuttua. Kohderyhmä myös kokee vahvasti, että parempi ymmärrys ja tieto luotonvalvonnan prosesseista auttaisi heitä kohtalaisesti tai jopa enemmän omissa työtehtävissään. Asiaa voidaan katsoa loogisesti aiempiin tuloksiin peilaten, kun ollaan havaittu kohderyhmän kokemus ja heidän halu oppia lisää aiheesta, olisi tällöin koulutukselle, neuvonnalle ja opastukselle jo kyseisten tietojen valossa selvästi edellytyksiä. Kohderyhmä toivoikin vahvasti koulutuksien ja opastuksien lisäämistä kummallekin osapuolelle.

Tutkimuksessa havaittiin myös osaltaan kohderyhmän kokemuksia epäsujuvasta yhteistyöstä luotonvalvonnan kanssa. Vastaajien eniten ehdottama menetelmä yhteistyön parantamiseksi olisi, että yleistä tiedottamista parannettaisiin luotonvalvonnan suunnalta enemmän tilanteissa, joissa asiakastili suljetaan tai kun asiakkaalle määritellään luottokelpoisuutta. Osa vastaajista koki, että luotonvalvonnan palveluhenkisyyttä voisi lisätä esim. paremmalla reagoinnilla, selkokielisemmillä vastauksilla, neutraalimmalla ja ymmärtäväisemmällä kommunikointitavalla sekä viestittelemällä omilla nimillään. Avoimista vastauksista saadut palautteet

kertovat, että tietämystä koskien luotonvalvontaan tulisi selvästi lisätä kohderyhmälle ja taas avoimuutta, selkokielisyyttä sekä palveluhenkisyttä tulisi lisätä luotonvalvontaan.

Lopulliset johtopäätökset ja kiteytykset suoritetusta kyselytutkimuksesta muodostuivat yksinkertaistettuina seuraavanlaisiksi löydöksiksi:

- ✓ Myyntiorganisaatio kokee hyötывänsä, jos heillä olisi parempi ymmärrys ja tieto luotonvalvonnasta ja sen prosesseista.
- ✓ Myyntiorganisaatiolla on selkeästi halua oppia luotonvalvonnasta ja sen prosesseista sekä luotonvalvojien työtehtävistä lisää.
- ✓ Myyntiorganisaatio toivoo lisää opastusta luotonvalvonnasta ja toivoisivat, että luotonvalvojat tutustuisivat myös myyntiorganisaation harjoittamaan työhön tarkemmin.
- ✓ Myyntiorganisaatio toivoo asiakaspalveluhenkisyden lisäystä luotonvalvojien keskuuteen.
- ✓ Myyntiorganisaatio toivoo luotonvalvojien käyttävän selkokielisempiä vastauksia ilman vaikeasti ymmärrettävää termistöä. Mikäli sellaista kuitenkin esitetään, niin selventäisi asian auki selkokielisesti.
- ✓ Myyntiorganisaation toiveena olisi, että luotonvalvojat tiedottaisivat toimenpiteistään tarkemmin, kuten milloin asiakkaan tili suljetaan ja millainen asiakkaan luottoluokitus on.
- ✓ Myyntiorganisaation eniten toivomat luotonvalvonnan prosessit, joita halutaan ymmärtää paremmin ovat: asiakkaan luottorajan ja luottoluokituksen määrittäminen sekä millainen luotonvalvonnan työtehtävien yleiskuvaus on.
- ✓ Myyntiorganisaation enemmistö suosii viestintäkanavista sähköpostiviestintää, mutta kiireisissä tilanteissa puhelinsoittoja.
- ✓ Myyntiorganisaatio kokee, että luotonvalvonnan tietoiskuesityksellä ja lyhyellä luotonvalvonnan kuvauksella olisi parhaimmat edellytykset opastaa sekä neuvoa enemmän luotonvalvonnasta ja sen toimintatavoista.

5 Luotonvalvonnan kuvaus

Tiedottamisen tarkoituksena on saattaa jollekin kohderyhmälle uutta tietoa, jossa informaation kokonaiskäsite saattaa muodostua laajastakin aiheesta. Laajan käsitteen muuntaminen tiiviiseen asiatekstimuotoon on hyödyllistä sekä palvelevaa lukijaa kohtaan. Tällöin voidaan tuoda oikeantyyppistä tietoa halutulle kohderyhmälle ja välttää asioiden väärinymmärryksiä. Laajan tiedon käsittävän kokonaisuuden olisi suotavaa olla lukijalle ymmärrettävässä muodossa, mikäli sen halutaan menevän lukijoille perille. Informaation tulisi myös olla ilman haastavaa erikoissanastoa, sillä lukijoissa saattaa olla mukana vasta-aloittaneita henkilöitä, joilla ei vielä ole käsitystä käsitteen kokonaiskuvasta. (Kaihovirta-Rapo & Lohtaja-Ahonen 2012, 44-45, 80.)

Lopullinen kuvaus löytyy sivulta 58 liitteistä. Kuvaus luotiin kyselytutkimuksen tuloksien pohjalta ja sisältö pyrittiin toteuttamaan selkokieliseen muotoon, jotta kohderyhmä ymmärtää sisällön sanomat. Kuvaus pyrittiin tekemään mahdollisimman lyhyeksi, kuitenkin vastaten mahdollisimman moneen kyselytutkimuksesta saatuun vastaukseen. Lopullisesta kuvauksesta tulee ilmi asiat sisällöllisesti lyhyesti, mutta kuitenkin tarpeeksi kattavasti, jotta lukija saa pikaisen käsityksen laajasta aiheesta. Tiivistys tehtiin siten, että tärkeiden yksityiskohtien informaatiot tulisi kattavasti ja yksiselitteisesti ilmi yksinkertaisista lauseista. Kuvauksen visuaalinen ulkoasu luotiin Yritys X:n imagoon sopien, josta luotiin kaksi versiota. Toinen eli sensuroimaton lähetettiin toimeksiantajalle ja sensuroitu esitetään tässä opinnäytetyössä. Kuvauksesta tulisi kuitenkin ottaa huomioon, että se kohdentuu vain kohdeyrityksen luotonvalvontaan ja muilla vastaavilla yrityksillä luotonvalvonnan tehtävät saattavat vaihdella hyvinkin paljon.

- Kuvaus aloitetaan kansilehden ja sisällysluettelon jälkeen ensimmäisessä kappaleessa selventämään reskontrien tarkasteluita.
- Seuraavassa kappaleessa esitetään luotonvalvojien tyypillisimpiä yhteydenottoja, joita vastaanotetaan usein sähköpostitse ja puhelimitse.
- Kolmannessa kappaleessa selvennetään, mitä tilinavausvaiheessa luotonvalvonta tarvitsee käsittelyyn sekä mitkä ovat tärkeät kohdat luotonvalvonnan kannalta tilihakemukseen.
- Neljännessä kappaleessa edettiin luottotietojen tilaukseen ja tarkastukseen. Luottotietoihin sisältyy usein yrityksen tilinpäätökset, jotka ovat vaikeasti ymmärrettäviä alasta tietämättömille, joten kuvauksessa pyrittiin tuomaan lyhyesti esiin tärkeimmät tilinpäätöserät yhdessä muiden asiakokonaisuuksien. Tunnuslukujen selvennyksiä ei lähdetty avaamaan sen tarkemmin, sillä yleisimmistä tunnusluvuista avautuu lukuisia eri kokonaisuuksia, jotka eivät mahdu ytimekkääseen kuvaukseen.

- Viidennessä kappaleessa selvennetään SAT listan muutostietojen tarkastuksia. Kappaleessa tuodaan esiin, mitkä asiat johtavat toimenpiteisiin ja selvennetään yritysten muutosten tyypillisimpiä lyhenteitä, joita luotonvalvonta siteeraa päivittäin.
- Kuudennessa kappaleessa esitetään luottorajan muutosprosessia kertoen, mitä asioita luotonvalvojan on selvitettävä ennen kuin asiakkaan luottorajaa lähdetään muuttamaan.
- Seitsemännessä kappaleessa kerrotaan luottoluokituksista ja niiden muutosprosesseista.
- Kahdeksannessa kappaleessa esitetään esimerkki luottorajavalvonnasta ja sen toimintatavoista.
- Yhdeksännessä kappaleessa esitetään tilausblokkilistaa selventäen, miksi se on olemassa ja millaisia tilauksia listaan tyypillisesti ajautuu.
- Kymmenennessä kappaleessa esiintyy taulukko, jossa on eri hyväksymisvaltuuksia luottorajoihin.
- Viimeisessä kappaleessa kerrotaan vapaaehtoisesta perinnästä ja maksumuistutuksista.

Luonnollisestikin luotonvalvojan työnkuvaan mahtuu lukuisia eri tehtäviä, joita ei voida sisällyttää lyhyiseen ja ytimekkääseen kuvaukseen. Kuvauksen sisällöstä ulkopuolelle jäi oikeudellinen perintä sekä luotonvalvojien erikoisemmat ja poikkeavat työvaiheet. Kokonaisuudessaan kuvauksessa selvennetään hyvin ja ytimekkäästi laajoja aiheita, joista kohderyhmä halusi tulojen perusteella tietää enemmän.

6 Oma oppiminen ja johtopäätökset

Työn tavoitteena oli luoda toimeksiantotyönä Yritys X:lle lyhyt, ymmärrettävä ja ytimekäs kirjallinen kuvaus kohdeyrityksen luotonvalvonnan työtehtävistä. Kuvauksen sisältö tuli luoda kyselytutkimukseen osallistuneiden henkilöiden vastauksien mukaisesti, jolloin myös kuvauksessa tulisi esiintyä työtehtäviä, jotka olisivat tutkimustuloksien perusteella eniten toivottuja työtehtäviä, joista haluttiin eniten lisätietoa. Työssä onnistuttiin tekemällä laajasta aiheesta lyhyesti pakattu kuvaus, joka kohdentui toimeksiantajan myyntiorganisaatiolle. Kuvaus edellytti tutkimaan myyntiorganisaation tietämystä luotonvalvonnasta, joka osoittautui vaikeaksi aiheen laajuuden takia. Tutkimuksen toteutusvaiheessa epäiltiin, että kohderyhmällä olisi hyvin erityyppisiä ongelmakohtia, joista jokainen haluaisi tietää tietyn oman asian. Tuloksien tultua epäilyt vahvistuivat, sillä ongelmakohtat kohdistuivat hyvinkin eri asioihin, joista oli lopulta erittäin hankala luoda kuvausta, joka palvelisi koko kohderyhmää ja kyselyyn osallistuneita. Hyvän esikäsittelyn johdosta pystyttiin kuitenkin jakamaan tulokset ja arvioimaan kuinka paljon tiettyjä asioita esiintyi tuloksista, jonka seurauksesta saatiin lopulta muodostettua kohtalaisen hyvä kokonaisuus kohdeyrityksen luotonvalvonnan työtehtävistä.

Tutkimuksesta saatiin myös tuloksia, joita ei osattu suoranaisesti odottaa, sillä kohderyhmällä oli valtuus vastata oman mielensä mukaan avoimiin kysymyksiin. Tuloksista tuli selvästi ilmi muitakin sivuavia haasteita viestintään liittyen. Mikäli toimeksiantaja pureutuu jatkossa tarkemmin viestintään liittyviin haasteisiin, niin tämän kyselytutkimuksen ansiosta saatiin esiin kyseiset asiat. Tutkimustuloksien käsittely oli myös erittäin työlästä, sillä vastauksia kohdentui moniin eri aiheisiin useista eri kysymyksistä. Tästä syystä katsonkin, että kyselytutkimus osoittautui lopulta liian pitkäksi, josta olisi voinut jälkipohdinnan jälkeen jättää useita kysymyksiä pois. Kokonaisuudessaan katson kuitenkin onnistuneeni työssä ja kuvauksen luomisessa erittäin hyvin siihen nähden miten laaja opinnäytetyön aihe oli. Työtä olisi voinut myös rajata alussa tarkemmin tiettyihin työtehtäväkokonaisuuksiin. Koen, että oma oppiminen kuitenkin kohentui merkittävän paljon työnlaajuuden seurauksesta, sillä tämän vuoksi teoriaosuudessa jouduttiin perehtymään erittäin paljon luotonvalvonnan ja tutkimusmenetelmien eri lähteisiin.

Tutkimusongelmat asetettiin jo työn alkuvaiheessa ja kuvauksen luomisen jälkeen arvioisinkin, että ongelmakohtiin vastattiin hyvin. Uskon myyntiorganisaation saavan erittäin hyödyllistä tietoa kuvauksesta, joka avartaa heitä. Tutkimustuloksien perusteella uskon heidän käyttävän kuvausta jatkossakin pikaoppaana töiden ohella. Kohderyhmä tulee säästämään omaa aikaansa, sillä kuvauksesta löytyy yhdestä tiedostosta merkittäviä valtuuksia, lyhenteitä, tiivistettyjä asioita, ja selvennyksiä tutkimustuloksista nousseisiin kysymyksiin. Uskon myös, että kohdeyrityksen uudet luotonvalvojat hyötyvät opinnäytetyöraportistani ja luomastani kuvauksesta, sillä koko työ pohjautuu vain ja ainoastaan kohdeyrityksen luotonvalvontaan, josta saa erittäin hyödyllisen ja laajan kokonaiskuvan heidän työtehtävistä.

Lähteet

Painetut:

Bräysy, P. 2013. Perintä käytännössä. Helsinki: Kauppakamari. Viro: Meedia Zone.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Helsinki: Tammi.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

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

Ikäheimo, S., Laitinen, E-K., Laitinen, T. & Puttonen, V. 2011. Laskentatoimi ja rahoitus.
Vaasa: Vaasan Yritysinformaatio Oy. Multiprint Vaasa.

Kaisanlahti, T., Leppiniemi, J. & Leppiniemi, R. 2017. Tilinpäätöksen tulkinta. 5. uudistettu
painos. Helsinki: Alma Talent 2017. Liettua: BALTO print.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opin-
näytetyön vaihe vaiheelta. Suomen Yliopistopaino Oy: Juvenes Print 2014.

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M-L. & Ollikainen, M. 2008. Yrityksen viestintä. 5. uudistettu
painos. Helsinki: Edita.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. 4. painos. Hel-
sinki: Sanoma Pro Oy.

Talponen, H. 2002. Hallitse myyntisaamiset. Helsinki: WSOY 2002.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi 2007.

Sähköiset:

Almi, T. Lowell Oy. 2019. Maksuviivetieto kertoo ongelmista jo ennen maksuhäiriömerkintää.
Alma Talent Oy. Viitattu 21.1.2023. [https://www.almatalent.fi/blogi/maksuviivetieto-kertoo-
ongelmista-jo-ennen-maksuhairiomerkintaa/](https://www.almatalent.fi/blogi/maksuviivetieto-kertoo-ongelmista-jo-ennen-maksuhairiomerkintaa/)

Credit risk definition. 2023. Viitattu 9.1.2023. [https://www.accountingtools.com/arti-
cles/what-is-credit-risk.html](https://www.accountingtools.com/articles/what-is-credit-risk.html)

Jussila, J. Intrum Oy. 2019. Luottokauppa on järkevää, mikäli riskit ovat hallinnassa. Visma
Solutions Oy. Viitattu 10.12.2022. <https://netvisor.fi/blog/luottokauppa-ja-riskit/>

Kaihovirta-Rapo, M. & Lohtaja-Ahonen, S. 2012. Tehoa työelämän viestintään. E-kirja. 2. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Koli, D. 2020. Mitä B2B-myynti on 2020-luvulla? Viitattu 12.11.2022. <https://www.almatalent.fi/blogi/mita-b2b-myynti-on-2020-luvulla/>

Kyselytutkimuksen otoskoko 2023. SurveyMonkey. Viitattu 5.2.2023. <https://fi.surveymonkey.com/mp/sample-size/>

Lamassaari, J. 2019. Osakeyhtiön perustaminen helpottuu: 2500 euron alkupääomaa ei enää vaadita. Viitattu 8.1.2023. <https://www.yrittajat.fi/uutiset/osakeyhtion-perustaminen-helpottuu-2500-euron-alkupaaomaa-ei-enaavaadita/>

Liukka, A. Visma. 2014. Luottopolitiikka - avain luottoriskien hallintaan. Viitattu 6.1.2023. <https://www.visma.fi/blog/luottopolitiikka-avain-luottoriskien-hallintaan/>

Lindström, J. 2014. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. E-kirja. 4. uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent Oy.

Luottotietomerkinnot ja niiden tallennusajat 2012. Suomen Asiakastieto Oy. Viitattu 17.2.2023. <http://www.asiakastieto.fi/pdf/luottotietomerkinnot.pdf>

Majanlahti, J. 2013. 1 Empiirinen tutkimus mitä se on? Viitattu 3.12.2022. <https://docplayer.fi/21052821-1-empiirinen-tutkimus-mita-se-on.html>

Rumpu, A. Visma Solutions Oy. 2021. 5 vinkkiä myyntisaamisten hallintaan. Viitattu 8.1.2023. <https://netvisor.fi/blog/5-vinkkia-myyntisaamiset-hallintaan/>

Usein kysytyt kysymykset 2023. Suomen Asiakastieto Oy. Viitattu 12.2.2023. https://www.asiakastieto.fi/avoimet/TUOT/pdf/FAQ_tarkastusraportti.pdf

Yrityksen luottopolitiikka ja luottotappioriskien hallinta. 2023. Kontio Perintä. Viitattu 6.1.2023. <https://www.kontiooperinta.fi/blog/yrityksen-luottopolitiikka-ja-luottotappioriskien-hallinta>

Julkaisemattomat:

Yritys X. 2022. Yritys X:n verkkosivut. Viitattu 20.12.2022. www.Yritys-X.fi.

Kuviot

Kuvio 1: Kyselylomakkeen kysymys numero 1.	30
Kuvio 2: Kyselylomakkeen kysymys numero 2.	31
Kuvio 3: Kyselylomakkeen kysymys numero 3.	31
Kuvio 4: Kyselylomakkeen kysymys numero 4.	32
Kuvio 5: Kyselylomakkeen kysymys numero 5.	33
Kuvio 6: Kyselylomakkeen kysymys numero 6.	33
Kuvio 7: Kyselylomakkeen kysymys numero 7.	34
Kuvio 8: Kyselylomakkeen kysymys numero 8.	34
Kuvio 9: Kyselylomakkeen kysymys numero 9.	35
Kuvio 10: Kyselylomakkeen kysymys numero 10.	36
Kuvio 11: Kyselylomakkeen kysymys numero 11.	36
Kuvio 12: Kyselylomakkeen kysymys numero 12.	37
Kuvio 13: Kyselylomakkeen kysymys numero 13.	38
Kuvio 14: Kyselylomakkeen kysymys numero 14.	38
Kuvio 15: Kyselylomakkeen kysymys numero 15.	39
Kuvio 16: Kyselylomakkeen kysymys numero 16.	40
Kuvio 17: Kyselylomakkeen kysymys numero 17.	40
Kuvio 18: Kyselylomakkeen kysymys numero 18.	41
Kuvio 19: Kyselylomakkeen kysymys numero 19.	41
Kuvio 20: Kyselylomakkeen kysymys numero 20.	42
Kuvio 21: Kyselylomakkeen kysymys numero 21.	43
Kuvio 22: Kyselylomakkeen kysymys numero 22.	43
Kuvio 23: Kyselylomakkeen kysymys numero 23.	44
Kuvio 24: Kyselylomakkeen kysymys numero 24.	45
Kuvio 25: Kyselylomakkeen kysymys numero 25.	45
Kuvio 26: Kyselylomakkeen kysymys numero 26.	46
Kuvio 27: Kyselylomakkeen kysymys numero 27.	47
Kuvio 28: Kyselylomakkeen kysymys numero 28.	47

Taulukot

Taulukko 1: Luottotietomerkinnot ja niiden tallennusajat (mukaillen Suomen Asiakastieto Oy 2012)	22
Taulukko 2: Eräntyneet saatavat esimerkki 1.	25
Taulukko 3: Luottorajan ylitys esimerkki 2.	25

Liitteet

Liite 1: Saatekirje	57
Liite 2: Luotonvalvonnan kuvaus Yritys X:n myyntiorganisaatiolle	58

Liite 1: Saatekirje

Hei,

Olen tradenomiopiskelija Laurean-ammattikorkeakoulusta [REDACTED]. Olen tekemässä yrityksellenne opinnäytetyötä, jonka avulla haluaisin auttaa myyntipuolella ja luotonvalvonnassa työskentelevien työntekijöiden päivittäistä työtä. Opinnäytetyön alustavaksi nimeksi tulee "Luotonvalvonnan kuvaus Yritys X:än myyntiorganisaatiolle"

Opinnäytetyöni tekoon tarvitsisin yrityksenne myyntipuolen näkemyksen ja tietämyksen luotonvalvonnasta. Tiedot pyritään saamaan oheisen kyselytutkimuksen avulla. Opinnäytetyössä ei tulla mainitsemaan yrityksenne nimeä ja kysely tullaan tekemään nimettömänä ja luottamuksellisesti, jolloin sen tuloksista ei myöskään tule ilmi vastanneiden henkilöllisyyttä.

Kysely on kokonaan kohdistettu myyntipuolen henkilöstölle ja kyselyn teko vie aikaa noin 5–10 minuuttia. Kyselyn tuloksia tullaan analysoimaan opinnäytetyössäni yhdessä luotonvalvonnan teoriaosuuksineen.

Tutkimustulosten pohjalta tulen muodostamaan yrityksellenne niin sanotun "luotonvalvonnan kuvauksen myyntiorganisaatiolle". Lyhyen kuvauksen tarkoituksena on saada lukija helposti ja nopeasti ymmärtämään luotonvalvonnan tärkeimmät käsitteet, sekä selkeyttää tutkimustuloksista havaittuja ongelmakohtia.

Lyhyesti sanottuna opinnäytetyöni pyrkimyksenä on saada yrityksenne myyntiorganisaatiolle tietotaitoa ja opastusta luotonvalvonnasta, sekä lisätä myyntipuolen ja luotonvalvonnan yhteisymmärrystä. Työn valmistuttua jokainen yrityksen työntekijä voisi lukea tämän kuvauksen yrityksen omasta intrasta.

Kyselytutkimuksesta saatu data tulee olemaan erittäin arvokasta yrityksellenne, jota voidaan jatkossa hyödyntää muiden prosessien parantamiseen. Kyselylomaketta pidetään lähettämisen jälkeen 3 viikkoa auki, jonka jälkeen kyselylomake lopulta sulkeutuu.

Kiitän teitä todella paljon jo nyt etukäteen vaivannäöstänne kyselyn tekemiseen! Mikäli kyselylomakkeessa ilmenee ongelmia tai haluatte kysyä lisätietoja, vastaan mielelläni kysymyksiinne puhelimitse tai sähköpostitse 😊.

Ystävällisin terveisin,

Toni Laine

[REDACTED]
Puh. 040 [REDACTED]

Liite 2: Luotonvalvonnan kuvaus Yritys X:n myyntiorganisaatiolle

2023

Luotonvalvonnan lyhyt kirjallinen kuvaus

Luotonvalvonnan kuvaus [REDACTED] myyntiorganisaatiolle

© Toni Laine 2023. Kuvaus pohjautuu apinnäytetyön kyselytutkimukseen, joka suoritettiin [REDACTED] myyntiorganisaatiolle syksyllä vuonna 2022. Kaikkia luotonvalvojen työtehtäviä ei sisällytetty kuvaukseen, sillä kuvauksen tarkoitus on olla lyhyt, ymmärrettävä ja nopeasti luettava. Kuvauksen tavoitteena oli myös esittää lyhyesti ne työtehtävät, jotka olivat tutkimustuloksien perusteella eniten toivottuja ja jaista kaivattiin eniten lisätietoa. Kuvauksen ulkopuolelle jäivät oikeudellinen perintä, sekä erityislin ja poikkeavlin luotonvalvojen työtehtäviin liittyvät asiat.

Lue lisää apinnäytetyöstäni osoitteesta <https://www.theseus.fi/>. Työn nimi: Luotonvalvonnan kuvaus Yritys X:n myyntiorganisaatiolle.

[REDACTED]

Sisälllys

Luotonvalvojen yleisimmät työtehtävät lyhyesti	2
1. Reskontrien tarkastelut	2
2. Yhteydenotot sähköpostitse ja puhelimitse	2
3. Tilinavaus ja tilihakemus	2
4. Luottotietojen tilaus ja tarkastus	3
5. Asiakasyritysten muutostietojen tarkastukset	4
6. Luottorajan muutos	5
7. Luottoluokituksen muutos	5
8. Luottorajavalvonta	5
9. Tilausblokkilista	6
10. Hyväksymisvaltuuden luottorajoihin	7
11. Maksumuistutukset	7

Luotonvalvojen yleisimmät työtehtävät lyhyesti

1. Reskontrien tarkastelut

Luotonvalvojan työkuvaan kuuluu asiakkaiden reskontrien tarkastelut, jotka jakautuvat yleisesti osto- ja myyntireskontriin. Reskontratapahtumista tulee vastaan asiakkaiden avoimet-, maksetut- ja erääntyneet saatavat, sekä toisinaan myös hyvityslaskuja ja liikasuurituksia. Asiakkaan maksukäyttäytymistä on osattava tulkita edellä mainituista tiedoista, joidenka mukaan voidaan saada tietynlainen kuva asiakkaan taloudellisesta suunnittelusta, osaamisesta tai huolehtimisesta.

2. Yhteydenotot sähköpostitse ja puhelimitse

Luotonvalvojat vastaanottavat paljon puheluita ja sähköposteja, joiden ohella reskontrien hallinta ja ymmärrys on välttämätöntä, jotta pystytään selvittämään eri reskontratapahtumia selkeästi toisille osapuolille. Yhteydenotot kohdistuvat melko usein laskutusasioihin, luottorajoihin, luottoluokituksiin, tilauksiin ja niiden vapautuspyyntöihin liittyviin asioihin, sekä eräpäivien siirtoihin ja erääntyneitä saatavia koskeviin tiedusteluihin. ■■■■■ luottopolitiikan mukaisesti laskujen eräpäiviä ei kuitenkaan siirretä, ellei tavarantoimituksen viivästyminen ole ollut ■■■■■ johtuvaa tai sovitun mukainen. Mikäli ilmoitetaan, ettei omia saatavia ole vastaanotettu kolmannelta osapuolelta esimerkiksi rakennustyömaan viivästyksen johdosta, eräpäivän siirrolle ei ole myöskään velvoitteita. Vastaavassa tapauksessa saatavat voidaan kuitenkin asettaa luotonvalvonnan toimesta perintäestoon. Viivästyneistä saatavista kuitenkin veloitetaan normaalit yliaikakorot 16 % per annum.

3. Tilinavaus ja tilihakemus

Asiakastilin avaaminen SAP-järjestelmään on välttämätöntä, jotta tilauksia voidaan tallentaa. Ennen tilihakemuksen täyttämistä olisi hyvä neuvotella asiakkaan kanssa halutusta euromääräisestä luottorajasta, sekä asiakkaan mahdollisista tulevista projekteista ja ostoista. Asiakastilihakemus päättyy lopulta luotonvalvontaan, jossa tarkastetaan hakemuksen täytetyt kohdat. Mikäli asiakastilihakemuksesta puuttuu oleellista tietoa, se palautetaan takaisin usein joko asiakkaalle tai myynnintukeen, riippuen kuitenkin puuttuvasta tiedosta.

Luotonvalvonnan kannalta oleelliset tiedot asiakastilihakemukseen ovat viereisessä laatikossa:

Tilinavausprosessin yhteydessä asiakkaasta laaditaan konsernin vaatimuksen mukainen riskiarvio. Mikäli asiakkaan riskipisteet muodostuvat korkeiksi, on asiakkaan hakemus ja luottotiedot toimitettava talousjohtajalle tarkastukseen, joka voi hidastaa normaalia avausprosessia. Tyypillisesti korkeariskiset asiakasyritykset ovat ulkomaalaisia, joiden avausprosessi määräytyy lopulta luottotietojen ja muiden riskitekijöiden mukaisesti.

- Asiakasyrityksen virallinen nimi
- Y-tunnus
- Omistajat
- Käyntiosoite
- Postinumero
- Postitoimipaikka
- Sopimussyhteyshenkilön nimi, -puhelinnumero ja -sähköpostiosoite
- Laskutustyyli ja sen muut tarvittavat tiedot
- Arvio asiakasyrityksen vuoden kokonaisostoksista
- Haluttu luottoraja
- Asiakastilihakemuksen allekirjoitus ja nimenselvennys
- Allekirjoittajan asema yrityksessä ja allekirjoituksen päivämäärä

Joissakin tapauksissa avataan vain käteismyyntitili, ennakkomaksutili tai saatavilla olevien vakuuksien määräinen luottotili. Kyseisiä menettelyjä käytetään usein riskiasiakkaiden kohdalla, joiden luotto- ja tilinpäätöstiedot ovat liian riskialttiita.

4. Luottotietojen tilaus ja tarkastus

Asiakasyritysten luottotiedot tilataan Suomen Asiakastieto Oy:stä. lyh. SAT. Luottotietojen ohelle valitaan viereisestä laatikosta olevat lisävaihtoehdot tilauksen yhteydessä:

Luottotietojen tarkastukseen vaaditaan liiketaloudellista osaamista ja tilinpäätösten ymmärrystä, sillä asiakkaiden luottokelpoisuudet määräytyvät hyvin pitkälti palapelin omaisesti luotto- ja tilinpäätöstietojen tunnusluvuista, merkinnöistä ja muista eri tiedoista. Tilinpäätöstiedot ovat menneitä, jolloin myös tiedoista on osattava arvioida mahdolliset riskit, sekä kehitys- ja tulevaisuudennäkymät.

• Luottotiedoista tarkastetaan jokaiset kohdat, mutta erityisen tarkasti viereisestä laatikoista olevat kohdat.

• Alla olevista laatikoista tulee ilmi muutamia esimerkkejä tärkeistä tilinpäätöseristä, jotka otettava huomioon.

- ✓ RISKIMITTARI
- ✓ VASTUUHENKILÖT
- ✓ VASTUUHENKILÖTAUSTAT
- ✓ OSAKKAAT
- ✓ MAKSUTAPA
- ✓ MAKSUHÄIRIÖT
- ✓ TILINPÄÄTÖS JA TUNNUSLUVUT
- ✓ YRITYSKIINNITYKSET
- ✓ LUUTSET

- Kauppa- ja ennakkoperintärekisteriin kuuluminen
- Yrityksen toiminnan aloitus ja perustamispäivä
- Yrityksen kotimaa ja päätoimiala
- Yrityksen yhtiömuoto
- Yrityksen aiemmat maksuhäiriöt ja maksutapatiedot
- Yrityksen riskiluokitus ja siihen eniten vaikuttavimmat tekijät
- Yrityksen johtoasema ja pääasialliset vastuuhenkilöt
- Toiminimenkirjoitusteksti
- Yrityksen osakkaiden taustat ja heidän omistusosuus

TÄRKEÄT ERÄT TILINPÄÄTÖKSESSÄ

- ✓ LYHYTAIKAISET JA PITKÄAIKAISET SAAMISET.
- ✓ RAHAT JA PANKKISAAMISET.
- ✓ LIIKEVAIHTO.
- ✓ TULOS.
- ✓ LYHYTAIKAINEN JA PITKÄAIKAINEN VIERAS PÄÄOMA.
- ✓ TASEEN LOPPUSUMA.

TÄRKEÄT TUNNUSLUVUT

- ✓ KANNATTAVUUS.
- ✓ MAKSUVALMIUS.
- ✓ VAKAVARAISUUS.

5. Asiakasyritysten muutostietojen tarkastukset

Luotonvalvojien päivittäiseen työhön sisältyy SAT listojen tarkastukset, joista ilmenevät [REDACTED] asiakasyritysten uudet muutokset. Listoista esiintyy yritysten eri muutostapahtumia, jotka liittyvät usein maksuhäiriöihin, sekä yritys- ja luottotietojen muutoksiin. Merkittävimmät muutokset kirjataan sen asiakkaan perustietoihin SAP-järjestelmään, jota muutos koskee. Viereisestä laatikosta löytyvät tyypilliset muutokset, jotka johtavat toimenpiteisiin. Toimenpiteiden ohella muutoksista tulee usein ilmoittaa eri tahoille tai osastoille.

[REDACTED] toimitetaan myös päivittäin [REDACTED] raportti, josta tulee tiedot ilmi reaaliaikaisesti kaikista suomalaisista yrityksistä, mikäli näihin on kohdistunut esimerkiksi uusi merkittävä konkurssi- tai saneeraustapahtuma. Raportin sisältö on tarkastettava välittömästi ja etsittävä mahdolliset [REDACTED] asiakasyritykset.

Alla tyypillisimmät Suomen Asiakastiedon maksuhäiriö-, saneeraus- ja konkurssimerkinnot lyhentein:

Velallisen jättämä saneeraushakemus.	FHI	Velkojan jättämä konkurssihakemus	KHV
Velkojan jättämä saneeraushakemus.	FHV	Jakoluettelon vahvistaminen	KJV
Saneeraushakemus hylätty.	FHH	Konkurssiavunto	KVA
Saneeraushakemus peruttu.	FHP	Velallisen jättämä konkurssihakemus	KHI
Väliaikainen toimenpiteiden.	FVK	Konkurssi rauennut varojen puutteessa	KR
Saneerausmenettelyn aloittamispäätös.	FSA	Sovinto konkurssissa	KS
Saneeraushakemus jäänyt sillensä.	FJS	Konkurssi peruttu asettamisen jälkeen	KHP
Saneerausohjelman vahvistaminen.	FOV	Velallinen asetettu konkurssiin	KKV
Saneerausohjelman raukeaminen.	FR	Konkurssihakemus rauennut saneerausmenettelyn aloitukseen	KRS
Saneerausohjelman päättymisen.	FOP	Konkurssihakemus hylätty	KHH
Saneeraus lakannut aloittamispäätöksen jälkeen.	FLA	Konkurssihakemus jäänyt sillensä	KJS

Yksipuolinen tuomio velkomusasiassa.	YVK	Ulosottomenettelyssä todettu varattomuus tai muu este.	UMV
Yksipuolinen tuomio velkomusasiassa.	YVK	Suppeassa ulosotossa todettu varattomuus. Ei varoja velan suorittamiseksi.	UMS
Yksipuolinen tuomio velkomusasiassa.	YVK		

Lyhenteiden lähteet: Luottotietomerkinnät ja niiden tallennusajat. 2012. Suomen Asiakastieto. Viitattu 19.3.2023. <http://www.asiakastieto.fi/pdf/luottotietomerkinnat.pdf>

- Nimen muutos
- Yhtiömuodon muutos
- Riskimittain muutos
- Maksuhäiriöt
- Maksuhäiriöiden oikaisu
- Sulautumissuunnitelmat
- Jakautumissuunnitelmat
- Purkautumiset
- Toiminnan lopetukset
- Lakkaukset
- Selvitystilä
- Konkursitilan muutos
- Radikaali osakepääoman muutos

6. Luottorajan muutos

Luottorajojen määritykset ja määrät pohjautuvat tilinavaushetkillä suurilta osin asiakkaiden saatavilla oleviin luotto- ja tilinpääöstietoihin, eikä rajoja aseteta liian korkeiksi tai mataliksi. Viereisestä laatikosta löytyvät tärkeät perusasiat, jotka on otettava huomioon luottorajan muutoksen yhteydessä. Muutokselle on aina oltava jokin syy, miksi muutosta halutaan tai aiotaan tehdä.

Ennen muutosta tarkastellaan usein asiakkaan aiemmat myynnit ja verrataan uuden arvioidun luottorajan suhdetta tuleviin myynteihin. Muutosprosessin yhteydessä on myös syytä kiinnittää huomiota erityisen tarkasti asiakkaan mahdollisiin erääntyneisiin saataviin, maksuhäiriöihin ja nykyiseen riskiluokitukseen, sekä tarkastella aiemmat mahdolliset vakuudet, ennakkomyynnit ja käteismyyynnit.

7. Luottoluokituksen muutos

Suomen Asiakastieto muodostaa yrityksille omat luottoluokitukset niiden luotto- ja tilinpääöstiedoista, jotka otetaan myös luotonvalvonnassa tarkasti huomioon, kun riskiluokituksia määritellään asiakkaille. Määrityksien ohella luotonvalvojat tarkastavat myös itsenäisesti kyseiset tiedot asiakkaista.

Joissakin tilanteissa luotonvalvojien on muutettava luottoluokitusta uusien ilmi tulleiden tietojen mukaisesti. Muutoksiin päädytään usein, kun asiakasyritysten muutostietojen tarkastusvaiheessa todetaan luotto- ja tilinpääöstietojen muuttuneen aiemmasta, joko negatiiviseen tai positiiviseen suuntaan.

- o Riskiluokka 1 = erittäin pieni riski
- o Riskiluokka 2 = pieni riski
- o Riskiluokka 3 = kohtalainen riski
- o Riskiluokka 4 = korkea tai suuri riski

- ↑ Syy luottorajan muutokseen
- ↑ Hyväksymisrajat
- ↑ Aiempi ja ehdotettu luottoraja
- ↑ Millaista myyntiä ollut tai tulossa
- ↑ Onko vakuuksia, ennakkomyyntiä tai käteismyyntiä
- ↑ Onko maksuhäiriöitä, perintää tai erääntyneitä saatavia
- ↑ Asiakasyrityksen koko, tilinpäätökset, luottotiedot, riskiluokitus ja ostopotentiaali

Eletään päivää 29.1.2023.

-Maksuehto 14 pv netto. -Riskiluokitus 1.	Laskun muodostuminen	Eräpäivä	Laskun tilanne
Tilaus nro 1. →	1.1.2023.	14.1.2023.	Myöhässä yli 14 pv.
Tilaus nro 2. →	1.1.2023.	14.1.2023.	Myöhässä yli 14 pv.
Tilaus nro 3. →	1.1.2023.	14.1.2023.	Myöhässä yli 14 pv.
Tilaus nro 4. →	18.1.2023.	31.1.2023.	Eräpäivään 2 pv jäljellä.
Tilaus nro 5. →	18.1.2023.	31.1.2023.	Eräpäivään 2 pv jäljellä.
Tilaus nro 6. →	18.1.2023.	31.1.2023.	Eräpäivään 2 pv jäljellä.

8. Luottorajavalvonta

SAP-järjestelmä hyödyntää luottoluokitusten mukaisesti toimivaa automaattista luottorajavalvontaa, jonka tarkoituksena on ennaltaehkäistä luottotappioita. Mitä korkeampi luokitus, sitä tiukempi valvonta on. Valvonta sääntelee milloin asiakkaan tili tai tilaus lukkiutuu, jotka määräytyvät erääntyneiden saatavien ja luottorajojen ylityksien perusteilla.



Yllä olevassa taulukossa riskiluokituksen 1 asiakkaalla on erääntyneitä saatavia 40 % kaikista avoimista laskuista yli 14 päivän osuudelta myöhässä, jolloin järjestelmä lukituttaa tilin ja tilaukset automaattisesti. Luotto-ohjeissa on esimerkkejä taulukoin lisää, minkä perusteella ja millä riskiluokituksilla lukitukset tapahtuvat. Lukitut tilaukset siirtyvät tilausblokkilistalle.

9. Tilausblokkilista

Tilausblokkilistan läpikäynti lukeutuu yhdeksi luotonvalvojen merkittävimmäksi tehtäväksi. Listalle menevät kaikkien asiakkaiden lukittuneet tai ns. jumiutuneet tilaukset. Listalle siirtyvät tilaukset ovat usein luottorajavalvonnan havaitsemia uusia tehtyjä tilauksia, joidenka yhteydessä asiakkaalla on havaittu liikaa erääntyneitä saatavia tai asiakkaan olemassa oleva luottoraja on ylittynyt.

Lukittunut tilaus voidaan vapauttaa luotonvalvonnan toimesta, kun asiakkaan tilanne selvitetään ensin perusteellisesti. Selvityksellä tarkoitetaan usein, että asiakkaan tilaukset, laskut, luotto-, tilinpäätös- ja muut oheistiedot tarkastetaan. Tiedoista muodostetaan yhtenäinen kokonaiskuva, jonka perusteella vapautustoimet arvioidaan tai tehdään.

- + Mikäli tilaus ylittää asiakkaan luottorajan ja tarkastus todetaan positiiviseksi, voidaan tilaus vapauttaa manuaalisesti. Mikäli vapautuksen yhteydessä todetaan, että luottorajaa voidaan nostaa, luottorajaa usein nostetaan tarpeiden ja erityisten syiden mukaisesti. Nostojen ja vapautuksien syyt voivat usein olla asiakkaan tulevat projektit, kasvaneet voitot, maksukäytöksen parantuminen tai taloudellinen kasvu.
- Joissakin tapauksissa tilauksia ei voida vapauttaa. Syyt usein johtuvat asiakkaiden myöhässä olevista laskuista, joita on pyydetty erikseen maksamaan, jotta vapautustoimiin voidaan ryhtyä. Joskus myös havaitaan uusia negatiivisia tietoja asiakkaiden luottotiedoista, jotka estävät tilauksien vapautukset. Tiedot voivat usein liittyä maksuhäiriöihin, maksukyvyn heikentymisiin, negatiivisiin tuloksiin tai muihin luottotiedoista ilmeneviin merkintöihin. Tilauksia ei voida tällöin välittömästi vapauttaa, sillä asiakkaan tilanteen kohentumista on ensin odotettava.

Tilausblokkilistalta vapautetut tilaukset vaativat erityistä harkintakykyä ja ovat usein suuri riski. Joissain tapauksissa vapautukset edellyttävät jopa lupaa talous- tai toimitusjohtajalta.

10. Hyväksymisvaltuuden luottorajoihin

Toimitusjohtaja	yli 150 000.-
Talousjohtaja	yli 150 000.-
Luottopäällikkö	150 000.-
Luotonvalvoja	70 000.- LR korotus 10 %, kuitenkin max 10 000.-
Myyntijohtaja	30 000.-
Aluejohtaja	15 000.-
██████████ ██████████ Myyntijohtaja	15 000.-
Myyntipäällikkö	5000.-

- Luottorajat pyritään yleisesti aina muuttamaan tai asettamaan pyyntöjen mukaisiksi, mikäli vain hyväksymisvaltuusrajat ja asiakkaan luotto-, sekä tilinpäätöstiedot sen sallivat.
- Ohjesääntönä luottoraja asetetaan minimissään 1000-5000 euroon, jos asiakkaan tiedot sen sallivat.

11. Maksumuistutukset

Luotonvalvojien harjoittamaan vapaaehtoiseen perintään sisältyy kahden viikon välein muodostettavien maksumuistutusten lähettäminen, jotka liittyvät erääntyneisiin saataviin.

Mikäli reskontraan tai asiakastilille on asetettu perintäesto, eivät maksukehotukset muodostu. Esto asetetaan usein epäselvälle tai virheelliselle laskulle. Mikäli maksukehotukset eivät kotouta saatavia, joudutaan neuvottelemaan jatkotoimenpiteistä tai aloittamaan perintäprosessin ulkoistus ██████████ yhteistyöyritykselle, joka hoitaa oikeudellisen perinnän. Perintäyritys tilittää perimänsä saatavat ██████████.

Luotonvalvojat ottavat yhteyttä asiakkaisiin muistutuksien ohella myös muun vapaaehtoisen perinnän merkeissä. Yhteydenotoissa kehoitetaan hyvää perintätapaa noudattaen suorittamaan erääntyneet saatavat tietyssä määräajassa, samalla kertoen korkojen ja muiden kulujen määräytymiset, mahdolliset lyhennykset ja mihin saataviin erääntyneet kohdentuvat.