

Juho Salo

LUOTTOTOIMINTA CASE YRITYKSESSÄ

Liiketalouden koulutusohjelma
2014



LUOTTOTOIMINTA CASE YRITYKSESSÄ

Salo, Juho
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Syyskuu 2014
Ohjaaja: Rajala, Jukka
Sivumäärä: 36
Liitteitä: 0

Asiasanat: luottotappiot, riskienhallinta, luottokelpoisuus

Opinnäytetyössä tutkittiin luottotoimintaa rautakauppaa harjoittavassa case yrityksessä. Tavoite oli selvittää kohdeyrityksen nykyinen tilanne luotolla myynnistä asiakasyrityksille. Miten luotolla myyntiä käytännössä valvotaan ja kuinka riskienhallinta luottotappioiden suhteen tapahtuu.

Opinnäytetyö tehtiin tarkoituksena löytää parannuksia case yrityksen luotolla myynnin valvontaa varten. Asiakkaiden luottorajojen ylityksiä sekä luottotappioita pyritään pitämään kontrolloituina, jonka takia opinnäytetyössä tutkittiin yrityksen nykyistä tilannetta sekä pohdittiin mahdollisia kehittämisehdotuksia. Uutta luottopoliittikkaa ei yritykselle lähdetty tekemään, vaan ainoastaan parantamaan jo olemassa olevaa.

Kehitysehdotukset tulivat esille käymällä keskusteluja yrityksen henkilökunnan kanssa sekä alan kirjallisuutta hyödyntäen. Asioiden yhdessä läpikäyminen ja selvittäminen selkiinnyttivät asiaa kokonaisuuden kannalta. Tutkimuksessa käytettiin myös tutkijan omia havaintoja opinnäytetyön aikana.

Opinnäytetyössä kuvattiin case yrityksen nykyistä tilannetta luottotoiminnallisesta näkökulmasta. Tutkimuksessa tuotiin esiin, että nykyinen tilanne on melko hyvä ja annettiin muutamia ehdotuksia luotolla myynnin valvonnan sekä luottotappioiden vähentämisen avuksi. Kehittämisehdotuksien toivotaan edesauttavan tulevien luottotappioiden vähentämistä karsimalla turhat luottotappiot.

CREDIT ACTIVITIES IN CASE COMPANY

Salo, Juho

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Business economics

September 2014

Supervisor: Rajala, Jukka

Number of pages: 36

Appendices: 0

Keywords: credit losses, risk management, creditworthiness

This thesis examines the credit activities of a case company which practices hardware store business. The purpose was to clarify the target company's current status regarding credit policies on selling to customer companies on credit. How is selling on credit supervised and what is the risk management like regarding credit losses.

The thesis was made in order to find suggestions for improvement on selling on credit for the case company. Customers exceeding the credit limit and credit losses are things that should be kept under control which is why the thesis examined the company's current status and pondered on possible suggestions for improvement. There was no need for a completely new credit policy for the company, therefore, the purpose was only to improve the already existing one.

Suggestions for improvement came out by having conversations with the staff of the company and with the use of the field of literature. Going through things together and sorting out everything made things a lot clearer as a whole. The researchers own observations and findings were also used during the making of the thesis.

The current status of the case company from a credit activities point of view was described in the thesis. It was brought up that the current status is fairly good and few helpful suggestions were given on selling on credit and reducing credit losses. It is hoped that the suggestions for improvement will contribute in reducing future credit losses by eliminating unnecessary credit losses.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet.....	6
1.2	Tutkimusmenetelmä.....	7
2	LUOTTORISKIT JA RISKIENHALLINTA.....	8
2.1	Mitä luottoriski tarkoittaa	8
2.2	Uusiin sekä nykyisiin asiakkaisiin sisältyvät luottoriskit	8
2.3	Riskienhallinnan tasot.....	9
3	LUOTTOPOLITIikka	11
3.1	Riskienhallinnan avainmittarit.....	12
3.1.1	Luottotappiot	12
3.1.2	Myyntisaamisten kiertonopeus.....	13
3.1.3	Erääntyneiden saatavien osuus.....	14
3.2	Riskienhallinnan avainmittareiden hyödyntäminen case yrityksessä.....	14
3.2.1	Luottotappioiden hyödyntäminen avainmittarina.....	15
3.2.2	Myyntisaamisten hyödyntäminen avainmittarina.....	16
3.2.3	Erääntyvien saatavien hyödyntäminen avainmittarina.....	17
3.3	Toimenpiteet maksujen viivästyessä.....	17
3.4	Saatavan ja velkasuhteen synty.....	18
4	PERINTÄ	19
4.1	Hyvä perintätapa	19
4.2	Mitä perintä sisältää	19
4.2.1	Maksumuistutuskulut ja viivästyskorot.....	20
4.2.2	Oikeudellinen perintä, ulosotto sekä jälkiperintä.....	20
5	LUOTTOKELPOISUUDEN ARVIOINTI.....	22
5.1	Yritykset.....	22
5.1.1	Luottokelpoisuuden selvittäminen.....	22
5.1.2	Informaation lähteet.....	23
5.2	Kuluttajat.....	24
6	ASIAKKAIDEN LUOTTOKELPOISUUDEN SEURANTA CASE YRITYKSESSÄ.....	26
6.1	Myymälä	26
6.2	Reskontra	27
6.3	Perintätoimisto	28
6.4	Luottopäätös.....	29

7	PARANNUSEHDOTUKSET SEKÄ NIIDEN TOTEUTUS	30
7.1	Kehitysideat	30
7.2	Yhteinen kehitysidea muiden toimipaikkojen kanssa.....	31
8	YHTEENVETO	33
	LÄHTEET.....	35

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö käsittelee yrityksen luottopolitiikkaa, luottoriskejä sekä luottotoimintaa kokonaisuudessaan. Opinnäytetyö itsessään on tapaustutkimus, jossa perehdytään tutkittavan yrityksen luottopolitiikkaan, kuten luottorajoihin sekä asiakkaiden luottokelpoisuuden seurantaan. Työssä käydään asiaa lävitse niin tutkittavan yrityksen näkökulmasta kuin myös yleisemmin toimialakohtaisesti. Aihe itsessään on ajankohtainen niin yrityksen kannalta kuin toimialalla yhteisestikin.

Luottokaupan merkitys ja rooli ovat kasvaneet case yrityksessä viime vuosina. Yhä enenevässä määrin asiakkaita on siirtynyt luottokauppaan käteiskaupasta. Tämä muutos ei koske vain tutkittavaa yritystä vaan pätee yritystoimintaan yleisesti. Luotolla myyminen tuo mukanaan omat haasteensa sekä samalla myös mahdollisuudet yrityksille. Yritysten tulee laatia omat luottopolitiikkansa luotolla myymisen hoitamiseksi. Case yrityksestä löytyy oma luottopolitiikkansa jo entuudestaan, mutta parannusehdotukset otetaan vastaan mikäli niitä löydetään.

Yritys, jonka näkökulmasta työ tehdään on rautakaupan toimialalla. Toimialalla luottoriskit ovat suuria yritysasiakkaiden ostojen ollessa suuria volyymiltaan. Yritysasiakkaiden tuomien luottoriskien vuoksi työssä käsitellään pääsääntöisesti yritysasiakkaita ja kuluttajakauppaa sivutaan vain ohimennen. Tarkoituksena tällä rajauksella on saada tarkempi käsitys yritysten välisestä luottomyynnistä.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella case yrityksen luottotoiminnan nykyistä tilaa sekä yrittää löytää siihen kehitysehdotuksia. Tarkoituksena ei siis ole lähteä kehittämään yritykselle kokonaan uutta luottopolitiikkaa, vaan lähinnä löytää mahdollisia parannusehdotuksia nykyiseen jo olemassa olevaan luottopolitiikkaan. Tavoitteena on saada case yrityksen tilanteesta selkeä kokonaiskuva, jotta kehitettävän löytäminen olisi mahdollista.

1.2 Tutkimusmenetelmä

Työssä käytettävät tutkimusmenetelmät sisältävät niin alan kirjallisuuteen tutustumista, omia havaintoja sekä käydyt keskustelut case yrityksen luotonvalvontaan osallistuvien kanssa. Keskustelussa 1.4.2014 yrityksen talousjohtajan sekä laskentapäällikön kanssa käytiin läpi case yrityksen luotonhallinnan nykytilannetta ja pohdittiin niitä kehittämisen kohteita joihin haluttaisiin parannusta. Käydyt keskustelut niin johdon kuin luotonvalvontaa hoitavien työntekijöiden kanssa toivat kehitysehdotuksia toivotun tavoin. Yritystä ei mainita nimeltä työssä, asiasta sovittu laskentapäällikön kanssa, sen sijaan siihen viitataan kutsumalla sitä case yritykseksi (Toimeksiantaja 2014a).

Tutkimusmenetelmänä käytetään tapaustutkimusta. Tapaustutkimus on empiirinen tutkimus, jossa käytetään monipuolista ja monilla eri tavoilla hankittua tietoa analysoimaan jotain tiettyä nykyistä tapahtumaa tai toimintaa rajatussa ympäristössä. Tapaustutkimus on tutkimustrategia, se on tapa hahmottaa tutkimuskohde ja jäsentää aineistoja. Useimmiten kysymyksessä on monta yhdessä vaikuttavaa seikkaa ja niistä pyritään saamaan mahdollisimman kokonaisvaltainen, seikkaperäinen ja tarkka kuvaus. Tutkimuksena tapaustutkimusta voidaan hyödyntää kun halutaan hyvää taustainformaatiota. Sen avulla saadaan esiin oleellisia tekijöitä, prosesseja ja vuorovaikutussuhteita, joihin muilla menetelmillä voidaan sitten kohdistaa lisähuomiota. Tapaustutkimus kohdistuu enemmän selitykseen kuin tulkintaan eikä ole riippuvainen henkilöstön osallistumisesta. Se ei myöskään pyri yleistämään asioita ja tutkijan itsensä kädenjälki on nähtävissä. Tapaustutkimuksessa tutkija ja tutkittavat ovat myös vuorovaikutuksessa keskenään. (Ylemmän AMK- tutkinnon metodifoorumin www-sivut 2014.) Tapaustutkimuksen piirteet ovat läsnä opinnäytetyön tutkimuksessa ja tutkijan itsensä kädenjälki on havaittavissa työssä. Menetelmänä tapaustutkimus soveltuu tämän tutkimuksen työstämiseen parhaiten, koska tarkoituksena on juuri tutkia nykyistä toimintaa yrityksessä hahmottaen ensin tutkimuskohde kokonaisvaltaisesti ja siksi, että työssä pyritään tuottamaan yksityiskohtaista tietoa yrityksen nykyisestä toiminnasta.

2 LUOTTORISKIT JA RISKIENHALLINTA

2.1 Mitä luottoriski tarkoittaa

Mitä luottoriski käsitteenä oikein sisältää? Se on lähes kaikkia koskettava asia, joka liittyy myyntisaamisiin ja syntyy yrityksen myydessä luotolla asiakkailleen (Niskanen & Niskanen 2013, 235; Talponen 2002, 14). Velallisen maksamatta jättäminen on luottoriski. Luottoriskiksi voidaan siis yksinkertaisesti lukea tilanteet, joissa ei ole varmuutta rahan saamisesta myyntihetkellä. Asiakkaana toimiva henkilö taikka yritys ostaa esimerkiksi luotolla tuotteen myyvältä yritykseltä. Myyvä yritys antaa kahden viikon maksuajan kyseiselle tuotteelle, mutta he eivät voi olla täysin varmoja saavatko he tuotteesta maksun ajallaan tai edes ollenkaan. Luottoriskin arviointi onkin tärkeä osa luotolla myyntiä. Luottokaupasta ja sen pohjalta syntyvästä saatava- ja velkasuhteesta voidaan puhua jos tavara toimitetaan tai työsuoritus tehdään ennen kuin on aiottu hoitaa maksusuoritus (Lindström 2011, 4).

"Laskulla myyminen on luotonantoa, jolloin riski saamisen luottotappioksi kirjaamisesta on aina olemassa. Luottoriskiä voidaan kuitenkin hallita. Kun asiakkaan maksukyvyistä voidaan varmistua ennen asiakassuhteen syntyä, on laskulla myyminen hyvä vaihtoehto. Mahdollisuus yllättävästä maksun saamatta jäämisestä pienenee huomattavasti, kun asiakkaan luottokelpoisuus tutkitaan siihen kohdistuvan riskin mukaan. Asiakkaat ovat erilaisia, joten asiakkaisiin kohdistettavien toimenpiteiden luotonhallinnassa tulee myös olla erilaisia." (Boman 2012.)

2.2 Uusiin sekä nykyisiin asiakkaisiin sisältyvät luottoriskit

Uusien asiakkaiden ajatellaan usein olevan suuri luottoriski, sillä heistä ei ole vielä omakohtaista tietoa entuudestaan. Kyseessä oleva asiakas on usein uusi yritys, jonka luottoriski on normaalia suurempi. Näistä yrityksistä ei ole vielä saatavilla tilinpäätöksiä tai muutenkaan taustatietoa kattavasti. Tämän takia uusia asiakkaita tulisikin tutkia tarkasti ennen laskulle myymistä. (Boman 2012; Talponen 2002, 25.)

Uudet asiakkaat sisältävät toki suuren luottoriskin, mutta suurimmat luottoriskit tulevat useimmiten nykyisistä asiakkaista. Heidän hankintansa saattavat olla toistuvia ja avoimet saldot suhteellisen suuria. Nykyisten asiakkaiden kohdalla saatetaan tehdä välillä virhe siinä, että ajatellaan tutun asiakkaan olevan luotettava vain sen takia, että se tunnetaan jo entuudestaan. Asiakkaiden maksukyvyyn seuraamista tuleekin seurata säännöllisesti. Erilaiset muutokset yrityksissä kuten heidän perustiedoissa tai vastuuhenkilöissä voivat muuttaa yrityksen luottokelpoisuutta. Tilanteisiin tulisi aina pystyä reagoimaan ajoissa. Tilanteisiin sopivat maksuehdot vähentävät perinnän tarvetta ja luottotappioiden riskit pienenevät samalla kuin myyntisaamisten kierto nopeutuu. (Boman 2012.)

2.3 Riskienhallinnan tasot

Luotolla myyvät yritykset toimivat eri tasoilla niiden riskienhallinnan suhteen luotolla myynnissä. Riskienhallinnan tasot kuitenkin noudattavat useimmiten tietynlaista kaavaa, kuten kuviosta 1 ilmenee. Riskienhallinnan kehitys lähtee pohjalta, jossa riskienhallinta tarkoittaa lähinnä perintää ongelmatilanteissa, mutta ylimmällä tasolla myynnissä ja luotonvalvonnassa työskentelevät toimivat vastuullisemmin myynnin suotuisan kehittymisen ja riskienhallinnan näkökulmasta.



Kuvio 1. Riskienhallinnan tasot (Ijäs 2002, 14).

Mielestäni tämä kuvio toimii hyvin yritysten niin sanottua luottopolitiikkaa analysoidessa. Kuvio herättää kysymyksen, millä tasolla case yrityksessä ollaan? Onko case yrityksellä myynti osana riskienhallintaa? Eli tunteeeko yrityksen myyntihenkilöstö vastuuta luottoriskeistä sekä ymmärtävätkö he riskienhallinnan merkityksen. Tarkemmin asiaan paneutuessa tulee myös saada selville, mikä politiikka myyjillä on? Onko heidän ainoana tarkoituksena maksimaalinen laskutus vai näkevätkö myyjät kaupan kokonaisuutena, joka alkaa myyntitapahtumasta ja päättyy laskun maksumiin? (Ijäs 2002, 19.) Yrityksen tulee olla tiukka luottopolitiikassaan, sillä asiakkaat huomaavat yrityksen, joka antaa luottoa helpolla jopa maksuhäiriöin omaaville. Tämä sisältää sen vaaran, että juuri luotto-ongelmaiset tulevat kyseiseen yritykseen asiakkaiksi, koska eivät pääse muualle. Edeltävä esimerkki on erittäin hyvä syy riskienhallinnan parantamiseen, jotta yrityksellä olisi muitakin keinoja analysoida asiakkaita kuin vain omat reskontratiedot. "Luottopäätös on helpointa tehdä erittäin hyvän tai todella huonon yrityksen kohdalla" (Ijäs 2002, 20).

3 LUOTTOPOLITIikka

"Luottopolitiikka on yrityksessä laadittu sisäinen sopimus siitä, mitä luotonvalvonnalla tavoitellaan, miten luottoriskejä hallitaan ja mikä rooli kullakin osastolla niiden hallinnassa on" (Ijäs 2002, 23). Luottopolitiikka ei siis sisällä vielä asiakkaiden luottokelpoisuuden arviointia ja päätöksenteon kriteerejä. Siinä keskitytään enemmänkin vain toimenpiteisiin sekä työnjakoon. Luottopolitiikan asettaminen koskemaan tarkoin päätöksentekoa on useimmiten huono asia, sillä luotonannossa tulee jokaista asiakasta käsitellä tapauskohtaisesti. Täten, "päätösten osalta luottopolitiikassa määritellään ainoastaan kuka tai ketkä ne kulloinkin hyväksyy" (Ijäs 2002, 23). Luottopolitiikka sisältää juuri ne periaatteet ja toimintavat, joiden mukaan luottokauppaa käydään (Lindström 2011, 4).

Luottopolitiikassa tärkeää on, että kaikki yrityksessä sitoutuvat siihen. Tämä pätee niin myynninjohtoon, talousosastoon kuin yksittäisiin myyjiin. Etukäteen sovitut yhtenäiset pelisäännöt takaavat yhdenmukaisen sekä selkeän luottopolitiikan, jota vaaditaan luottotoiminnan kontrolloituna pitämiseksi. Jokaisella yrityksellä on luottopolitiikka, joko suullinen tai kirjallinen. Myös päätös siitä, ettei yrityksellä ole luottopolitiikkaa olemassa, on luottopolitiikka. (Talponen 2002, 21).

On tärkeää yrittää löytää yhtenäinen keino päästä tavoitteisiin, sillä usein myynnin ja luotonvalvonnan yhteistyö sekä vuoropuhelu toimii heikommin kuin voisi. Tämä saattaa johtua heidän ajatusmaailmoistaan. Ajatusmaailmoilla tarkoitan heidän henkilökohtaisia tavoitteitaan. Myynnissä tavoitellaan ja mietitään myynnin sekä asiakkaiden määrää sekä asiakastyytyväisyyttä. Luotonvalvonnassa käsinkosketeltavana tavoitteena useimmiten on luottotappioiden määrään liittyvät asiat. Heidän tavoitteet ovat täten osin ristiriitaiset ja tämän takia tulisi molempien osapuolten pystyä ajattelemaan tilannetta aina molempien näkökulmasta. Vuoropuhelu myynnin ja luotonvalvonnan välillä on yksi avaintekijöistä toimivan luottopolitiikan saavuttamiseksi aivan kuten Talponen (2002, 21) toteaa.

Luotonvalvonta kuvaa käsitteenä luotonantajan toimenpiteitä, joiden avulla seurataan luotonsaajan maksukäyttäytymistä ja varmistetaan saatavan perintä (Lindström 2011,

1). "Luotonvalvonnan tehtävänä on hankkia ja hallita asiakkaita koskevia tietoja sekä ryhtyä tarvittaessa nopeisiin toimenpiteisiin saatujen tietojen johdosta" (Lindström 2011, 164). Luotonvalvonnallisia tavoitteita miettiessä tulee yrityksen asettaa myynnille tietyt määrälliset tavoitteet. "Liiketoiminnan tulokseen ja tulevaan toimintakykyyn vaikuttaa kuitenkin myös luotonvalvonnassa onnistuminen, johon liittyvät tavoitteet tulisi määritellä luottopolitiikassa" (Ijäs 2002, 25). Luotonvalvonnan tavoitteita voidaan pitää koko yrityksen toiminnan mittareina (Ijäs 2002, 25). "Riskienhallinnan avainmittareita ovat luottotappioiden määrä, myyntisaamisten kiertoaika sekä erääntyneiden saatavien osuus koko saatavakannasta" (Ijäs 2002, 25).

3.1 Riskienhallinnan avainmittarit

3.1.1 Luottotappiot

"Luottotappiot ovat luonnollinen osa riskienhallinnassa onnistumisen seurantaa" (Ijäs 2002, 25). Luottotappioiden määrä riippuu totta kai monesta eri asiasta kuten kilpailutilanteesta, markkinastrategiasta ja myyntitavoitteista. Luottotappioiden määrä ei saisi olla liian korkea, mutta menestyvälle yritykselle niitä tulee jossain määrin aina, jos siis yritys myy luotolla. Yritys, jolla ei ole ollenkaan luottotappioita ei pysty maksimoimaan myyntiään parhaalla mahdollisella tavalla, sillä yritys ei ota riittävästi riskejä. Tämä edellyttää kuitenkin sen, että riskienhallinta on kontrolloitua ja riskit ovat suunniteltuja. Luottotappiohan syntyy luottopäätöshetkellä ja sen jälkeiset toimenpiteet ovat jo mahdollisesti syntyneen vahingon minimointia. (Lindström 2011, 7; Toimeksiantaja 2014b.) Tavoitteena luottotappioiden suhteen on niiden optimointi. Luottotappioiden optimointi ei ole missään nimessä helppoa, mutta sen ymmärtäminen ja siihen pyrkiminen on tärkeää. (Talponen 2002, 13.) Luottotappioilta välttyäkseen tulee olla selvillä luottoasiakkaaksi haluavan maksukyvyistä. Joissain tapauksissa voidaan luotolle vaatia esimerkiksi vakuus eli pantti tai takaus. Jos vakuuden käyttäminen ei ole mahdollista, joutuu yritys turvautumaan saatavilla oleviin luottotietoihin asiakkaasta. (Laitila 2011, 18.) Yrityksen luottopolitiikassa on määriteltävä tämän kaltaiset asiat, eli kuinka luottotappioiden suhteen tullaan käyttäytymään. Samoihin tavoitteisiin tulee pyrkiä koko yrityksessä yhtenäisesti, jotta saavutetaan tavoiteltu tulos.

Ongelmana luottotappiossa rautakaupoissa on juuri se, että myytävät tuotteet ovat konkreettisia. Rautakauppa maksaa tavarantoimittajalleen joka tapauksessa, vaikka asiakas ei ostojaan maksaisi. Toisin kun esimerkiksi palvelun käyttömaksut, jotka eivät ole samalla tavalla konkreettisia ja joista rautakauppa maksaisi joka tapauksessa, vaikka kyseinen asiakas ei palvelua käyttäisikään. Tämä palvelun käyttömaksu teoria ei toki koske rautakaupan alaa, sillä rautakaupasta tulevat luottotappiot koskevat esimerkiksi rakennustarvikkeita. Siitä huolimatta teoria on hyvä ymmärtää.

3.1.2 Myyntisaamisten kiertonopeus

Seuraava riskienhallinnan avainmittareista on myyntisaamisten kiertonopeus. Mittari ilmoittaa, kuinka monta päivää yrityksen liikevaihto keskimäärin on saamisina, ennen kuin se saadaan kassaan (Balance Consultingin www-sivut 2014). Mitä kauemmin kaappasumma on saatavana, sitä enemmän aiheutuu kustannuksia ja riski kasvaa. Eräpäivän jälkeen maksamatta olevat saatavat aiheuttavat kustannuksia, sillä myyntisaamisten kiertonopeus hidastuu. Samalla luottotappion riski kasvaa. (Lindström 2011, 167.) Myyntisaamisten kiertonopeus mittarin antama luku mittaa perintän tehokkuutta ja toisaalta yrityksen asiakkailleen antamia maksuaikoja (Balance Consultingin www-sivut 2014). Talponen (2002, 53) mainitseekin, että hitaat maksajat saattavat tulla myyjälle kalliimmaksi kuin kohtuulliset luottotappiot. Myös maksuehtojen määrittäminen on luottopolitiikassa sovittava asia. Maksuehdoissa tulee seurata sovittua ja yhtenäistä linjaa.

"Maksuajat ovat niin arkipäiväisiä, ettei niiden aiheuttamia kustannuksia useinkaan pysähdytä miettimään. Vaikka asiakas maksaisi maksuehtojen mukaisesti, jokainen päivä aiheuttaa kustannuksia." (Ijäs 2002, 30.) "Yrityksen kannalta olisi ihanteellista, että se saisi ostoilleen mahdollisimman pitkän maksuajan ja voisi puolestaan kotiuttaa omat myyntisaamisensa mahdollisimman nopeasti" (Ijäs 2002, 31). Maksuehdot tulee miettiä tarkkaan, sillä niillä on monenlaisia vaikutuksia. Mitä lyhyempi maksuaika sen luotettavemmin asiakkaan taloudellinen tilanne tulee pysymään samana kuin ostohetkellä. Pitkän maksuajan etuna taas on, että asiakkaat ostavat herkemmin juuri

sinun yritykseltä jos lupaat heille pitkän maksuajan. Tässäkin asiassa pitää osata optimoida, suunnitella sekä ymmärtää asia kokonaisuutena.

3.1.3 Erääntyneiden saatavien osuus

Kolmas luottopäätösten onnistumisen mittari on erääntyneiden saatavien osuus koko saatavakannasta. "Asiakkaiden maksukyvyssä tapahtuvat muutokset näkyvät nopeasti tässä suhdeluvussa" (Ijäs 2002, 32). "Erääntyneiden saatavien määrä saattaa lyhyellä aikavälillä moninkertaistua, jos esimerkiksi kysyntä asiakkaiden edustamalla toimialalla laskee nopeasti" (Ijäs 2002, 32). Rautakaupan yritysasiakkaina ovat pääsääntöisesti rakentamisen alalla olevat yritykset ja rakentamisen alalla juuri suhdannevaihtelut ovat usein todella jyrkkiä. Tämän takia on oltava tarkkana ja ymmärrettävä luottoriskit suurempien luottorajojen omaavien rakennusalan yritysten kanssa. On osattava ennakoida. (Toimeksiantaja 2014c.)

Erääntyneiden saatavien viiveet ovat eriasteisia ja onkin tiedettävä, että useimmiten pienet alle kahdenviikon viiveet eivät ole vielä hälyttäviä viiveitä. Nämä pienet viiveet voivat johtua laskun maksamiseen liittyvistä käytännön tekijöistä. Viiveen ylittäessä kuukauden rajan alkaa luottotappioriski muodostua suuremmaksi. Tässä kohdalla tulee miettiä syitä viiveille ja yrittää esimerkiksi ottaa selvää asiakkaan taloudellisesta tilanteesta. Onko yrityksellä rästejä muille velkojille? (Ijäs 2002, 33-34.) "Askel eteenpäin erääntyneiden saatavien tarkastelussa on, että yrityksessä selvitetään, millaisiin luottokelpoisuusluokkiin sen kaikki saatavat jakautuvat" (Ijäs 2002, 34). Tämä mahdollistaa syvemmän tarkastelun luottoriskien analysoinnissa.

3.2 Riskienhallinnan avainmittareiden hyödyntäminen case yrityksessä

Kolmea edellä mainittua riskienhallinnan avainmittaria voidaan hyödyntää myös tarkastellessa case yrityksen tilannetta. Mikä on siis tilanne case yrityksellä lähemmin tarkasteltuna avainmittareita käyttäen? Kuinka yrityksessä tutkitaan luottotappiota, pidetään huoli myyntisaamisten kiertonopeudesta tai erääntyneiden laskujen määräästä suhteutettuna kaikkiin myyntisaamisiin?

3.2.1 Luottotappioiden hyödyntäminen avainmittarina

Ensimmäiseksi käsittelyyn riskienhallinnan avainmittareista otetaan luottotappiot. Tarkastelussa on siis luottotappioiden määrä, eli kuinka paljon luottotappiota syntyy luotolla myynnistä. Luotolla myynti on case yritykselle arkea, totuus on se, että luottotappioita tulee joka tilikausi. Kuinka myynnistä johtuvien luottotappioiden määrää kuitenkin valvotaan? Case yrityksessä luottotappiot kirjataan tilikauden lopussa, jolloin kaikki edellisiltä vuosilta tulleet luottotappiot kirjataan, paitsi ne, joita lyhennetään tasaisesti suunnitelman mukaisesti. Tämän hetkisen tilikauden luottotappiot täten kirjataan vasta seuraavan tilikauden lopussa. Osa luottotappiosta saadaan kuitenkin takaisin jälkiperinnän aikana. Nämä takaisin saadut luottotappiot kirjataan palautuneisiin luottotappioihin, joita verrataan tilikauden luottotappioihin. Näiden kahden tilin avulla voidaan hyvin seurata luottotappioiden määrää ja pysyä ajan tasalla. Luottotappioiden määrää ei tietenkään valvota vain tilikauden lopussa niitä kirjattaessa, vaan säännöllisesti tapahtuvaa valvontaa hoidetaan yrityksessä ympäri vuoden. Muun muassa suuremmat yksittäisestä asiakkaasta johtuvat luottotappiot herättävät huomion erittäin hyvin sen jo siirtyessä perintään.

Jokainen luotolla myyvä yritys osaa varmasti havainnoida ja pohtia luottotappioiden määrällisiä tavoitteita. Eli missä liikkuvat kohtuuden rajat ja milloin luottotappiota on syntynyt liikaa, jolloin huomataan, että asialle on tehtävä jotain. Näin on asia myös case yrityksen kohdalla, sillä yrityksen tämän hetkinen niin sanottu kohtuuden raja ei ole muutamassa tuhannessa eurossa. Kohtuuden raja on määritetty korkeammaksi, koska yritysasiakkaille luotolla myytäessä yrityksen luottotappioiden määrän pitäminen vain muutamassa tuhannessa eurossa yrityksen tämän hetkiselä volyymillaan olisi mahdollisesti haitaksi myynnille. Realistiset tavoitteet tulee siis asettaa myös luottopolitiikassa asetetuille rajoille ja näin on case yrityskin tehnyt.

3.2.2 Myyntisaamisten hyödyntäminen avainmittarina

Myyntisaamisten kiertonopeutta case yrityksessä ei ole myöskään jätetty huomioimatta. Yrityksessä valvotaan kuinka nopeasti asiakkaat maksavat laskunsa. Käytössä on muun muassa lista, jossa on jaoteltu maksunopeuden tarkastelua varten laskutettavat asiakkaat. Listassa on jaoteltu esimerkiksi 1-14 päivän sisällä maksetut laskut, 14-30 päivän sisällä, 30-90 päivän sisällä ja niin edelleen. Kyseinen lista edesauttaa maksunopeuden reaaliaikaista valvomista. Hyödyksi voidaan toki myös käyttää myyntisaamisten kiertonopeus kaavaa, jolla saadaan selville myyntisaamisten keskimääräinen kiertoaika päivissä. Kiertonopeuden tulisi olla pienempi kuin ostovelkojen kiertonopeuden näiden hyvän suhteen saavuttamiseksi. Tähän siis aina tavoitellaan.

$$\text{Myyntisaamisten kiertonopeus} = (365 \times \text{myyntisaamiset}) / \text{liikevaihto (12 kk)} \quad (1)$$

$$\text{Ostovelkojenkiertonopeus} = (365 \times \text{ostovelat}) / \text{aine- ja tarvikeostot (12 kk)} \quad (2)$$

Case yrityksen rautakauppa omaa hyvän suhteen kiertonopeuksia vertaillessa. Tilikausien 2013 sekä 2012 myyntisaamisten kiertonopeus oli pienempi kuin ostovelkojen kiertonopeus. Vuoden 2013 myyntisaamisten kiertonopeus oli noin 6.80, kun taas ostovelkojen kiertonopeus noin 9.16. Vuoden 2012 myyntisaamisten kiertonopeus oli noin 9.62, kun taas ostovelkojen kiertonopeus noin 21.71. (Toimeksiantaja 2014d.) Kyseiset tunnusluvut kertovat oleellisen mainitsematta niiden lähteinä toimivia lukuja kuten liikevaihtoa ja myyntisaamisia. Myyntisaamisten kiertoaika voidaan siis laskea kaavalla (1) ja ostovelkojen kiertoaika kaavalla (2).

Myyntisaamisten kiertonopeuden tunnuslukua voidaan käyttää vertaillessa muihin alan yrityksiin ja merkittäviin kilpailijoihin. Myyntisaamisten kiertoajan ollessa liian pitkä, voidaan kiertoaikaa lyhentää myymällä enemmän tuotteita käteismyynnillä ja pienentämällä maksuaikaa tai tehostamalla perintää. (Vilkkumaa, 2010, s. 53.) Tunnusluvun parantamisella on myös vaikutusta yrityksen maksukykyyn, sillä pääoman käytön tehostuessa myös maksukyky paranee.

3.2.3 Erääntyvien saatavien hyödyntäminen avainmittarina

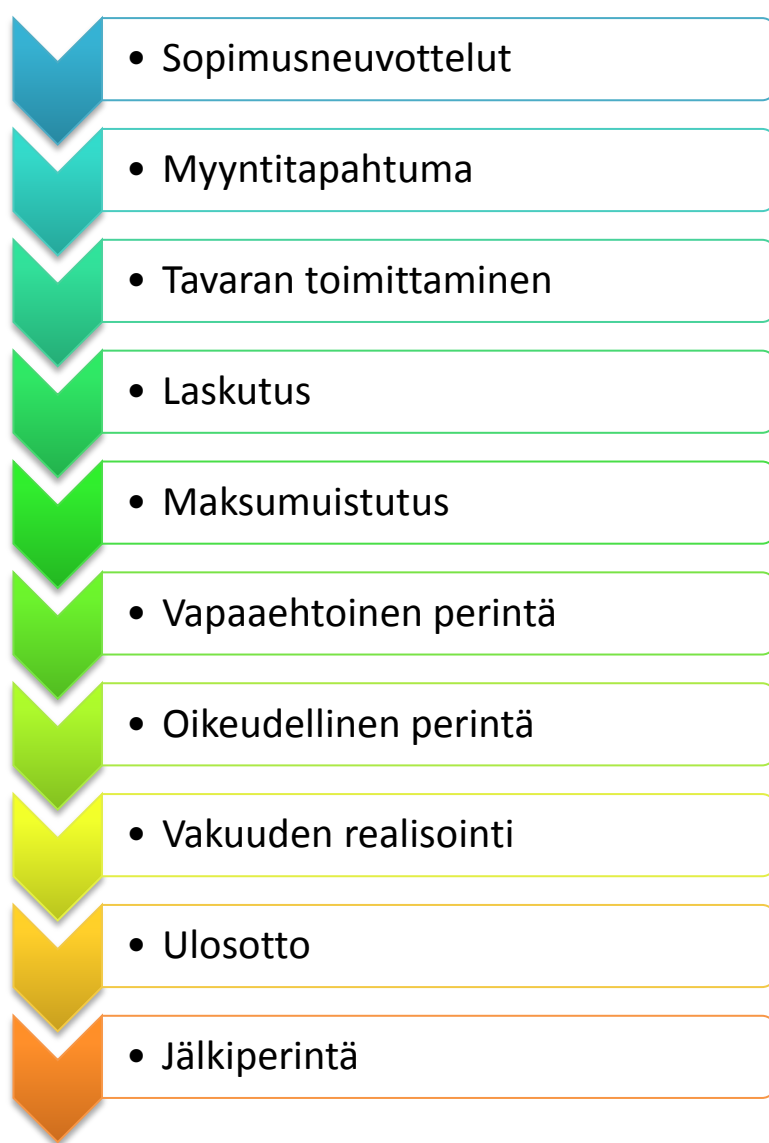
Erääntyvien saatavien osuus koko saatavakannasta on tarkasteltavissa case yrityksen kohdalla kirjanpito-ohjelmaa apuna käyttäen. Ohjelman avulla saadaan esiin asiakkaat, joilta löytyy erääntyneitä laskuja. Näin pystytään aina tarkastelemaan erääntyneiden saamisten tilannetta. Ohjelmistoon päivitetään tiedot asiakkaiden perinnän vaiheista, joka helpottaa erääntyneidenkin saatavien tarkempaa tarkastelua.

3.3 Toimenpiteet maksujen viivästyessä

"Maksukyvyltään heikon tai äkillisesti uuteen tilanteeseen joutuneen asiakkaan kanssa voidaan joutua toimenpiteisiin, jotka ovat myynnin näkökulmasta verrattain ankaria. Jos maksuja ei kehotuksista huolimatta tietyn ajan kuluessa suoriteta, on ryhdyttävä ehkäisemään lisävahinkojen syntymistä." (Ijäs 2002, 38.) Tämä tarkoittaa sitä, että saatetaan ottaa käyttöön tavarantoimituskielto, luottokielto tai pahimmassa tapauksessa jopa sopimuksen purkaminen. Se kuinka kukin yritys nämä toimenpiteet hoitaa, riippuu heidän omasta luottopolitiikastaan. Vastaavanlaisissa tilanteissa on otettava huomioon asiakassuhteen laatu ja pyrittävä säilyttämään kannattavat asiakassuhteet. Samalla on myös pystyttävä olemaan mahdollisimman määrätietoinen ja tiukka velkoja. Luottopolitiikassa mainitaan kuka päättää kielloista ja sopimusten purkautumisista. Luottopolitiikassa olisi myös hyvä mainita luottotappioiden kirjauksesta tilinpäätökseen. Eli milloin erilaisissa tapauksissa kirjaus tehdään. (Ijäs 2002, 42.)

3.4 Saatavan ja velkasuhteen synty

Alla oleva kuvio kuvaa saatavan syntyä ja elinkaarta. Eli mitä eri vaiheita se sisältää. Vaiheet kulkevat sopimuksen tekemisestä sekä myyntitapahtumasta aina perintään asti maksujen viivästyessä. Kuvion viimeiset vaiheet tulevat myös vielä esille elinkaaren aikana jos maksuja ei makseta. Yrityksen luottopolitiikassa määritellään usein rutiinit kuinka nämä vaiheet hoidetaan. Ne ovat oleellinen osa luottohallinnon kokonaisuutta. Luottopolitiikkaa tulee aina tarkastella kokonaisuutena ja huomioida eri vaiheet muita vaiheita muuttaessa. (Lindström 2011, 5.)



Kuvio 2. Saatavan synty ja elinkaari (Lindström 2011, 5).

4 PERINTÄ

4.1 Hyvä perintätapa

Perintä tulee suorittaa hyvää perintätapaa noudattaen. "Perintälain 4 § pitää sisällään velkojaa velvoittavan hyvää perintätapaa koskevan oikeusohjeen" (Pönkä & Willman 2005, 38). Perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä. Perinnässä ei saa antaa väärää tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista; aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja; eikä vaaraantaa velallisen yksityisyyden suojaa. (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 4 §.) Voidaankin todeta, että on hyvän perintätavan mukaista velkojan muistuttaa velallista vähintään yhdellä perimiskirjeellä, ennen kuin saatava siirretään ulosottoon, alioikeuteen velkomusasiaan tai perintätoimistoon (Pönkä & Willman 2005, 55). Maksumuistutuksia on toki hyvä lähettää kaksi kappaletta, jotta velallisella on ollut riittävästi aikaa velan maksamiseen. Kahta useamman maksumuistutuksen lähettäminen on huomattavasti harvinaisempaa.

4.2 Mitä perintä sisältää

Mikä kaikki oikeastaan on sitten perintää? "Perinnällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on saada velallinen tai muu maksuvelvollinen, esimerkiksi takaaja, vapaaehtoisesti suorittamaan maksettavaksi erääntynyt velkojan saatava" (Pönkä & Willman 2005, 22; Laki saatavien perinnästä 513/1999, 1 §). Eli kaikki eräpäivän jälkeinen toiminta erääntyneen saatavan suorittamiseksi. Prosessi alkaa yleensä kirje- ja puhelinperinnällä. Myöhemmässä vaiheessa saatetaan velallinen asettaa jopa muun muassa luottokieltoon. Nämä vaiheet ovat esimerkkejä vapaaehtoisesta perinnästä. (Pönkä & Willman 2005, 22-23.)

Jos laskua ei maksumuistutuksista huolimatta ole maksettu, siirtyy lasku perintään. Vaikka myös toimet ennen oikeudellisia toimia ovat jo osa perintää. Yleensä aina perintä tarkoittaa kuitenkin jonkun ulkopuolisen perintätoimiston yhteydenottoa, vaikka perintää voi toki johtaa velkoja itsekin. (Sanna 2012.)

4.2.1 Maksumuistutuskulut ja viivästyskorot

Yrityksen tulee ottaa eräitä seikkoja huomioon, jotta mahdollinen perintä voidaan hoitaa joustavasti ja oikein jo sopimusta tehtäessä ja laskutuksen yhteydessä. Muistutuskulut kuuluvat osaksi perintää, koska velkojat perivät usein velalliselta korvauksen maksulaiminlyönnistä aiheutuneista kustannuksista. Velallisen on korvattava perinnästä velkojalle aiheutuvat kohtuulliset kulut. Maksumuistutuskulujen suuruus on useimmiten vakioitu ja sitä peritäänkin automaattisesti jokaiselta velalliselta maksumuistuksissa. Vakioitun ja kaavamaisen maksun tulee olla mainittuna sopimus- ja liittymisehdoissa. Hinnastosta tulee myös käydä ilmi viivästys- ja muistuskulujen suuruus. Perintälain mukaista maksumuistuskulun suuruuden ylärajaa koskevaa säännöstä ei sovelleta kun saatavaa peritään yritykseltä tai yhteisöltä. Kyseinen raja koskee siis vain kuluttajasaatavien perintää. (Pönkä & Willman 2005, 40.) Käytännössä siis yritysten väliset maksumuistutuskulut voivat olla mitkä tahansa, sillä heillä on sopimusvapaus.

Viivästyskorot ovat vielä asia erikseen. Niillä katetaan velkojalle maksulaiminlyönnistä aiheutuvia rahoituskustannuksia. Jos eräpäivä on ennalta sovittu laskussa, voidaan viivästyskorkoa periä eräpäivästä lukien. Perittävä viivästyskorko perustuu lakiin tai yritysten ja yhteisöjen sopimussuhteissa sovittuun korkoon. (Pönkä & Willman 2005, 43.)

4.2.2 Oikeudellinen perintä, ulosotto sekä jälkiperintä

Oikeudellista perintää ovat ne tapaukset, joissa vapaaehtoinen perintä ei tuota tulosta. Eli velallinen ei maksa laskuaan maksumuistutuksista huolimatta. Velkoja hankkii laskusta täytäntöönpanokelpoisen päätöksen oikeuslaitokselta. Tuomion saatuaan velallinen annetaan ulosottoviranomaiselle velan perimiseksi korkoineen ja kuluneen. Ulosottoperintää jatketaan kunnes saatava on kokonaisuudessaan ulosmitattu tai kunnes velkaa ei enää voida periä ulosottolain määräaikojen vuoksi. Jälkiperintään siirretään saatavat, joissa asiakas on todettu varattomaksi. Tässä tilanteessa velallisen taloudellista tilannetta tarkkaillaan, ettei saatava vanhene. Asiakkaan talou-

dellisen tilanteen parantuessa, perintä käynnistetään uudelleen. (OK Perinnän www-sivut 2014; CredLexin www-sivut 2014.)

5 LUOTTOKELPOISUUDEN ARVIOINTI

5.1 Yritykset

5.1.1 Luottokelpoisuuden selvittäminen

Yritysten tulee tutkia luotolla myytäessä asiakkaidensa luottokelpoisuutta jollakin tavalla. Luottokelpoisuuden arvioinnilla koitetaan selvittää sitä tosiasiaa, kuinka todennäköisesti kohteena oleva asiakas suoriutuu maksuista tietyn ajan kuluessa (Ijäs 2002, 59). Luottokelpoisuuden arviointiin vaikuttavat eri yrityksillä heidän luottopoliittikastaan riippuen monet eri asiat. Toiset yritykset tutkivat mieluiten ainakin yritysasiakkaiden kohdalla tarkkaan heidän taloudelliset tietonsa. Muun muassa luottotietoyhtiöiden tietokannat sekä myyntihenkilöstön havainnot ovat hyviä arviointikeinoja. (Ijäs 2002, 60; Talponen 2002, 30.) Luottokelpoisuuden arvioinnissa tulee huomata se, että vaikka asiakasyrityksen tilinpäätöstiedot sekä muut asiat olisivat kunnossa, niin maksuhäiriöiden esiintyminen jo pelkästään saattaa vaikeuttaa tilannetta huomattavasti. Kokonaisuus siis ratkaisee. Asiakkaita analysoimalla voi saada paljon tietoa heidän luotettavuudestaan luottoasiakkaina. Myös erilaiset historiatiedot ovat apuna arvioinnissa. Minkälaiset historiatiedot vastuuhenkilöillä on esimerkiksi maksuhäiriöiden suhteen?

Luottokelpoisuuden arviointi voidaan hoitaa monella tavalla ja toimintapoihin vaikuttavat niin tietämys asioista kuin aiemmat kokemukset sekä rutiinit. Luottoriskien hallinnan roolin tulee olla yhteneväinen koko yrityksessä. Luottokelpoisuus voidaan jakaa kolmeen perustekijään: kannattavuuteen, maksuvalmiuteen sekä vakavaraisuuteen. (Talponen 2002, 29.) Yrityksen nopeassa kasvuvaiheessa kannattavuuden merkitys on suuri, koska käyttöpääoman tarve kasvaa myyntisaamisiin ja varastoihin sitoutuvana pääomana. Vastaavasti investointeihin tarvitaan runsaasti pitkäaikaista pääomaa ja jos suurin osa niistä halutaan rahoittaa tulorahoituksella, kannattavuuden pitää olla hyvä. Maksuvalmius on tärkeä asia luottokaupassa, sillä iso kassa antaa mahdollisuuden toimia nopeasti. Vakavaraisuus taas antaa yritystoiminnalle hyvän ja turvallisen pohjan helpottamaan muun muassa lisärahoituksen saantia. Vakavarainen yritys kestää paremmin huonommatkin ajat. (Talponen 2002, 29-30.)

Yksi suuri tekijä luottokelpoisuuden arvioinnissa on asiakkaiden keskimääräinen ostosumma. Yritysassiakkaiden ostovolyymit ovat huomattavasti suuremmat kuin henkilöasiakkaiden, jonka takia myös luottokelpoisuuden kattavampi tutkiminen on väärittänyt. (Boman 2012.) Yritystenkin välisessä vertailussa ostovolyymit eriävät vielä suuresti. Luottoriski kasvaa huomattavasti summan ollessa esimerkiksi 10 000 euroa 300 euron sijaan. Yrityksen oma kannattavuus auttaa myös sietämään luottotappioita paremmin ja mahdollistaa laajemman selvittämisen asiakkaista. (Ijäs 2002, 61.) Edellämainittujen asioiden lisäksi myös asiakaskunnan koko vaikuttaa huomattavasti arviointiin käytettävien resurssien määrään.

5.1.2 Informaation lähteet

Luottokelpoisuuteen vaikuttavia informaation lähteitä löytyy useita. Osa tiedosta on luotonvalvonnasta saatavaa, osa taas myynnistä tai jopa ulkopuolelta. Yrityksellä näin ollen on useampia kontaktipintoja asiakkaaseen.

Luotonvalvonnasta tärkein saatava informaatio asiakkaista löytyy yrityksen omasta reskontrasta. Asiakkaiden maksukäyttäytymisen ja ostojen kehittymisen seuraaminen ovat erittäin tärkeitä lähteitä riskienhallinnassa. (Ijäs 2002, 62; Lindström 2011, 164.) Luotonvalvonta on tietoinen asiakkaista, jotka maksavat hitaimmin. Se kuinka tärkeässä asemassa yritys on asiakkaan näkökulmasta heidän toimintansa kannalta, vaikuttaa suuresti siihen, koska maksukyvyyn heikkeneminen ilmenee. Asiakkaana olevan yrityksen kannalta tärkeässä asemassa oleva yritys on useimmiten vähemmän tärkeitä yrityksiä edellä maksuja hoidettaessa. Tämä vaikuttaa siihen, että yritykselle saattaa ilmetä pelkkien reskontratietojen perusteella asiakkaana toimivan yrityksen heikenevä tilanne myöhään, joka mahdollisesti aiheuttaa yllättävät luottotappiot. Tämä siksi, että ei osattu ennakoida tilannetta pelkkien reskontratietojen perusteella. (Ijäs 2002, 62-63.)

Toinen luotonvalvonnasta saatava informaation lähde on ostojen määrä. On aina hyvä kiinnittää huomiota jos asiakkaan ostojen määrä lähtee suureen kasvuun. Syynä

ostojen kasvuun voi olla esimerkiksi tavaran hankinnan vaikeutuminen muilta toimittajilta. (Ijäs 2002, 63.) Asiasta on hyvä ottaa selvää luottoriskien vähentämiseksi.

Myynti toimii myös informaation lähteenä ja myös tämän takia tulee myynnin ja reskontran välinen vuoropuhelu toimia kunnolla. Informaation tulee olla koko luottomyyntiin osallistuvan henkilöstön tiedossa. Myyjiä on hyvä kouluttaa luottoriskien hallinnasta, jotta he osaavat tulkita oikein mahdollisia olennaisia asioita luottokelpoisuuden kannalta. (Lindström 2011, 166.) Myyjiltä saatava informaatio ei ole toki rautakaupan kohdalla yhtä tärkeässä asemassa kuin esimerkiksi reskontratiedot, sillä myyjät pysyvät oman myymälän sisällä sen sijaan, että kävisivät asiakasyritysten tiloissa tutustumassa.

Kuten aiemmin mainitsin, myös ulkopuoliset lähteet kuten luottotietoyhtiöt antavat informaatiota luottokelpoisuudesta. Luottotietoyhtiöiden palvejen etuna on, että heiltä saatava informaatio on laaja-alaista. Tämä tieto on kokonais kuvan hahmottamisen kannalta erittäin suuressa roolissa. Heidän tietokantansa päivitetään säännöllisesti ja informaatio on useimmiten luotettavaa. Saatavat tiedot koskevat mm. maksutapa- ja häiriötietoja, vastuuhenkilöjä, osakkaita, tilinpäätöstietoja, tunnuslukuja sekä luottoluokituksia. Myös YTJ toimii kelvollisena ulkopuolisena informaation lähteenä. Heikkoutena on sen antamat suppeat tiedot, mutta sen se korvaa laajalla hakuvalikoimalla. YTJ:stä löytyvät niin yhdistykset kuin pankitkin. YTJ eli yritystietojärjestelmä on palveluna maksuton.

Yrityksistä on siis paljon tietoa saatavilla eri tietolähteistä. Jotta luottokelpoisuuden arviointi olisi luotettavaa on osattava hyödyntää yrityksen luottokelpoisuuden kannalta oleellisia tietoja sekä myös osattava yhdistää ne toisiinsa oikeassa suhteessa. Yrityksen perustiedot on hyvä tuntea tarkasti, sillä vain sen avulla tiedetään kenen kanssa yhteistyötä ollaan oikeasti tekemässä. (Boman 2012.)

5.2 Kuluttajat

Kuluttajansuojalain mukaan kuluttajalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa

elinkeinotoimintaa varten (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 4 §). Kuluttajien osalta luottoriskien arviointia varten saatava informaatio on huomattavasti vähäisempää kuin yritysten osalta. Kuluttajien kohdalla voidaan lähinnä tutkia vain maksuhäiriötietoja, joka on suositeltavaa. Tämä saattaa johtaa maksuhäiriöisten henkilöiden osalta vain käteiskauppa mahdollisuuteen tai mahdollisesti takausta ja vakuutta vastaan. Maksuhäiriöttömät yleensä hyväksytään laskutusasiakkaaksi. (Ijäs 2002, 135-137.)

Maksuhäiriömerkintöjä ei kannata aina ottaa liian jyrkästi, sillä merkinnän voi saada myös niin sanottu "hyvä maksava asiakas" (Ijäs 2002, 138). Maksuhäiriömerkintöjen määrä on yksi tärkeä osa arviointia.

Tulee huomioida myös se, että kuluttajan maksuhäiriötietoja voi ainoastaan tiedustella yritys, yhteisö tai julkinen valta. Heilläkin on oltava tarkoitus tiedon kysymiseen ja käyttöön. Yksityishenkilön luottotiedot ovat lain mukaan vain käytettävissä luotonanto, luotonvalvonta tai muun vastaavanlaisen tarkoituksen omatessa. (Ijäs 2002, 140.) Luottotietolaki määrittelee tarkemmin milloin henkilökohtaiset luottotiedot voidaan tarkistaa ja mitä toimenpiteitä tulee tehdä. Henkilölle tulee aina ilmoittaa luottotietojen tarkastamisesta etukäteen. (Luottotietolaki 527/2007, 19 §, 29 §.)

6 ASIAKKAIDEN LUOTTOKELPOISUUDEN SEURANTA CASE YRITYKSESSÄ

Kuinka case yrityksessä seurataan olemassa olevien asiakkaiden tilannetta luottokelpoisuuden näkökulmasta? Yrityksen luottokelpoisuuden valvonta voidaan jakaa tässä kohtaa kolmeen eri tasoon. Valvontaa tapahtuu niin myymälässä kuin reskontrassa, mutta mukana on myös apuna ulkoinen perintätoimisto.

6.1 Myymälä

Myymälässä tapahtuva valvonta on tärkeä osa asiakkaiden luotonvalvontaa. Myymälässä tapahtuu itse myyminen ja tämän takia myyjien on pystyttävä olemaan tietoisia siitä, että kenelle asiakkaista voidaan myydä luotolla. Uusien asiakkaiden tulee aina täyttää laskutustilihakemus, joka ilmoittaa muun muassa pyydetyn luottorajan sekä hakevan yrityksen tai henkilöasiakkaan tiedot.

Myymälässä on päätösvalta siihen kuinka suuri luottoraja loppujen lopuksi annetaan, mutta suositukset luottorajoille tulevat reskontran kautta myymälän tietoon. Reskontra saa nämä suositukset perintätoimistolta, josta tilataan yritysten taloudellista tilannetta kuvaava luottosuositus. Luottosuosituksesta ilmenee perintätoimiston luottotietorekisterin tilanne yrityksen suhteen, maksuhäiriöiden tilanne katsaus sekä tilinpäätösanalyysi. Suositukseen vaikuttavat monet asiat kuten esimerkiksi yrityksen ikä. Tilinpäätösanalyysissä käytetään apuna erilaisia tunnuslukuja sekä prosenttimuotoista tarkastelua.

Kuinka myymälässä pidetään huoli ettei luottorajaa ylitetä? Tällä hetkellä laskutusasiakkaat ovat tiettyjen yritysmyyjien asiakkaita myymälässä, joita myymälän neuvonta pitää kartalla luottorajojen suhteen. Ongelmana on, ettei käytössä ole ajan tasalla olevaa automaattista järjestelmää, joka estäisi luottorajojen ylitykset. Tämän takia luottorajojen ylityksiä pääsee välillä tapahtumaan. (Toimeksiantaja 2014b.) Käytännössä siis myyjät ovat yhteydessä joko myymälän neuvonnan tai myyntireskontran kanssa, heillä ei itsellään ole pääsyä reskontratietoihin.

Uusien asiakkaiden kohdalla järjestelmä toimii moitteettomasti, mutta jo olemassa olevien asiakkaiden luottorajojen seuranta liiallisen luotolla myynnin estämiseksi on hieman kankea. Tämä kaipaasi jonkinlaista kehitystä.

Luottoraja tulee kehittää osaksi yritysten tietojärjestelmää siten, ettei luottorajan ylittävät myyntisaatavat asiakkaalta ole mahdollisia ilman luottorajan korottamista. Järjestelmä suojelee yritystä työntekijöiden erehdyksiltä tai myyntihenkilöstön välinpitämättömyydeltä. (Ijäs 2002, 123; Toimeksiantaja 2014b.) Jos ei saada osaksi tietojärjestelmää, tulee tieto kuitenkin kirjata asiakastietoihin. Myyntihenkilöstölle on painotettava luottorajojen merkitystä ja niiden kunnioittamisen tärkeyttä. (Ijäs 2002, 123; Toimeksiantaja 2014c.)

6.2 Reskontra

Reskontrassa ollaan selvillä laskujen maksamisesta, eli täällä tiedetään onko asiakkaalla jäänyt laskuja maksamatta ja jos on, niin reskontran kautta on mahdollista ilmoittaa myymälään, että tili tulee sulkea laskujen maksamattomuuden takia. Reskontrassa löytyy myös tiedot jokaisesta asiakkaasta, jolle tili on avattu tai poistettu.

Reskontran osalta laskutustilien valvonta nykyisellään tapahtuu niin, että asiaa hoitava henkilö sulkee tilejä jos tilanne asiakkaan kohdalla alkaa vaikuttamaan sen mukaiselta. Eli käytännössä jos laskuja on karhuttu asiakkaalta jo useampaan kertaan, saatetaan asiakkaan tili sulkea. Luottorajan ylityksellä ei tässä yhteydessä ole väliä, sillä yksittäisetkin maksamattomat laskut saattavat johtaa laskutustilin sulkemiseen. Nämä asiat ovat toki tapauskohtaisia. Ongelmana tässä on se, että tällä tavoin asiakas saattaa ehtiä kerryttämään lisää maksuja ennen kuin hänen tilinsä suljetaan ja mahdollisten luottotappioiden määrä kasvaa. Prosessin vaihe saattaisi kaivata tarkempaa ohjeistusta siinä mielessä, että koska laskutustilit tulisi oikeasti sulkea. Tämän hetkinen tilanne ei ole huono, mutta se saattaisi kaivata jotain pientä kehitettävää. Prosessia ei kannata kuitenkaan liikaa automatisoida, sillä tämän kaltaisissa asioissa on tapauskohtainenkin hoitaminen välillä järkevää. Tästä huolimatta asiaa on hyvä harkita ainakin.

Case yrityksessä asiakkaiden tiedot tarkastetaan laskutustilin uusintaa varten vuoden välein. Käytännössä asiakkaiden tietojen tarkastamisen hoitaa perintätoimisto, joka on apuna luotonvalvonnassa case yritykselle. Tämä auttaa pysymään selvillä asiakaina toimivien yritysten taloudellisesta tilanteesta ja maksukyvykkyydestä. Vuoden välein tapahtuva tarkastaminen on vain minimi, sillä ongelmien esiintyessä voidaan asiakkaita tarkastaa useamminkin.

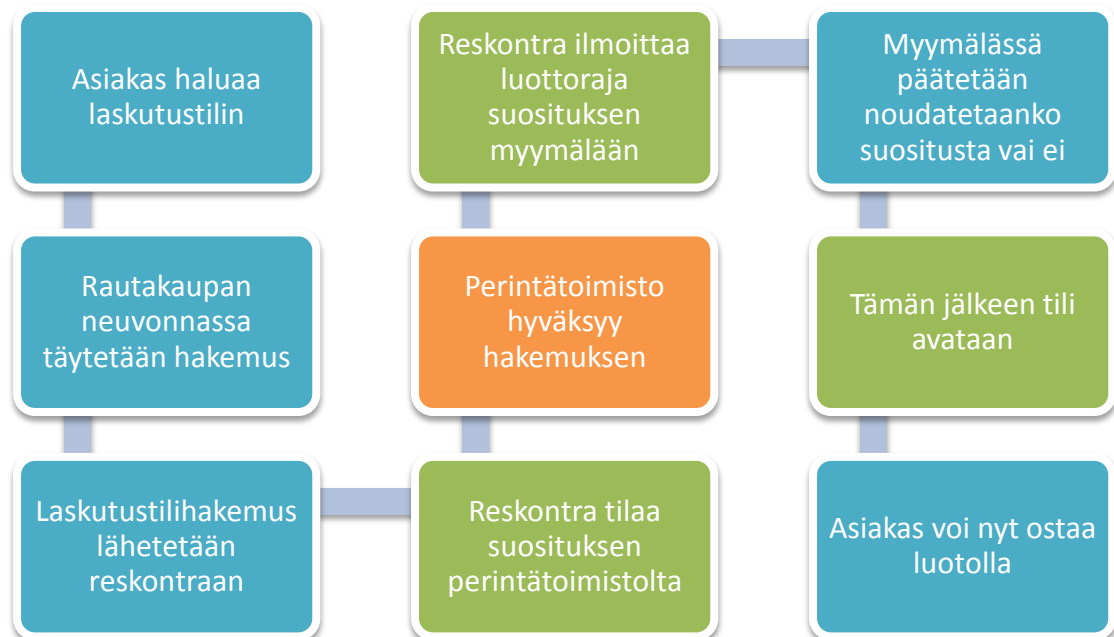
6.3 Perintätoimisto

Perintätoimistolla selvitetään asiakkaiden mahdolliset maksuhäiriöt sekä käydään läpi heidän tilinpäätöstietonsa. Perintätoimistolta saatava asiakkaiden taloudellisen tilanteen pohjalta tuleva suositus on kuitenkin automatisoitu. Eli käytännössä perintätoimisto tutkii asiakkaiden maksuvalmiudet ynnä muut tiedot yleisellä tasolla. Asiakkaista selvitetään myös heidän voimassa olevat rekisteröinnit. Tämä tapahtuu niin uusien laskutusasiakkaiden tietojen tarkistuksessa kuin jo olemassa olevienkin.

Suurempien laskutusasiakkaiden kohdalla voidaan case yritykseltä laittaa luottotutkimiseen asiakkaat, jotka ylittävät riittävän suuren luottorajan. Eli käytännössä useampien tuhansien luottorajan ylittävät asiakkaat laitetaan usein luottotutkimiseen. Heidän kohdalla käytetään perintätoimistolla jatkuvaa luottosuositusta, joka tarkoittaa sitä, että case yritys saa perintätoimistolta jatkuvaa päivitystä asiakkaan tietojen muutoksista ja tärkeistä maksukykyyn liittyvistä asioista. Kaikille asiakkaille tämä ei ole tietenkään mahdollista, sillä ei ole kovinkaan järkevää käyttää rahaa jokaisen asiakkaan jatkuvaan tutkimiseen.

Toinen mahdollinen tapa tutkia on kerta luottosuositus. Muuten vastaavanlainen kuin jatkuva, mutta tämä tapahtuu aina erikseen pyydettyäessä, kun halutaan saada tietää enemmän laskutusasiakkaan tilasta. Pienissä luottorajoissa liikkuvien yritysten kohdalla tehdään yleensä vain laskutilin uusintaa varten tehtävät tarkistukset 12 kuukauden välein.

6.4 Luottopäätös



Kuvio 3. Luottopäätöksen kulku case yrityksessä. Värikoodit: sininen on myymälä, vihreä on reskontra, perintätoimisto on oranssi.

Case yrityksen luottopäätöksen kulun näkee kuviosta 3, joka on normaalitapauksien kulkua kuvaava kuvio. Luottopäätökset voivat poiketa kuvion esittämästä tavasta esimerkiksi sellaisen asiakkaan kohdalla, jonka varmuus maksamiseen on heikko. Tämän kaltaiset tapaukset käsitellään aina tapauskohtaisesti eri tahojen kanssa päätöksestä mahdollisesti keskustellen. Toinen poikkeukselliseen käytäntöön johtava laskutustilihakemus on sellainen, jossa pyydetty luottoraja on tavallista suurempi. Suurien luottorajojen kanssa päätös siirtyy osassa tapauksista yrityksen talousjohtajalle. Voidaan kuitenkin todeta, että suurinosa laskutustilin avaukseen johtavista luottopäätöksistä kulkevat peruskaavalla kuvion 3 mukaisella tavalla.

7 PARANNUSEHDOTUKSET SEKÄ NIIDEN TOTEUTUS

Edellisessä kappaleessa kuvattiin case yrityksen luottokelpoisuuden seuranta tällä hetkellä. Luottokelpoisuuden seuranta ja luottopolitiikka yleisesti ovat tärkeitä asioita luottotoiminnallisesta näkökulmasta. Juuri nämä vaikuttavat yrityksen luottotoimintaan ja siihen kuinka paljon luottotappioita syntyy sekä kuinka paljon saadaan myyntiä lisättyä luottotoiminnan avulla.

Asiakkaiden luottokelpoisuuden seurantaan sekä luottoraja ylitysten vähentämiseen liittyviä olennaisia kehittämisideoita työn aikana on selvinnyt useampia. Kuvasin kehittämisideoita jo jossain määrin edellisen kappaleen aikana, mutta tämän kappaleen sisältö keskittyy pelkästään kehittämisideoihin ja siihen mitä tulisi yrittää tehdä. Mitkä ovat siis case yrityksen tavoitteet ja päämäärät prosessin parantamisessa. Kehittämisideat ovat yhdessä case yrityksen kanssa todettuja parannusehdotuksia nykyisen tilanteen kehittämiseksi, kyseessä ei siis ole vain omat havaintoni asiasta vaan yhdessä puidut asiat, jotka ovat työn aikana ilmenneet.

7.1 Kehitysideat

Luottokelpoisuuden seuraamisen sekä luottorajojen ylitysten vähentämisen kannalta esille tulleita parannusehdotuksia pohdimme yhdessä niin case yrityksen talousjohtajan, laskentapäällikön, perinnästä/laskutuksesta vastaavan henkilön sekä myös rautakaupan palvelupäällikön kanssa. Otin selvää muun muassa kyseisiltä henkilöiltä prosessista ja siitä mitä he olivat mieltä sen nykyisestä toiminnasta.

Kehittämistä vaativia osa-alueita löytyi muutamia. Myymälän ja reskontran välisessä yhteydessä on vielä jossain määrin kehitettävää. Myyjien olisi hyvä saada käyttöönsä parempi järjestelmä, jotta heilläkin olisi pääsy reskontra tietoihin helpommin. Tämän hetkisen tilanteen mukaan myymälän neuvontaa hoitavat henkilöt tai reskontra pitävät myyjiä ajantasalla asiakkaiden laskujen tilanteesta. Koko prosessi kaipaisi jossain määrin jonkinlaista lisä ohjeistusta. Tämän hetkinen tilanne ei ole huono nykyisellä volyyymillaan ja toimii nykyiselläänkin, mutta parannettavaa löytyy.

Parannettavaa on myös yleisesti yrityksen luottopolitiikan yhteisessä ymmärryksessä. Ajatusmaailmallisesti tulisi saada myymälän sekä taloushallinnon väki ajattelemaan samankaltaisesti asiasta. Niin sanottu kaupankäynnin este politiikka pitäisi saada pois ja parantaa samalla vuoropuhelua myymälän ja reskontran välillä. Kaupankäynnin este politiikalla tarkoitetaan siis sitä, että myymälässä pidetään reskontraa kaupankäynnin esteenä muun muassa tilien sulkemis tapauksissa. Kaikkien luottomyyntiin liittyvien osapuolten pitäisi pystyä toimimaan yhteisymmärryksessä asiasta ja optimoimaan luotolla myynti. Case yrityksen kohdalla asia ei ole tässäkään huono, mutta joitain tapauksia on esiintynyt, jotka ovat herättäneet halun ohjeistaa ja kerrata asiat uudelleen.

Luottorajojen valvonnan hoitamisessa on myös kehitettävää. Tulisi kerrata ja tehdä selkeämmät valtuusrajat siitä kuka päättää mihinkin rajaan saakka tapauksista. Nykyisellään valtuusrajat sekä pelisäännöt ovat suullisesti sovittuja asioita, jotka vaativat hieman tarkennusta sekä täsmennystä. Toisin sanoen asiat tulisi kerrata uudestaan sekä laatia tarkempi ohjeistus.

Kuluttajien osalta luottokauppa on automaattisempaa, sillä yksityishenkilöt eivät hakeudu konkurssiin. Rakennusfirmat saattavat usein hakeutua konkurssiin, sillä firmat saattavat olla perustettuna vain tiettyä urakkaa varten. Tämä johtaa yritysasiakkaiden kanssa tiettyyn tarkkaavaisuuteen asioissa.

7.2 Yhteinen kehitysidea muiden toimipaikkojen kanssa

Eräs parannus nykyiseen tilanteeseen luottorajojen seuraamisessa on case yrityksellä otettu jo käyttöön. Tämä kyseinen parannus on yhteinen projekti muidenkin toimipaikkojen kanssa. Eli kyseessä ei ole vain kehitysidea case yrityksen rautakaupan kanssa, vaan laajempi idea, johon kuuluvat useat muutkin rautakaupat samassa ketjussa.

Parannus koskee siis luottorajojen seuraamisen helpottamista. Uuden järjestelmän avulla yritysmyyjät pääsevät suoraan käsiksi yritysasiakkaiden perustietojen tarkasteluun sekä asiakkaiden käyttövaraan liittyviin tietoihin. Heillä on siis pääsy uuden jär-

jestelmän avulla tutkimaan itse asiakkaiden luottorajoihin liittyvää tietoa. Tämä helpottaa asiaa siinä, ettei reskontran ja myymälän neuvonnan tarvitse erikseen pitää yritysmyyjiä informoituina näiden asiakkaiden kohdalla. Uusi järjestelmä helpottaa asiakkaiden elämää mahdollistamalla sen ettei kuitteja tarvitse enää säästää, vaan ne näkyvät suoraan laskulta. Tämä helpottaa asiaa, sillä vastaavanlaiset parannukset houkuttelevat yritysasiakkaita käyttämään uutta järjestelmää. (Toiminnallinen ohje 2014, 4-10.)

Yhteinen kehitysidea on loistava alku prosessin parannukseen, mutta ei vielä tämän hetkellä tasollaan poista luottorajojen ylitysten ongelmia kokonaan. Ongelmana on, että uusi järjestelmä omaa tiukemmat vaatimukset yrityksiltä asiakkuuteen kuin aikaisempi järjestelmä, joka case yrityksellä on omassa käytössään. Muun muassa tästä johtuen kaikkia asiakasyrityksiä ei saada siirrettyä uuden järjestelmän pariin sen tämänhetkellä tasollaan.

8 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutustua case yrityksen luottotoiminnan nykyiseen tilaan sekä samalla yrittää löytää siihen parannusehdotuksia. Tavoitteena oli siis tuoda esille mahdollisia kehittämiskohteita luotolla myynti prosessia silmällä pitäen. Selvitykset tavoitteiden saavuttamiseksi vaativat yrityksen luottopolitiikkaan tutustumista sekä asiakkaiden luottokelpoisuuksien selvittämisen prosessin kuvaamista. Teoriaosiossa käytiin lävitse niin luottoriskit yleisesti, luottopolitiikka, perintä sekä luottokelpoisuuden arviointi.

Kokonaisuudessaan luottoriskit ovat kaiken alku. Luottoriskit syntyvät yrityksen myydessään luotolla. Luotolla myyminen aiheuttaa sen, että rahat menevät saamisiksi. Saamiset ovat velkoja, ja velkojen kohdalla on aina mahdollisuus ettei rahaa loppujen lopuksi saadakaan. Tämän takia yritysten tulee ymmärtää luottopolitiikan tarkoitus. Luottopolitiikassa määritellään luottotappioihin liittyviä asioita ja sitä kuinka yrityksessä tullaan toimimaan niiden suhteen. Luottotappioiden suhteen on mahdollista vähentää niitä valikoimalla asiakkaat sen mukaan kenen kohdalla riskit ovat pienempiä. Myös tehokkaalla perinnällä pystytään vähentämään luottotappioita. Opinnäytetyössä keskityttiinkin juuri tähän prosessiin. Kehitysehdotuksia haettiin näiden asioiden helpottamiseen case yrityksen osalta.

Opinnäytetyön aikana tuli esille muutamia kehitysehdotuksia asiakkaiden luottokelpoisuuden seurantaan sekä luottoraja ylitysten vähentämiseen. Case yrityksen luottotappiot ovat pysyneet vuosien varrella kohtuuden rajoissa joitain yksittäisiä poikkeuksia lukuunottamatta. Nämä poikkeukset kuitenkin herättivät huomion mahdollisten parannusten kehittämiseksi. Case yrityksen luottopolitiikka on, kuten aiemmin todettua, hyvällä tasolla ja luotonhallinta onnistuu ilman suurempia ongelmia. Siitä huolimatta parannusehdotukset ovat aina tarpeen, sillä aina löytyy jotain kehitettävää. Suuria toimintatavan muutoksia ei siis opinnäytetyön aikana tehty.

Tutkimuksen tavoitteet täyttyivät, sillä opinnäytetyö itsessään kuvaa case yrityksen tämän hetkistä luottotoiminnallista tilannetta ja tuo esiin kehitysehdotuksia. Opinnäytetyö itsessään ei tule varmistamaan asiaa, että case yrityksen tilanne on täydellinen

kehitysideoiden ilmitulemisen myötä. Työn tarkoitus oli tuoda kehitysideat esille ja kuvata yrityksen tilanne. Eli se mitä tapahtuu tämän jälkeen on jatkuva kehitysprosessi. Tämän vuoksi jatkotutkimuksiakin voisi tulevaisuudessa tehdä asiasta ja esimerkiksi tutkia mikä on yrityksen tilanne vuoden päästä, onko huomattavia muutoksia tapahtunut?

LÄHTEET

- Balance Consultingin www-sivut 2014. Viitattu 27.7.2014.
http://www.balanceconsulting.fi/tunnusluvut/myyntisaamisten_kiertoaika
- Boman, H. 2012. Luotonannossa täytyy huomioida eri asiakasryhmät. Viitattu 1.5.2014. <http://tuloslaskelma.fi/fi/luotonannossa-taytyy-huomioida-eri-asiakasryhmat>
- CredLexin www-sivut 2014. Viitattu 27.5.2014. <http://credlex.suntuubi.com/?cat=11>
- Ijäs, S. 2002. Luottoriskien hallinta tuloksen tekijänä -ammattitaitoa, luovuutta ja myyntihenkeä. Helsinki: Suomen Asiakastieto Oy.
- Kuluttajansuojalaki. 1978. 20.1.1978/38
- Laitila, M. 2011. Yrityksen luottopolitiikan kehittäminen. AMK-opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Viitattu 20.5.2014. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011113016443>
- Laki saatavien perinnästä. 1999. 22.4.1999/513 muutoksineen.
- Lindström, J. 2011. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Talentum.
- Luottotietolaki. 2007. 11.5.2007/527.
- Niskanen, J. & Niskanen, M. 2013. Yritysrahoitus. Edita.
- OK Perinnän www-sivut 2014. Viitattu 27.5.2014.
https://www.okperinta.fi/fin/palvelut_fin/perintaepalvelut_fin/oikeudellinen-perinta_fin
- Pönkä, P. & Willman, P. 2005. Käytännön perintäopas. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Sanna. 2012. Maksumuistutus ja perintä. Viitattu 27.5.2014.
<http://www.ukko.fi/maksumuistutus-ja-perinta/>
- Talponen, H. 2002. Hallitse myyntisaamiset. Helsinki: WSOY.
- Toimeksiantaja. 2014a. Laskentapäällikkö. Case yritys. Tapaaminen 5.2.2014.
- Toimeksiantaja. 2014b. Talusjohtaja. Case yritys. Tapaaminen 26.3.2014.
- Toimeksiantaja. 2014c. Talusjohtaja ja laskentapäällikkö. Case yritys. Tapaaminen 1.4.2014.
- Toimeksiantaja. 2014d. Laskentapäällikkö. Case yritys. Henkilökohtainen tiedonanto 13.8.2014.
- Toiminnallinen ohje ketjulle kehitysehdotuksesta. 2014. Case yritys.

Vilkkumaa, M. 2010. Yrityksen menestyksen mittarit: tunnusluvut, yrityksen hinnan määrittäminen & tilinpäätös. Helsinki. Yrityskirjat Oy.

Ylemmän AMK- tutkinnon metodifoorumin www-sivut 2014. Viitattu 10.9.2014.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464144782/1194348546586/1194356433452.html>