



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALOUDEN JA HALLINNON ALA

LUOTONVALVONTA TYÖ- TEHTÄVÄNÄ

Opas luotonvalvonnan perusteista

TEKIJÄ/T: Hanna-Mari Kuvaja

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Hanna-Mari Kuvaja	
Työn nimi Luotonvalvonta työtehtävänä – Opas luotonvalvonnan perusteista	
Päiväys	8.8.2018
Sivumäärä/Liitteet	45
Ohjaaja(t) Anni Kesänen ja Sirpa Grönholm	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t)	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön aiheena on luotonvalvonta työtehtävänä; tarkoituksena on perehtyä luotonvalvojan toimenkuvaan sekä selvittää, kuinka oikeanlaisella asiakasvalinnalla voidaan ennaltaehkäistä luottotappioita.</p> <p>Tutkimuksessa perehdytään luottoriskeihin, riskiasiakkaisiin sekä keinoihin heidän kartoittamiseksi. Tämän jälkeen käsitellään luottopäätöksen sekä luottosopimuksen tekoa. Lisäksi paneudutaan laskutukseen perehtyen laskun oikeaan ajoitukseen ja sisältöön, minkä jälkeen käsitellään vapaaehtoista perintää, joka pitää sisällään maksukehoituksen, maksusopimuksen sekä perinnän ulkoistamisen. Viimeisessä teoriakappaleessa käsitellään yrityksen luottopolitiikkaa, joka on avainasemassa luottotappioiden ehkäisemisessä. Oikeudellinen perintä on rajattu aihealueen ulkopuolelle.</p> <p>Työ on laadittu laadullisella tutkimusotteella, ja aineistona on käytetty luotonvalvontaa käsittelevää kirjallisuutta, artikkeleita, internet-julkaisuja sekä luottotieto- ja henkilötietolakia sekä lakia saatavien perinnästä. Myös kirjoittajan omia kokemuksia luotonvalvontatyöstä on hyödynnetty. Opinnäytetyölle ei ollut toimeksiantajaa, vaan kyseessä oli henkilökohtainen tutkimusprojekti pohjautuen kirjoittajan kiinnostukseen aihetta kohtaan.</p> <p>Opinnäytetyö osoittaa, kuinka keskeinen asema luotonvalvojalla on yrityksessä ja sen menestymisessä. Luotonvalvoja paitsi ennaltaehkäisee luottoriskejä, myös hallitsee niitä laskutuksen, maksukehoitusten sekä aktiivisen seurannan avulla läpi myyntisaatavan elinkaaren. Opinnäytetyö tuo selkeästi esille myös ennaltaehkäisyn tärkeyden luottoriskien hallinnassa; tämä osoittautuu huomattavasti kustannustehokkaammaksi kuin korjaavat toimenpiteet luottoriskin konkretisoiduttua luottotappioksi. Työ osoittaa myös, kuinka monivaiheinen luotonvalvonta on työtehtävänä.</p> <p>Työn tavoitteena on toimia oppaana luotonvalvonnan vasta-alkajille tai muutoin asiasta kiinnostuneille. Työ voisi toimia perehdytysmateriaalina luotonvalvojana aloittaville henkilöille, ja niinpä työ laaditaankin niin, että se sopisi käytettäväksi mahdollisimman monessa yrityksessä toimialasta riippumatta.</p>	
Avainsanat Luotonvalvonta, luottoriski, luottopäätös, luottosopimus, laskutus, vapaaehtoinen perintä, luottopolitiikka	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business Administration			
Author(s) Hanna-Mari Kuvaja			
Title of Thesis Credit control as a job - a guide to the basics of credit control			
Date	8.8.2018	Pages/Appendices	45
Supervisor(s) Anni Kesänen and Sirpa Grönholm			
Client Organisation /Partners			
<p>Abstract</p> <p>The objective of this thesis was to explore credit control as a job; to provide an in-depth look at a credit controller's work, and to describe how proper client selection can be used to prevent credit loss.</p> <p>First, the thesis examines credit risk, risky clients and methods of recognizing them. Next, making credit decisions and credit agreements is discussed. Further billing, examining the proper timing and content of a bill are explored. This is followed by voluntary collection, in other words demands for payment, payment agreements and outsourcing of collection. Finally, the thesis examines corporate credit policy, which is the key in preventing credit loss. Judicial collection is not within the scope of this thesis.</p> <p>This thesis employed a qualitative research method, and was researched using literature, magazine articles, and internet publications concerning credit control, as well as the credit information act, the personal data act and the legislation on debt collection. The author also drew on her own experiences of working as a credit controller. There was no commissioner for this thesis; instead it was a personal research based on the author's own interests in the subject.</p> <p>This thesis demonstrates how central role a credit controller has to a company and to its success. A credit controller not only prevents credit risks, but controls them through billing, demands for payment, and active monitoring throughout a receivable's lifespan. The thesis makes a clear case for the importance of preventative action in controlling credit risk; it is a much more cost-effective method than corrective action taken after the credit risk has materialized as loss. The thesis also illustrates how multi-faceted credit control is as a job.</p> <p>This thesis is intended to serve as a guide for beginners in the credit control field, or for anyone interested in the subject. The thesis might be used as orientation material for individuals starting out as credit controllers, and it was written in a manner that allows it to be used in a wide array of companies regardless of industry.</p>			
<p>Keywords Credit control, credit risk, credit decision, credit agreement, billing, voluntary collection, corporate credit policy</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUSASETELMA	7
2.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	7
2.2	Tutkimusmenetelmät sekä tutkimusetiikka	7
2.3	Muita tutkimuksia sekä kirjallisuutta	8
2.4	Työn rakenne	9
3	LUOTONVALVONTA ALKAA VELKASUHTEEN SYNTYMISESTÄ.....	10
3.1	Luotolla myymisen riskit	11
3.2	Riskiasiakkaat	11
3.2.1	Maksuhäiriömerkinnät	12
3.3	Asiakkaan taustat.....	12
3.4	Yksilöintitiedot	14
3.5	Luottotiedot.....	14
3.5.1	Luottotietolaki säätelee luottotietotoimintaa	15
3.5.2	Hyvä tietää luottotietojen hankkimisesta ja käyttämisestä.....	16
3.5.3	Asiakastieto	16
3.5.4	Tietosuoja	17
3.6	Luottopäätös	18
3.6.1	Luottoraja.....	19
3.7	Luottosopimus	19
3.7.1	Maksuehdot ja luoton erääntyminen	20
3.7.2	Kassa-alennus.....	21
4	LASKUTUS	21
4.1	Laskun ajoitus	22
4.2	Laskun sisältö	23
4.2.1	Arvonlisäverolain laskumerkintävaatimukset.....	23
4.2.2	Asiakkaan nimi ja osoite	24
4.2.3	Laskun lähettäjän tiedot sekä maksutiedot.....	24
4.2.4	Saatavan peruste	24
4.2.5	Saatavan määrä sekä arvonlisävero.....	25

4.2.6	Päiväys sekä eräpäivä.....	25
4.2.7	Viivästyskorko.....	25
4.2.8	Maksuehto sekä kassa-alennukset.....	26
4.3	Kevennetyt laskumerkinnät.....	26
5	LUOTONVALVONTA JA VAPAAEHTOINEN PERINTÄ	27
5.1	Perinnän käynnistäminen.....	27
5.2	Laki saatavien perinnästä	27
5.3	Maksumuistutus kirjeitse	28
5.3.1	Maksumuistutuksen sisältö	28
5.3.2	Muistutusrutiini ja -aikataulu	29
5.4	Puhelinperintä	30
5.4.1	Puhelu oikealle henkilölle oikeaan aikaan	30
5.4.2	Velallinen voi olla hankala keskustelukumppani	30
5.5	Sähköposti	31
5.6	Tratta.....	31
5.6.1	Trattausten eteneminen käytännössä.....	31
5.6.2	Milloin trattaus on hyvä vaihtoehto?	32
5.7	Maksusopimus voi olla ratkaisu	32
5.7.1	Neuvottelu on taitolaji	32
5.7.2	Tuloksena maksusopimus	33
5.7.3	Jos asiakas reklamoi.....	33
5.8	Perinnän ulkoistaminen	33
6	KAIKKI PERUSTUU LUOTTOPOLITIIKKAAN	35
6.1	Luottopolitiikan laadinta	35
6.2	Onnistuiko luottopolitiikka?	36
6.3	Raamit luotonvalvonnalle.....	37
7	YHTEENVETO.....	37
8	OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI	39
8.1	Opinnäytetyöprosessi	39
8.2	Luotettavuus sekä eettisyys.....	40

1 JOHDANTO

Nykyään suurin osa yritysten välisestä kaupankäynnistä on luottokauppaa, eli saatava maksetaan vasta luovutuksen jälkeen. Tämä tuo mukanaan luottoriskin, eli mahdollisuuden ettei toimitetusta hyödykkeestä saadakaan maksua. Lindorffin internetsivujen (Lindorff 2018) mukaan Suomessa lähetetään vuosittain noin 450-500 miljoonaa laskua, joista erääntyy noin 10 prosenttia ja maksamatta jätetään 1,6 prosenttia. 1,6 prosenttia 450 miljoonasta on 7,2 miljoonaa; suurin piirtein tämän verran laskuja jää siis Suomessa maksamatta vuosittain. Kyseessä on varsin merkittävä määrä.

Mitä sitten on tehtävissä, ettei oman yrityksen osuus edellä mainitusta 7,2 miljoonasta olisi kovin suuri? Yksi avaintekijä on luotonvalvonta, joka on saatavien kotiuttamisessa ja luottoriskien hallinnassa hyvin merkittävässä asemassa. Oikein toteutettu luotonvalvonta tunnistaa luottoriskit jo varhaisessa vaiheessa estäen niiden konkretisoitumisen. Riskien sataprosenttinen välttäminen ei tietenkään ole mahdollista, sillä liiketoiminta ja -riski kulkevat tiiviisti käsi kädessä, ja tehdäkseen voittoa yrityksen on otettava riskejä, halusi se tai ei. Niinpä niiden hallitsemiseen kannattaakin panostaa mahdollisimman paljon laatimalla hyvä luottopolitiikka, sitouttamalla henkilöstö noudattamaan sitä sekä järjestämällä luotonvalvonta mahdollisimman toimivaksi – ja tietenkin löytämällä rautaiset ammattilaiset kyseiseen tehtävään.

Luotonvalvojan toimenkuva on usein varsin laaja; hän hoitaa usein varsinaisen luotonvalvonnan lisäksi myös reskontraa sekä osaa luottopäällikölle kuuluvista tehtävistä (Lindström 2005, 23). Voidaan siis todeta, että luotonvalvonta on työtehtävänä varsin haastava. Se vaatii laajaa tietämystä niin talousasioiden kiemuroista kuin yrityksen asiakkaistakin; lisäksi luotonvalvojan tulee ehdottomasti omata tilannetajua sekä kykyä ”pitää langat käsissään”, sillä työssään luotonvalvoja hoitaa useita eri työtehtäviä saman päivän aikana. Astuttaessa kyseiseen toimenkuvaan ilman aiempaa kokemusta, saattaa työnkuva kuulostaakin äkkiseltään varsin haastavalta monine liikkuvine osineen ja laajoine vastuualueineen, ja niinpä onkin olemassa tarve tiiviille tietopakettile aiheeseen liittyen.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on toimia oppaana luotonvalvonnan vasta-alkajille. Työssä kuvataan luotonvalvojan työtehtäviä sekä tutkitaan, kuinka oikeanlaisella asiakasvalinnalla voidaan ehkäistä luottotappioita. Viimeksi mainittu kuuluu pitkälti luotonvalvojan vastuulle, sillä uusien asiakkaiden taustojen tutkiminen ja mahdollisten riskiasiakkaiden karsinta on luotonvalvojan vastuulla. Luottotappioiden ennaltaehkäisyn merkitystä ei mielestäni voida liikaa painottaa, ja siksi aiheeseen paneudutaan tässä työssä huolellisesti. Työ toteutetaan laadullisin menetelmin, ja kyseessä on aineistopohjainen tutkimus.

Aineistona käytetään aiheeseen liittyvää kirjallisuutta sekä internet-julkaisuja, minkä lisäksi perehdytään Luottotietolakiin, Henkilötietolakiin sekä lakiin saatavien perinnästä. Esille tuodaan myös kirjoittajan omia kokemuksia luotonvalvojana. Luotonvalvontaan liittyen löytyy myös aiempia tutkimuksia. Muun muassa Johanna Suominen (2013), Maria Laitila (2011) sekä Maris Meimer-Virtanen (2010) ovat tutkineet aihetta aiemmin, mutta eri näkökulmasta. Vastaavaa työtä ei siis ole aiemmin tehty.

Idea aiheeseen syntyi talvella kiinnostuksesta luotonvalvontaa kohtaan, ja vahvistui päästessäni uuteen työhön, jossa yhtenä osa-alueena on juurikin luotonvalvonta. Niinpä halusin perehtyä aiheeseen tarkemmin ja kehittää omaa osaamistani. Lisäksi olisin ehdottomasti kokenut tämänkaltaisen oppaan hyödylliseksi; tiivis kattaus tärkeimmistä työtehtävistä nopeasti luettavassa muodossa, jonka luettuani minulla olisi ollut kattava käsitys tulevasta toimenkuvastani.

2 TUTKIMUSASETELMA

2.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämä opinnäytetyö pureutuu luotonvalvonnan työtehtäviin ja menettelytapoihin, tavoitteena luoda tiivis tietopaketti esimerkiksi luotonvalvonnan työtehtäviin siirtyville tai muuten lisätietoa haluaville henkilöille. Työssä kuvataan luotonvalvonnan prosessit ja työvaiheet, ja pyritään tuomaan esille seikkoja, jotka tulee huomioida työvaiheissa luotonvalvontaprosessin onnistumisen takaamiseksi. Tutkimusongelmaksi asetetaan ”Mitä työtehtäviä luotonvalvojan toimenkuvaan sisältyy?”, jota lähdetään selvittämään vastaamalla seuraaviin päätutkimuskysymyksiin:

- Mitä toimenpiteitä luotonvalvojan tulee tehdä uuden asiakkaan suhteen ennen hyödykkeen luovuttamista?
- Mitä toimenpiteitä luotonvalvoja tekee hyödykkeen luovuttamisen jälkeen saatavan kotiuttamiseksi?

Ensimmäiseen päätutkimuskysymykseen pyritään vastaamaan tutkitamalla luotolla myymisen riskejä, riskiasiakkaita sekä keinoja heidän tunnistamiseksi sekä käymällä läpi luottotietojen hyödyntämistä sekä luottopäätöksen ja luottosopimuksen laatimista. Toiseen päätutkimuskysymykseen pyritään vastaamaan käsittelemällä laskutusta sekä vapaaehtoista perintää.

Päätutkimuskysymysten lisäksi opinnäytetyössä vastataan seuraavaan alakysymykseen:

- Kuinka ennaltaehkäistä luottotappioita oikeanlaisella asiakasvalinnalla?

Tässä alaongelmassa pureudutaan pohtimaan seikkoja, joita luotonvalvoja voi huomioida sekä tehdä arvioidessaan tulevan asiakkaan luottokelpoisuutta. Tämäkin kuuluu luotonvalvojan tehtäviin, mutta on irrotettu erilliseksi alakysymykseksi, sillä sen tutkiminen edellyttää myös koko yrityksen yhteisesti noudattamaan luottopolitiikkaan paneutumista.

2.2 Tutkimusmenetelmät sekä tutkimusetiikka

Työ toteutetaan laadullisella tutkimusotteella. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus pyrkii ymmärtämään ja kuvaamaan valittua kohdetta kokonaisvaltaisesti (Jyväskylän Yliopisto 2015), joten se sopii luonteensa takia tähän työhön, kun tavoitteena on kuvata luotonvalvojan työtehtäviä.

Aineistoa kerätään aiheeseen liittyvästä kirjallisuudesta, internet-lähteistä sekä alaa säätelevistä laeista. Lisäksi esille tuodaan kirjoittajan omia kokemuksia ja näkökulmia luotonvalvontatyöstä. Tämä aineistonkeruumenetelmä koettiin sopivimmaksi, sillä sen avulla saadaan kerättyä parhaiten tietoa tutkimusongelmaan vastaamiseksi. Ammattikirjallisuus, valikoidut internet-lähteet sekä lait tarjoavat luotettavaa ja relevanttia aineistoa ajatellen tätä tutkimusta; tavoitteena on kuvata luotonvalvontatyötä mahdollisimman ymmärrettävästi ja yleispätevästi, jotta tutkimusta voitaisiin hyödyntää erilaisissa yrityksissä. Kirjoittajan oma kokemus puolestaan sopii muun aineiston tueksi vahvistamaan teoriaa. Lisäksi se tuo käytännönläheistä näkökulmaa tekstiin, minkä voisi ajatella olevan miellyttävää lukijan kannalta.

Aineisto analysoidaan tutustumalla siihen huolellisesti, pyrkien ymmärtämään sen todellinen sisältö sekä muodostamalla siitä kattava yleiskuva. Aineistonkeruussa kiinnitetään huomiota aineiston luotettavuuteen; lähdeteoksiksi valitaan vain alan asiantuntijoiden teoksia. Internet-lähteiden suhteen ollaan erityisen tarkkana ja valikoidaan lähteiksi vain lähteitä, jotka tiedetään yleisesti hyväksytyiksi ja tunnetuiksi. Esimerkiksi yksityisten henkilöiden kotisivuja tai muutoin tuntemattomia sivustoja ei hyödynnetä.

Koska kyseessä on laadullinen tutkimus, joka pohjautuu lähdekirjallisuuteen, on ensiarvoisen tärkeää noudattaa hyvää ja eettistä tutkimustapaa. Niinpä koko opinnäytetyöprosessin ajan kiinnitetään huomiota työskentelytavan eettisyyteen ja läpinäkyvyyteen peilaten toimintatapoja Tutkimuseettisen Neuvottelukunnan TENK:in (2012) laatimaan ohjeistukseen hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Niinpä työ tehdään rehellisesti, avoimesti ja huolellisesti soveltaen tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia tutkimusmenetelmiä. Työ suunnitellaan, toteutetaan sekä julkaistaan Savoniassa yhteisesti sovittujen käytäntöjen mukaan, ja muut tutkijat, eli tässä tapauksessa lähdekirjailijat huomioidaan kunnioittavalla tavalla oikeanlaisilla viittauksilla sekä ehdottomasti plagiointia välttäen. (TENK 2012.) Viimeisessä kappaleessa arvioidaan työn luotettavuutta sekä eettisyyttä.

2.3 Muita tutkimuksia sekä kirjallisuutta

Luotonvalvonnasta löytyy melko hyvin kirjallisuutta. Jyrki Lindström kuvaa luotonvalvonnan työtehtäviä seikkaperäisesti teoksessaan *Luotonvalvonta ja saatavien perintä* (2005). Hän käsittelee aihetta aina luottopolitiikasta ja riskiasiakkaista oikeudelliseen perintään ja velan vanhentumiseen saakka. Yrjö Lehtosen *Perintäoppaassa* (1989) perehdytään kirjan nimen mukaisesti perintään, ja lisäksi esimerkiksi Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä, Seulu ja Tammenkoski käsittelevät aihetta osana *Perintä ja luotonhallinta -julkaisua* (2018). Kaikkia edellä mainittuja onkin käytetty tässä työssä lähteenä.

Luotonvalvontaan liittyen on tehty melko runsaasti tutkimuksia. Johanna Suominen (2013) käsittelee toimeksiantoon perustuvassa opinnäytetyössään luotonhallintaa ja perintää. Hän lähestyy aihetta tutkimalla, miten perintälaki ja muu perinnän säätely vaikuttavat luotonvalvontaan. Työssä käsitellään myös oikeudellista perintää, joka on tässä tutkimuksessa rajattu pois. Myös Maria Laitila (2011) perehtyy luotonvalvontaan opinnäytetyössään, jossa on tavoitteena kehittää toimeksiantajayrityksen

luottopolitiikkaa. Tässä työssä varsinainen luotonvalvontatyön kuvaaminen jää kuitenkin vähemmälle, koska pääpaino on luottopolitiikassa. Maris Meimer-Virtanen (2010) kuvaa opinnäytetyössään luotonvalvonnan työtehtäviä asiakasvalinnasta vapaaehtoiseen perintään, mutta myös tämä työ on toteutettu toimeksiantona.

Varsinaista luotonvalvonnan opasta ei siis ole tehty, vaan aiemmat tutkimukset on toteutettu toimeksiantoina ja niissä tutkimusongelma on ollut hieman toisaalla. Siispä onkin nähtävissä selkeä tarve yleispätevälle oppaalle, jossa kuvataan tärkeimpiä työtehtäviä ja niihin liittyviä haasteita tarpeeksi tarkasti, ja josta hyötyvät etenkin luotonvalvojan työtehtävissä juuri aloittaneet henkilöt.

2.4 Työn rakenne

Opinnäytetyö alkaa johdantokappaleella. Kappaleessa kaksi käydään läpi tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset, sekä kerrotaan tutkimusaineistosta ja -menetelmästä sekä rakenteesta. Oikeudellinen perintä sekä kuluttajasaatavat rajataan aihealueen ulkopuolelle; tämä nähdään välttämättönä, jotta pystytään paneutumaan aihealueisiin huolellisesti eikä pelkästään pintapuolisesti. Luotonvalvojan työtä kuvataan siis B2B-kaupankäyntiä harjoittavassa yrityksessä velkasuhteen syntymishetkestä vapaaehtoiseen perintään saakka.

Varsinainen teksti alkaa kappaleessa kolme, jossa kerrotaan velkasuhteen syntymisestä käsitellen luotolla myymisen riskejä, riskiasiakkaita sekä keinoja heidän kartoittamiseksi taustojen tutkimisen avulla. Tästä edetään luottopäätöksen tekemiseen sekä luottosopimuksen solmimiseen. Neljännessä kappaleessa käsitellään laskutusta, joka on luonnollinen jatkumo myönteiselle luottopäätökselle. Käsiteltäviä aiheita ovat laskun oikea ajoitus sekä sisältö.

Kappaleessa viisi paneudutaan tapahtumiin laskun erääntymisen jälkeen, eli käydään läpi vapaaehtoisin perinnän vaiheet, maksumuistutuksesta perinnän mahdolliseen ulkoistamiseen. Tutkimusosio päätetään kappaleessa kuusi käsiteltävään luottopolitiikkaan, joka toimii kaiken perustana luottokauppaa tehdessä. Työn tuloksia käydään läpi kappaleessa seitsemän, ja työ päättyy kappaleeseen kahdeksan, jossa arvioidaan opinnäytetyön onnistumista.

3 LUOTONVALVONTA ALKAA VELKASUHTEEN SYNTYMISESTÄ

Kuten edellä todettu, tässä opinnäytetyössä luotonvalvontaprosessia havainnollisetaan asiakkaan saatavan elinkaaren avulla. Luotonvalvojan työ on ”multitaskaamista”; pitää pystyä pitämään useita lankoja käsissään sekä hoitamaan monia asioita yhtä aikaa. Asiakkaiden saatavat ja niiden valvonta eivät ole suinkaan liukuhihnatyötä, sillä niiden kotiuttaminen voi olla hyvin eri vaiheissa menossa; yhden asiakkaan kohdalla luottopäätöstä ei ole vielä tehty, toiselle on lähetetty juuri lasku toimitetusta hyödykkeestä ja kolmannen erääntynyt saatava siirretään perintätoimiston hoidettavaksi. Niinpä luotonvalvontatyö ei ole suinkaan niin yksioikoista kuin tässä työssä esitetään, mutta asiakaskohtainen prosessi etenee aina pääpiirteittäin samalla kaavalla alkaen luottokelpoisuuden selvittämisestä ja päättyen saatavan kotiuttamiseen – tai huonoimmassa tapauksessa luottotappion kirjaamiseen, kun maksua ei saatukaan.

Luotonvalvonta on prosessi, jossa nimensä mukaisesti valvotaan asiakkaalle myönnettyä luottoa. Luotolla myydessä hyödyke luovutetaan ennen kuin siitä saadaan maksu, joten luovutushetken sekä aiotun maksusuorituksen välisen ajan asiakas on sovitusti velkaa myyjälle (Lindström 2005, 25). Myyjän ja ostajan välillä vallitsee siis sopimus, jonka Aarnio ja Vahvelainen (1994, 31) määrittelevät ”sopimusosapuolten yhteistoiminnaksi taloudellisen päämäärän saavuttamiseksi”.

Lindströmin (2005, 139) kuvauksen mukaan luotonvalvonta on ”aktiivista seuranta, tietojen hankintaa ja toimenpiteisiin ryhtymistä käytettävissä olevan tiedon perusteella”. Tietoja saadaan reskontrasta, jossa voidaan seurata asiakkaan luottorajaa, avoimien saatavien kehitystä sekä maksusuoritusten viivästymistä. Reskontratietojen lisäksi kannattaa seurata säännöllisesti asiakkaiden luottotietoja. (Lindström 2005, 139.) Olen samaa mieltä Lindströmin kanssa; näin osataan reagoida ajoissa, mikäli huomataan negatiivista kehitystä asiakkaan maksukäyttäytymisessä. Luottoluokituksen tippuminen tai esimerkiksi Asiakastiedosta saatavan Riskimittari-luokituksen kohoaminen ovat huolestuttavia merkkejä, joihin kannattaa reagoida ja pohtia kuinka toimitaan jatkossa luottomyynnin suhteen.

Suominen (2013, 8) kutsuu luotonvalvontaa yrityksen luottopolitiikan käytännön toteuttamiseksi. Tämä on osuva ilmaus; luotonvalvonnassa tuodaan käytäntöön luottopolitiikassa sovittuja toimintamalleja esimerkiksi asiakasluottotuksen ja maksuaikojen suhteen, ja nähdään konkreettisesti luottopolitiikan onnistuminen. Työtehtävän olennaisimpia osa-alueita ovat asiakkaiden luottokelpoisuuden arviointi ja sen perusteella tehtävä luottosopimus, asiakastilinaus, laskutus sekä vapaaehtoinen perintä. Myös oikeudellinen perintä, konkurssi- ja ulosottomenettely sekä kansainvälinen perintä luetaan luotonvalvonnan osa-alueiksi, mutta ne on rajattu tämän työn ulkopuolelle. (Lehtonen ym 2018, 2. kappale.)

Asiakaskohtainen luotonvalvonta alkaa siitä hetkestä, kun uusi kauppa uudelle asiakkaalle on tiedossa ja aletaan selvittää asiakkaan luottokelpoisuutta ynnä muita kaupantekoon vaikuttavia tekijöitä. Luotonvalvoja on tässä avainasemassa, sillä oman kokemukseni mukaan kaupoista vastaava myyjä kon-

taktoi suoraan luotonvalvojaa pyytääkseen tietoja asiakkaasta ja selvittääkseen edellytyksiä luotto-kaupalle. Luottokelpoisuuden selvittämiseen on syytä paneutua huolellisesti, sillä myönteistä luotto-päätöstä seuraava sopimus tuo mukanaan riskin, joka luottokaupassa voi tarkoittaa esimerkiksi luot-totappiota (Aarnio ja Vahvelainen 1994, 31). Luotonvalvojan onkin erittäin oleellista hallita luottokau-pan perusteet sekä niihin liittyvät riskit, joten niitä käsitellään seuraavaksi edeten asiakkaan taustojen sekä luottokelpoisuuden selvittämiseen.

3.1 Luotolla myymisen riskit

Yrityksen on otettava riskejä menestyäkseen, ja niiden ottaminen on väistämätön ja olennainen osa liiketoimintaa. Koska riskien ottaminen on välttämätöntä, niitä hallitakseen tulee yrityksellä olla selvät sävelet mahdollisten riskien sekä niiden kohtaamisen suhteen. (Kinkki ja Isokangas 2003, 124.) Täysin riskittömäksi toimintaa voidaan kutsua silloin, kun se johtaa sataprosenttisen varmasti myönteiseen ja toivottuun lopputulokseen. Tällainen ideaalitalanne ei liike-elämässä ole kuitenkaan käytännössä mahdollista, sillä yrityksen kohtaama riskikenttä on laaja sekä monialainen, eikä päätöksiä voida tehdä ilman niihin liittyviä uhkia. Näin ollen yritys voi siis joko onnistua ja kerryttää voittoa, tai epäonnistua ja menettää suunnitellun tulon. (Suomen Riskienhallintayhdistys 2018.)

Aarnio ja Vahvelainen (1994, 32) määrittävät riskin seuraavaasti: ”riskit ovat kustannuksia, joita pyri-tään minimoimaan”. Ne tuovat mukanaan normaalisti joko taloudellisen menetyksen tai epäonnistu-misen mahdollisuuden. Luotolla myynnistä puhuttaessa riski ilmenee luonnollisestikin taloudellisena riskinä, eli mahdollisuutena siitä, että jo luovutetusta hyödykkeestä ei saadakaan maksusuoritusta. (Aarnio ja Vahvelainen 1994, 32.)

Riski, eli tässä tapauksessa luottotappio, voi luottokaupassa konkretisoitua oikeastaan missä vaiheessa tahansa sopimushetkestä perinnän eri vaiheisiin. (Aarnio ja Vahvelainen 1994, 32.) Siksi onkin erittäin tärkeää panostaa luotonvalvontaan heti alkumetreiltä asti, ja tiedostaa vaaran merkit heti. Sopimus-tilanne, johon paneudutaan tässä tutkimuksessa myöhemmin, on avainhetki riskin minimoimiseen; kun sopimustekniikka on kunnossa, saadaan luottotappion mahdollisutta pienennettyä.

Lehtosen (1989, 8) mukaan ennakoivien toimenpiteiden laiminlyöminen on kuitenkin valitettavan yleistä; usein ensimmäisiä kauppoja varten otetaan asiakkaalta vain laskutusta varten tarvittavat tie-dot sen enempää taustoja tutkimatta, ja saatetaan aloittaa käteismaksulla pienin summin edeten isompiin toimituksiin, mikäli kaikki menee hyvin. Tällä tavalla toimiessa riski tulonmenetyksestä kasvaa huomattavasti, kun asiakkaalle luotolla myymisen edellytyksiä ei ole tutkittu perusteellisesti. Paitsi uudet, myös huonosti menestyvät yrittäjät etenkin talouden laskusuhdanteen aikoina saattavat har-millisen helposti laiminlyödä asiakkaansa maksukyvyyn ja luotettavuuden tarkastamisen (Aarnio ja Vah-velainen 1994, 34). Kauppaa halutaan tehdä – hinnalla millä hyvänsä.

3.2 Riskiasiakkaat

Millaisia sitten ovat asiakkaat, joiden kohdalla kannattaa harkita kahdesti ennen luottopäätöstä teh-dessä ja ennen nimen laittamista sopimuspaperiin? Millaisia vaaran merkkejä saattaa olla ilmassa?

Aarnion ja Vahvelaisen (1994, 34) mukaan vaaran merkit liittyvät usein velallisen huonoon rahatilanteeseen sekä tahallisiin väärinkäytöksiin, kuten talousrikoksiin sekä konkurssikeinotteluun. Usein nämä merkit ovat kuitenkin onneksi helposti havaittavissa, koska ne poikkeavat normaaleista ja yleisesti hyväksytyistä liike-elämän käytänteistä.

Riskiasiakkaan voi tunnistaa siitä, että tämä vaikuttaa olevan hieman ulalla taloudellisista asioista; hän saattaa hoitaa liiketoimiaan varsin lyhytnäköisesti ja itselleen sekä liikekumppaneilleen edullisella tavalla. Moni epärehellisyteen taipuvainen näkeekin yrittäjyyden hyväksi mahdollisuudeksi takoa rahaa; kun rikollista toimintaa harjoitetaan yritysmuodossa, saadaan luotua lailliset ja ulkopuolisen silmään moitteettomalle näyttävät puitteet talousrikosten tehtailuun. (Aarnio ja Vahvelainen 1994, 35.)

3.2.1 Maksuhäiriömerkinnät

Asiakas voi kuulua riskiasiakaskategoriaan, vaikkei se harjoittaisikaan rikollista liiketoimintaa, sillä myös negatiivisen maksutavan tai maksuhäiriömerkinnän omaava liikekumppani tuo mukanaan merkittäviä riskejä. Maksuhäiriömerkinnät ovat yleistyneet huolestuttavaa vauhtia, ja vuonna 2017 yrityksille kirjattiin 323 000 uutta maksuhäiriömerkintää, mikä oli yli 90 prosenttia enemmän kuin edellisvuonna. Tähän tosin vaikutti Suomen Asiakastieto Oy:n varatoimitusjohtaja Heikki Koivulan (Suomen Asiakastieto Oy d) mukaan Verohallinnon vuoden 2016 lopulla toteuttama järjestelmäuudistus. Sen takia yrityksiin kohdistetut verojen perintätoimet käytännössä keskeytettiin useaksi kuukaudeksi, ja kun toimia jatkettiin vuoden 2017 alussa, myös toimia seuranneet maksuhäiriömerkinnät rekisteröitiin vasta samana vuonna. Luku on silti huolestuttavan suuri; vuoden 2017 lopussa maksuhäiriömerkintöjä oli 51 600 yrityksellä. Koivula kertoo, että noin 70 prosentilla yrityksistä merkintä on alle vuoden ikäinen. (Suomen Asiakastieto Oy d.)

Konkurssien määrä puolestaan on jatkanut laskuaan; vuonna 2017 konkurssiin asetettiin 1565 yritystä. Luku on ensimmäistä kertaa yhtä alhaalla sitten vuonna 2008 alkaneen talouskriisin. (Suomen Asiakastieto Oy d.)

Myös velkajärjestelyt vähenivät vuonna 2017 edellisvuodesta; niitä käsiteltiin loppuun 4812 kappaletta, mikä on 7,9 prosenttia vähemmän kuin edellisvuonna. Käsitellyistä asioista runsaat 4000 oli velkajärjestelyhakemuksia, ja loput maksuohjelman muuttamisia, lisäsuoritusten vahvistamisia sekä loppuun käsiteltyjä velkajärjestelyjen raukeamisia. (Tilastokeskus 2018.)

3.3 Asiakkaan taustat

Kun yrityksen myyjällä on uusi asiakas kiikarissa, hän todennäköisesti kontaktoi luotonvalvojaa pyytäkseen lisätietoja ja selvittääkseen edellytykset kaupanteolle. Huomionarvoista on, että olipa kyse sitten potentiaalisesta riskiasiakkaasta, tai lupaavalle vaikuttavasta "tavallisesta" asiakkaasta, tulee tästä aina hankkia tietoja ennen luottopäätöksen ja sopimuksen tekoa. Asiakasvalintaan kannattaakin kiinnittää huomiota jo hyvissä ajoin ennen luottopäätöstä ja sopimuksen tekemistä; jos asiakkaat valitaan vasta sen jälkeen, kun heihin on kohdistettu jo markkinointi- tai myyntityötä, tehty työ on heidän

osaltaan hukkaan heitettyä rahaa. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä, Seulu ja Tammenkoski 2018, luku 3.)

Mistä näitä tietoja sitten etsitään? Mahdollisia lähteitä on useita; yrityksen omat asiakasrekisterit, viranomaisten rekisterit sekä luottotietorekisterit, minkä lisäksi asiakkaalta itseltään voidaan myös pyytää tietoja. Luottotietorekistereistä löytää vain negatiivia tietoja, vaikka viime aikoina onkin keskustelun alla ollut myös positiivisten luottotietojen rekisterin perustaminen. Niinpä hakemalla asiakasta esimerkiksi Asiakastiedosta voi löytää tietoja esimerkiksi velkomistuuomioista tai tratasta, konkurssista, saneerausmenettelystä tai liiketoimintakiellosta aiheutuneita merkinnöistä. (Niemi 2014, 46.) Rekistereihin kerätään tietoa sekä yksityishenkilöistä että yrityksistä.

Myös asiakkaalta suoraan voi pyytää tätä koskevia tietoja. Tässä on kuitenkin ongelmana niiden luotettavuus; asiakkaastahan hankitaan taustatietoja juuri sen maksukykyisyyden selvittämiseksi, ja mikäli asiakkaan taloudellisessa tilanteessa olisi parantamisen varaa, saattaa tällä olla kova kiusaus antaa itsestään todellisuutta positiivisempi tietoja. Niinpä asiakkaalta saatuja tietoja ja niiden uskottavuutta kannattaa aina tarkastella tietyllä varovaisuudella. Toisaalta monet tiedot ovat saatavissa pelkästään asiakkaalta itseltään tai hänen suostumuksellaan, joten niidenkin pyytämistä kannattaa ehdottomasti harkita muualta hankitun tiedon tueksi. (Lehtonen ym. 2018, luku 3.)

Mikäli asiakkaalta itseltään päädytään pyytämään tietoja, voidaan mahdolliseen sopimukseen laittaa erillinen maininta, mikäli joku tältä saatu tieto on erityisen merkityksellinen. Muuten voi olla myöhemmin vaikea todistaa, että asiakas on antanut taloudellisesta tilanteestaan virheellisiä tietoja. Vaikka väärin tietojen antaminen voitaisiin myöhemmin todistaa, ei sillä toisaalta ole kuitenkaan merkitystä, mikäli asiakas on maksukyvytön ja rahat jäävät saamatta. (Hemmo ja Hoppu 2018, luku 7.)

Myös oma myyntiorganisaatio sekä muut kollegat ovat erinomainen tiedonlähde. Näissäkin kannattaa kuitenkin käyttää pientä varovaisuutta, sillä informaatio voi olla hyvinkin monenlaista ja tarvitsee usein muuta tietoa tuekseen. Tämäkin tieto voi kuitenkin olla varsin hyödyllistä, sillä se perustuu usein jo aiemmin saatuun kokemukseen kyseisestä asiakkaasta. Kollegan kohdalla puolestaan kannattaa olla hieman skeptinen etenkin silloin, jos tämä on kilpailijan palveluksessa. Tällöin saatu tieto voi olla epäluotettavaa, sillä kollegalla saattaa itselläänkin olla samalta asiakkaalta saatava, jonka perinnän hän haluaa turvata. Toisaalta velkojien välinen kilpailu saatavien perimisessä on jäänyt pitkälti historiaan takaisinsaantilain ansiosta, joten muita velkojia kannattaa ehdottomasti arvostaa tietolähteenä; heiltä voi saada erinomaista sisäpiirintietoa asiakkaasta. (Lehtonen ym. 2018, luku 3.)

Seuraavaksi paneudutaan tarkemmin asiakkaan taustojen tutkimiseen, eli yksilöinti- sekä luottotietojen hankkimiseen. Riittävät ja oikeat yksilöintitiedot ovat Lindströmin (2005, 28) mukaan ensimmäinen edellytys luottopäätöksenteolle.

3.4 Yksilöintitiedot

Alettaessa selvittämään asiakkaan taustoja, hankitaan tästä ensin yksilöintitietoja ja siirrytään sitten luottotietojen tutkimiseen. Kun tämä vaihe tehdään perusteellisesti ja hankitaan mahdollisimman hyvä kattaus tietoja, sujuvat luotonvalvonta ja mahdollinen perintä helpommin. (Lindström 2005, 32.) Yritysasiakkaasta tulee hankkia ainakin seuraavat yksilöintitiedot: oikea ja virallinen kaupparekisteriin merkitty nimi ja yhtiömuoto, y-tunnus, katuosoite sekä vastuuhenkilöt osoitteineen (Lindström 2005, 28). Helpoiten nämä tiedot saadaan suoraan asiakkaalta pyytämällä kaupparekisteriote sekä tiedot yrityksen vastuuhenkilöistä (Lindström 2005, 29).

Kaupparekisterote sisältää kaikki yrityksen voimassa olevat rekisterimerkinnät, ja sen sisältämien tietojen sisältö vaihtelee yrityksen tilanteen, yritysmuodon sekä siitä rekisteröityjen tietojen mukaan. Esimerkiksi osakeyhtiön osalta kaupparekisteriote sisältää yleensä seuraavat tiedot:

- Yksilöintitiedot: yrityksen nimi, Y-tunnus, rekisteröintipäivä, yritysmuoto, osoite- ja yhteystiedot
- Nimitiedot
- Kotipaikka
- Osakepääomatiedot
- Tilikausi
- Tilinpäätös: Miltä ajalta viimeisin tilinpäätös on toimitettu kaupparekisteriin
- Edustaminen: lakimääräinen edustaminen ja asemaan sidottu edustaminen
- Henkilöt: henkilöiden roolit, nimet, sekä oikeutettujen ja prokuristien edustamistavat
- Nimihistoria. (Patentti- ja rekisterihallitus 2018a.)

Kaupparekisteriotteen voi paitsi pyytää suoraan asiakkaalta, myös tilata Patentti- ja rekisterihallituksen sivuilta Virre-tietopalvelun kautta. Ote maksaa 4 euroa + arvonlisävero, ja maksamisen jälkeen sen saa samantien käyttöönsä. (Patentti- ja rekisterihallitus 2018b.)

3.5 Luottotiedot

Kun yksilöintitiedot on selvitetty, voidaan siirtyä luottotietojen hankintaan. Niiden avulla tehdään luottopäätös ja arvioidaan asiakkaan luottokelpoisuus; mitä suuremmasta luotosta ja sitä kautta isommasta riskistä on kyse, sitä tarkempia tietoja asiakkaasta kannattaa hankkia (Lindström 2005, 32).

Luottotietolaki (11.5.2007/527, 3§) määrittelee luottotiedot seuraavasti: "tietoja, jotka koskevat luonnollisen henkilön tai yrityksen maksukykyä tai maksuhalukkuutta taikka jotka muulla tavalla kuvaavat henkilön tai yrityksen kykyä vastata sitoumuksistaan ja joita käytetään luottoa myönnettäessä tai luottoa valvottaessa". Luottotiedot kertovat siis yrityksen (tai yksityishenkilön) maksutavasta; mikäli

ne ovat moitteettomat, voidaan yrityksen olettaa hoitavan raha-asiansa mallikkaasti. Jos yritys puolestaan laiminlyö velvoitteitaan ja laskunsa maksamatta, sille muodostuu maksuhäiriömerkintä, joka näkyy luottotietorekisterissä.

Luottotietolain (11.5.2007/527, 21§) mukaan luottotietorekisteriin saa ilman erillistä suostumusta tallettaa yrityksen nimen, yritys- ja yhteisötunnuksen sekä muut yksilöintitiedot sekä yhteystiedot. Lisäksi voidaan tallettaa julkisista rekistereistä tai muista julkisista lähteistä saatavat tiedot liittyen yrityksen toimialaan, osakepääomaan ja taloudelliseen asemaan tai muuten yritystä ja sen toimintaa yleisesti kuvaavia tietoja, jotka on saatu muista julkisista lähteistä tai yritykseltä itseltään. Myös tiedot yrityksen vastuuhenkilöistä voidaan tallettaa. Vastuuhenkilöiden tietoja voidaan myös täydentää, mikäli se on tarpeellista oikean kuvan antamiseksi yrityksen toiminnasta ja/tai sen vastuuhenkilöiden maksukäyttäytymisestä (Luottotietolaki 11.5.2007/527, 22§). Myös tiedot liiketoimintakiellon saaneesta henkilöstä voidaan tallettaa (Luottotietolaki 11.5.2007/527, 23§).

3.5.1 Luottotietolaki säätelee luottotietotoimintaa

Luottotietolaki (11.5.2007/527, 24§) määrää, että maksuhäiriömerkintöinä yrityksistä saa tallettaa seuraavia tietoja:

- tiedot konkurssi- ja yrityssaneerauksesta
- tiedot tuomioistuimessa tai rekisteröidyn hyväksymän vekselin protestilla todetusta maksun laiminlyönnistä
- tiedot pitkäkestoisesta ulosotosta tai ulosottoasiasta, jossa on annettu estetodistus
- tiedot verojen ja julkisten maksujen - jotka ovat aina ulosottokelpoisia ilman ulosottotuomiota – laiminlyönnistä
- tiedot velallisen tunnustamasta maksun laiminlyönnistä
- tiedot eräänntyneen ja riidattoman saatavan takia lähetetystä maksukehoituksesta, jossa ilmoitetaan velalliselle maksun laiminlyönnin seurauksena tapahtuvasta rekisterimerkinnästä
- kuulutusrekisteriin rekisteröidystä tallennetut tiedot. Kuulutusrekisteri on Oikeusrekisterikeskuksen ylläpitämä rekisteri, johon merkitään tietoja käräjäoikeuksien langettamista julkisista haasteista sekä konkurssien ja yrityssaneerausten valvonnoista (Oikeusrekisterikeskus 2018).

Maksuhäiriömerkintä ei ole ikuinen; sen vanhenemisaika vaihtelee noin kahdesta viiteen vuoteen riippuen myös siitä, onko kyse yrityksestä vai luonnollisesta henkilöstä (Niemi 2015, 50). Yrityksillä maksuhäiriötieto poistuu kahden vuoden kuluessa merkinnän tekemisestä ja maksutapaa tai luottoluokitusta koskeva merkintä kuuuden kuukauden kuluessa – tämä tosin edellyttää, ettei yritys sinä aikana saa uutta merkintää. Konkurssia koskevat tiedot poistetaan viiden vuoden kuluessa sen alkamisesta tai viimeistään kuukauden kuluessa konkurssihakemuksen hylkäämisestä tai peruuttamisesta. Yrityssaneerausten ja kuulutusten osalta tiedot poistetaan kuukauden kuluessa rekisteristä poistamisen jälkeen. Jos ulosotto peruutetaan tai velallinen on jo maksanut velan, eli ulosotto on aiheeton, on tieto poistettava välittömästi. (Luottotietolaki 11.5.2007/527, 27§.)

Maksuhäiriöiden lukumäärä kertoo velallisesta paljon, ja niinpä niihin kannattaakin suhtautua kriittisesti pohdittaessa asiakkaan luottokelpoisuutta. Niemen (2014, 47) mukaan velallinen, jolla on lukuisia pieniä maksuhäiriöitä, on joko huolimaton ja siksi riskiasiakas, tai maksukyvytön, joka ottaa vain pieniä luottoja.

3.5.2 Hyvä tietää luottotietojen hankkimisesta ja käyttämisestä

Luottotietojen hankkimiseen sekä käyttämiseen on erilaisia keinoja sekä sääntöjä. Luottotietolain (11.5.2007/527, 27§) mukaan yrityksen luottokelpoisuutta arvioitaessa saadaan käyttää yrityksen perustietojen sekä lain 21-25 pykälässä mainittujen tietojen lisäksi vain yrityksen itsensä rekisteripitäjälle toimittamia tietoja.

Luottotietoja voi hankkia monesta eri kanavasta, esimerkiksi Kaupparekisteristä, Tilastokeskuksesta, Virallisesta lehdestä, Oikeusrekisterikeskuksesta, Kihlakunnan ulosotto-osastoista, Käräjäoikeuksista, Verovirastoista, Rahoitus- ja luottokorttiyhtiöistä sekä muista yrityksistä (Niemi 2015, 46). Luottotietotoimintaa harjoittavista yrityksistä hankittavat luottotiedot ovat maksullisia tietoja (Niemi 2015, 47).

3.5.3 Asiakastieto

Kattavaa tietoa ja erilaisia välineitä luottopäätöksen tueksi voi hankkia myös Suomen Asiakastieto Oy:stä, ja kirjoittajan käsityksen mukaan juuri Asiakastieto onkin yrityksissä varsin yleisesti käytetty lähde luottotietojen hankinnassa. Kyseessä on yksi Suomen johtavista tietopalvelujen toimittajista, jonka tuottamaa informaatiota yritysjohto, taloushallinto, riskienhallinta sekä myynti ja markkinointi voivat hyödyntää (Suomen Asiakastieto Oy b). Asiakastiedon tietokanta sisältää tiedot kaikista kaupparekisterissä olevista ja Yritys- ja yhteisötietojärjestelmään rekisteröidyistä yrityksistä ja elinkeinonharjoittajista, ja lisäksi yhtiön ylläpitämästä luottotietorekisteristä löytyy myös yksityishenkilöiden maksuhäiriömerkinnät (Lindström 2005, 33).

Asiakastiedosta saa yritysten perustietojen sekä maksuhäiriö- ja maksutapatietojen lisäksi myös tietoja yritysten vastuuhenkilöistä, omistustaustoista, yritysikiinnityksistä sekä rekisteröinneistä. Myös vastuuhenkilöiden mahdolliset yhteydet muihin yrityksiin sekä toiminta konkurssiin menneissä taikka varattomiksi todetuissa yrityksissä on nähtävillä. Lisäksi Asiakastiedosta voi tilata ajantasaiset tulos-, tase- sekä tunnuslukutiedot. (Lindström 2005, 33.)

Mikäli halutaan kattavampaa tietoa ja tukea asiakkaan luottokelpoisuuden arvioinnissa, voi Asiakastiedosta tilata Rating Alfa tai Riskimittari -raportin. Ensiksi mainittu sisältää laajan analyysin yrityksen luottokelpoisuudesta. Raportista käy ilmi yrityksen luottoluokitukset, jotka kertovat kuinka todennäköinen on maksuhäiriömerkinnän ja konkurssin uhka yrityksen kohdalla tulevina vuosina. Lisäksi Rating Alfa -raportti sisältää arvion yrityksen maksutavasta ja maksuhäiriöistä, yrityksen vastuuhenkilöistä, taustoista sekä taloudesta. Raportti kertoo myös kertaluottosuosituksen, eli summan jolla luottopäätöksen voi tämän mittarin mukaan turvallisesti tehdä. (Suomen Asiakastieto Oy a.)

Riskimittari on luokitusjärjestelmä, joka arvioi yrityksen riskiä ajautua maksuvaikeuksiin tai konkurssiin 1-2 vuoden kuluessa. Se pisteyttää haetun asiakkaan sen hetkisten tietojen mukaan, ja sen pohjalta muodostetusta raportista käyvät ilmi asiakkaan riskipisteet ja riskiluokka. (Lindström 2015, 33.) Riskiluokkia on viisi; RL1 – RL5, jossa RL1 tarkoittaa erittäin pientä riskiä ja RL5 erittäin suurta riskiä. Riskimittari näyttää myös vertailutyökaluna samalla alalla toimivien yritysten jakautumisen eri riskiluokkiin. (Suomen Asiakastieto Oy c.)

Tulee kuitenkin muistaa, etteivät luottotietoyritykset pysty ottamaan kantaa tai antamaan vedenpitävää vastausta siihen, pystyykö asiakas maksamaan velan takaisin. Luottotietotoiminta on ainoastaan tietojen välittämistä. (Niemi 2014, 47.) Luottoluokitukset ja erinäiset raportit auttavat kuitenkin päätöksenteossa, ja niitä onkin aiheellista ja milteinpä välttämätöntä hyödyntää pohdittaessa, kenelle luottoa annetaan (Niemi 2014, 46). Jos halutaan välttää luottotappion riskiä, ei luottoa myönnetä maksuhäiriömerkinnän omaaville asiakkaille. Jos luottoa kuitenkin halutaan myöntää, vaikka luottotiedoissa on merkintä, tulee muistaa että riski riski kasvaa etenkin mikäli merkinnät ovat uusia tai niissä on kiinni merkittäviä summia. (Niemi 2014, 47.)

Yhdyn Niemen mielipiteeseen siinä, että halutessa välttää luottotappion riskiä, ei luottoa kannata myöntää maksuhäiriöisille yrityksille. Lisäksi, kuten edellä todettu, asiakkaan taustoja kannattaa tutkia huolellisesti ja yhdistellä tietoja luottopäätöstä tehdessä. Tämä on analysointia ja päätöksentekoa, joka vaatii paneutumista sekä vastuunottoa. Usein yrityksen luottopolitiikassa on tosin saneltu selvät sävelet ja rajat sille, minkä luottoluokituksen omaaville yrityksille luottoa voidaan myöntää. Niinpä tulkinnanvaraa ei usein hirveästi jää, mikä on helpottavaa luotonvalvojan kannalta. Silti analysointikykyä tarvitaan, sillä aina luottoluokitus ei kerro kaikkea. Asiakas voi esimerkiksi tarkasteluhetkellä omata puhtaat luottotiedot, mutta sen maksutapa on negatiivinen. Tämä on aina hälyttävä merkki, joka jossain vaiheessa voi johtaa maksuhäiriömerkintään.

3.5.4 Tietosuoja

Tietosuoja-asiat ovat olleet tänä vuonna vahvasti pinnalla uuden tietosuojalain voimaan astumisen myötä, ja niinpä aiheita on syytä käsitellä myös tässä työssä. Tarkastellessaan asiakkaiden taustoja ja tallentaessaan niitä yrityksen tietokantoihin, luotonvalvojan tulee tietää millaiset tietosuojavelvoitteet häntä koskevat. Yritysrekisterit ovat lähtökohtaisesti julkisia (Patentti- ja rekisterihallitus 2018c), mutta koska kyseeseen voi tulla myös henkilötietojen käsittely, tulee luotonvalvojan sitä tehdessään noudattaa tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita (Tietosuoja.fi 2018). Suurimmassa osassa tapauksista kyse on kuitenkin julkisten ja kaikkien saatavilla olevien yritystietojen tarkastelusta, joten tämä aihe käsitellään vain lyhyesti ja kerrataan tärkeimmät termit tietosuoja-asioihin liittyen.

Henkilötiedoilla tarkoitetaan tietoja, joista voidaan tunnistaa kyseessä oleva henkilö, hänen perheensä tai samassa taloudessa asuva. Niinpä kaikenlaiset tiedot, jotka ovat yhdistettävissä henkilöön ja joista tämän voi tunnistaa, ovat henkilötietoja, ja niinpä niitä tulee käsitellä henkilötietolain edellyttämällä tavalla. Henkilötietojen käsittelyllä puolestaan tarkoitetaan ”henkilötietojen keräämistä, tallettamista,

järjestämistä, käyttöä, siirtämistä, luovuttamista, säilyttämistä, muuttamista, yhdistämistä, suojaamista, poistamista, tuhoamista sekä muita henkilötietoihin kohdistuvia toimenpiteitä”. (Henkilötietolaki 22.4.1999/523, 3§.)

Edellä mainittuja henkilötietoja voidaan kerätä henkilörekisteriin, eli tietokantaan, listaukseen tai dokumenttiin, joka sisältää yhden tai useamman ihmisen yksilöiviä tietoja. Henkilörekisteri voi koostua sekä yrityksen ulkopuolisista että sisäisistä henkilöistä. Henkilöä tai organisaatiota, joka ylläpitää henkilörekisteriä omaa toimintaansa varten, kutsutaan rekisterinpitäjäksi. (Etenevä 2018.)

Henkilötietolaissa listataan kyseisten tietojen käsittelyä koskevat yleiset periaatteet. Rekisterinpitäjän tulee käsitellä henkilötietoja laillisesti, huolellisesti sekä hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen ja yksityisyydensuojaa kunnioittaen. Tietojen käsittelyn tulee olla ennalta suunniteltua sekä perusteltua rekisterinpitäjän toiminnan kannalta. Tietojen rekisteröintiin tarvitaan aina rekisteröidyn suostumus tai muu yhteys. (Henkilötietolaki 22.4.1999/523, 8§.)

3.6 Luottopäätös

Kun asiakkaan taustat on selvitetty huolellisesti, on aika tehdä luottopäätös. Tämä on koko luottoprosessin tärkein ja ratkaisevin vaihe (Niemi 2014, 79). Luottopäätös tulee aina tehdä kirjallisena, ja siihen on merkittävä selkeästi luotonsaaja, luoton määrä sekä kuinka pitkäksi aikaa luottoa myönnetään, luottoehdot, vaaditaanko vakuuksia sekä luottopäätöksestä vastuussa oleva henkilö (Lehtonen ym. 2018, luku 3). Lisäksi tarvitaan tieto saatavan perusteesta, joka voi olla esimerkiksi kauppa- tai urakkasopimus. Saatavan perusteen määrittely on tärkeää myös velan mahdollisen vapaaehtoisen ja oikeudellisen perinnän kannalta. (Lindström 2005, 40.) Luottopäätöksen tarkka muoto tulee määritellä yrityksen luottopolitiikassa (Lehtonen ym. 2018, luku 3).

Tiedot, joiden pohjalta luottopäätös tehtiin (eli esimerkiksi Asiakastiedon rating alfa -raportti) sekä johtopäätökset luoton myöntämisen ehdoista ja perusteista tulee tallentaa yrityksen sisäiseen tietokantaan. Nämä kuuluvat usein liikesalaisuuden piiriin, joten luotonvalvojan on syytä muistaa häntä velvoittava huolellisuus sekä vaitiolovelvollisuus tietoja käsitellessään ja tallentaessaan. (Niemi 2014, 79.)

Vakuudet eivät tule kovinkaan usein kyseeseen käydessä normaalia B2B-luottokauppaa, mutta mikäli niitä on asiakkaalta vaadittu, kirjataan nekin luottopäätökseen. Vakuudet ovat keino turvata oma saatava ja saada asiakas pitäytymään sopimuksessa, tai ainakin korvaamaan mahdollisella sopimusrikkomuksella aiheuttamansa vahingon. Vakuuksilla voidaan turvata myös oma asema suhteessa muihin asiakkaan velkojiin esimerkiksi konkurssitilanteessa. (Hemmo ja Hoppu 2018, luku 19.) Osakeyhtiöiden luotoissa kannattaa puolestaan edellyttää henkilötakausta velallisyhtiön omistajayrittäjiltä (Lindström 2005, 41). Näin saadaan osakeyhtiön omistaja tai omistajat henkilökohtaiseen vastuuseen takauksessa sovittuun määrään saakka (Hemmo ja Hoppu 2018, luku 19).

Luottopäätöksen tekemiseen kannattaa panostaa, sillä se helpottaa luotonvalvojan työtä jatkossa. Huolellisesti tehdyn luottopäätöksen pohjalta on helppo tehdä varsinainen luottosopimus. Sama pätee kielteisiin luottopäätöksiin; kun ne tehdään selkeästi, perustellusti ja kattavin tiedoin, ovat ne helpommin perusteltavissa. (Lehtonen ym. 2018, luku 3.)

3.6.1 Luottoraja

Luottopäätöksen yhteydessä määritellään asiakkaalle luottoraja, eli laskulla myönnettävän luoton maksimimäärä. Luottorajan määrittely on olennainen osa luottopolitiikan tuomista käytäntöön, joten siihen kannattaa suhtautua vakavasti ja oikeasti miettiä mitä on tekemässä. Määritetystä luottorajasta tulee myös pitää kiinni; yritys joka ei seuraa eikä noudata asiakkaalle määrittelemäänsä luottorajaa, ei ole kovin uskottava. Samalla vaarantuu koko yrityksen tuloksentelekyky. (Linström 2005, 41.)

Luottoraja kannattaa ehdottomasti saattaa yrityksen myyntihenkilöstön tietoon; näin luottomyynti pysyy hallinnassa ja myyntipanokset kohdistetaan ensisijaisesti niihin asiakkaisiin, jotka ovat yritykselle tärkeitä ja kannattavia. Myös myönnetty maksuaika on hyvä kirjata. (Linström 2005, 40.)

3.7 Luottosopimus

Myönteistä luottopäätöstä seuraa luottosopimus. Sopimus tulee allekirjoittaa aina ennen saatavan syntymistä; tavaran toimittamisen jälkeen ostajan allekirjoituksen saaminen papereihin on luonnollisestikin työläämpää. (Linström 2005, 58.)

Sopimusehdoissa osapuolet määrittelevät sopimuksessa noudatettavat säännöt ja määräykset. Olosuhteiden muuttumiseen on hyvä varautua sopimuslausekkeella (Linström 2005, 59). Sopimuksen tulee sisältää kaikki ne ehdot, jotka vaikuttavat myyjän eli tulevan velkojan asemaan ja ovat tämän etujen mukaisia. (Linström 2005, 58.)

Olennaisia vakiosopimukseen sisällytettäviä ehtoja ovat Linströmin (2005, 59) mukaan mm:

- luoton määrä
- luottoraja
- maksuehdot
- maksuviivästyksen seuraamukset
- maksut huomautus- ja perintäkirjeistä
- viivästyskoron maksuvelvollisuus
- viivästyskorkoprosentti
- sopimuksen voimassaoloaika
- sopimukseen liittyvät vakuudet
- sopimuksen irtisanominen ja luoton erääntyminen

Luottosopimuksissa käytetään usein vakioehtoja, eli ennalta laadittuja yleisiä sopimusehtoja, jotka ovat tarkoitettu käytettäväksi useissa samankaltaisissa sopimuksissa. Sopimuksia, joissa on käytetty vakioehtoja, kutsutaankin usein vakiosopimuksiksi. (Niemi 2015, 80.) Vakiosopimukset voivat olla yrityksen itsensä laatimia, tai niitä voidaan soveltaa myös alakohtaisesti. Ne voidaan laatia myös yhdessä osapuolten tai heitä edustavien tahojen kesken, ja joskus sopimuksille hankitaan myös viranomaisen hyväksyntä. (Lumia 2015, 50.)

Vakiosopimusten käyttäminen on vakiinnuttanut paikkansa liike-elämässä ja jopa kokoinaisilla toimialoilla, kuten vakuutus- ja pankkitoiminnassa sekä kuljetusalalla. Kun sopimuskäytäntöjä standardisoidaan, pystytään tekemään suuri määrä sopimuksia kustannustehokkaammin pienemmillä liikeriskeillä. (Lumia 2015, 50.)

Vakioehtoja käytetään usein niiden helppouden vuoksi; näin sopimusmenettelyt saadaan hoidettua kustannustehokkaammin, nopeammin ja järkevämmiin. Vakioehdot voivat olla joko sopimuslomakkeen osana, liitteenä tai ne voidaan muulla keinolla toimittaa luotonsaajan nähtäväksi. (Niemi 2015, 80.)

Lindström (2005, 58) painottaa, että mikäli käytetään vakiosopimuslomakkeita, on ehdot laadittava huolella, sillä ristiriitaisia tai muuten tulkinnanvaraa jättäviä vakiosopimusehtoja tulkitaan usein laittajan edun vastaisesti. Yritysten välisissä sopimusriidoissa onkin usein kyse vakioehtojen voimassaolosta yritysten välisissä sopimussuhteissa. Korkeimman oikeuden päätöksen KKO 1997:61 mukaan todistustaakka vakioehtojen kuulumisesta sopimukseen onkin sillä, joka on vedonnut vakioehtoihin. Niinpä vakioehtoihin vetoavan osapuolen on siis pystyttävä todistamaan ehtojen kuulumisen osaksi sopimusta – jos tähän ei kyetä, ei vakioehtoja sovelleta. (Lindström 2005, 58.)

Luottosopimusta tehtäessä on aina varmistettava, että toinen osapuoli on oikeutettu toimimaan yrityksen puolesta. Jos henkilöllä ei ole nimenkirjoitusoikeutta yritykseen, ei sopimus sido yritystä. Kelpoisuuden voi selvittää kaupparekisteriotteesta tai henkilölle mahdollisesti annetusta valtakirjasta. Valtakirjan voivat antaa henkilöt, joilla on oikeus yhtiön toiminimen kirjoittamiseen. Yksityishenkilön henkilöllisyys kannattaa varmistaa ajokortista tai muusta vastaavasta henkilöllisyystodistuksesta. (Lindström 2005, 64.) Jos sopimus sisältää myös yksilöllisiä ehtoja, eli vakiosopimusta on hieman sovellettu, voidaan käyttää nimitystä ”vakioehtoinen sopimus” (Niemi 2014, 80).

3.7.1 Maksuehdot ja luoton erääntyminen

Kuten edellä mainittu, yksi osa luottosopimusta on maksuehto. Maksuehto määrittää ajan, jonka kuluessa asiakkaan on suoritettava maksu tälle luovutetusta saatavasta. Yleisimmät maksuehdot yritysten välisessä luottomyynnissä ovat 7-21 päivää hyödykkeen toimittamishetkestä (Lindström 2005, 67). Maksuehdon määrittelemä aika alkaa joko tavarantoimituksesta, työn valmistumisesta tai laskun päiväyksestä. Myyjän kannalta suotuisinta on sopia maksuehto alkavaksi toimituksesta. (Lindström 2005, 66.)

Maksuaikaa määriteltäessä tulisi laskea, kuinka paljon yrityksen pääomaa sitoutuu ostajalle annettavan maksuajan rahoittamiseen (Lehtonen ym. 2018 luku 4). Mitä pidempi maksuaika, sitä enemmän rahaa sitoutuu yrityksen prosesseihin, kun suoritus saadaan vasta pitkällä viiveellä. (Alma Talent Oy, 2018). Niinpä lyhyt maksuehto kotiuttaa saatavan nopeammin, ja pitkä maksuehto pitää rahat omilla teillään kauemmin. Ihanteellisinta olisikin pitää maksuaika kaikkien asiakkaiden kohdalla mahdollisimman lyhyenä, esimerkiksi 14 päivässä. Käytännössä tämä harvoin onnistunee, sillä osa asiakkaista vaatii tai ainakin toivoo pidempää maksuaikaa.

Paitsi että pitkät maksuajat pidentävät myyntisaamisten kiertoaikaa, ne myös lisäävät luottotappioriskiä. Mitä pidempi maksuaika, sitä enemmän muutoksia velallisen maksukyvyssä ehtii tapahtua. Pitkät maksuajat myös lisäävät luotonvalvonnan paineita; erääntymätöntä saatavaa ei voida periä ja niinpä sitä joudutaan vahtimaan kauemmin. (Lindström 2005, 67.)

Pitkiä maksuaikoja myönnettäessä tulisi sopimukseen sisällyttää ehdot, joiden täytyessä saatava voidaan eräännyttää jo maksuehdossa sovittua eräpäivää aikaisemmin. Perusteeksi ennenaikaiselle eräännyttämiselle voidaan ottaa esimerkiksi asiakkaan laiminlyönnit muiden avoimien saatavien kohdalla. (Lindström 2005, 68.) Niemi (2015, 143) kirjoittaa, että esimerkiksi velallisen taloudellisen aseman heikkeneminen sovittuja tunnuslukuja huonommaksi saattaa lisätä luottotappioriskiä tavalla, joka voi oikeuttaa luoton eräännyttämisen.

Uusien asiakkaiden kanssa pyritään usein välttämään pitkiä maksuaikoja. Niitä myönnetään yleensä lähinnä pitkä-aikaisille, jo tutuille asiakkaille, joiden maksutavat tiedetään ja joihin voidaan luottaa. Myös kassa-alennuksia vältetään uusien asiakkaiden kohdalla. (Lindström 2005, 67.)

3.7.2 Kassa-alennus

Kassa-alennus on prosenttiosuus, jonka asiakas saa vähentää laskun loppusummasta maksaessaan laskun ennalta määritellyn, maksuehto lyhyemmän ajan sisällä. Sillä voidaan ohjata asiakkaiden maksukäyttäytymistä ja saada näin myyntisaamiset kotiutettua hieman nopeammin. Samalla voidaan seurata asiakkaita, jotka eivät maksa laskujaan kassa-alennuksia hyödyntäen. (Lindström 2005, 68.) Lindströmin (2005, 68) mukaan kassa-alennuksen alituinen käyttämättä jättäminen kieli huolestuttavasti asiakkaan heikosta maksuvalmiudesta.

4 LASKUTUS

Asiakkaan luottokelpoisuuden arvioinnin sekä luottosopimuksen tekemisen jälkeen hyödyke luovutetaan asiakkaalle. Tämän jälkeen luotonvalvoja voi siirtyä laskututtamaan asiakasta, mikä onkin ensimmäinen askel saatavan kotiuttamiseksi (Lindström 2005, 117).

Laskutus tarkoittaa laskun lähettämistä asiakkaalle. Lasku on joko paperinen tai sähköinen tosite, joka täyttää arvonlisäverolain vaatimukset. Se voi muodostua useammasta erillisestä asiakirjasta; laskun liitteenä voidaan antaa asiakkaalle esimerkiksi sopimus tai lähetyslista liittyen kyseisen hyödykkeen

toimitukseen. Samalla laskulla voidaan veloittaa asiakasta yhdestä tai useammasta hyödykkeestä; mikäli kyseessä on useita eri tavaroiden toimituksia tai palvelun suorituksia, ne voidaan halutessa yhdistää samalle laskulle. (Verohallinto 2018.)

Laskutuksen voi hoitaa monella tapaa; itse, ulkoistaen tai jopa myydä heti laskutuksen jälkeen. Monelle yritykselle, joilla on paljon myyntiä ja sitä kautta myös paljon laskutusta, laskutus on strategisesti tärkeää ydintoimintaa, eikä sitä sen vuoksi voida antaa ulkopuolisten hoidettavaksi. (Lehtonen ym. 2018, luku 5.)

4.1 Laskun ajoitus

Laskutuksessa oikea ajoitus on ehdottoman oleellinen seikka. Lasku kannattaa lähettää heti saatavan syntymisen jälkeen, ja päivätä se näin ollen tavarantoimituspäivälle. Vaikka maksuehto olisi sovittu alkavaksi tavarantoimituspäivästä, laskee ostaja sen usein alkamaan vasta laskun päiväyksestä. (Lindström 2005, 118.)

Nopea ja selkeä laskutus ovat osa yrityksen hyvää imagoa, ja laskutusta tuleekin tehdä päivittäin. Mikäli laskuja lähetetään vain harvoin – tai mikä vielä pahempaa, satunnaisesti – annetaan helposti huolimaton ja välinpitämätön kuva yrityksestä. (Lindström 2005, 118.)

Paitsi että myöhässä tehty laskutus antaa yrityksestä huolimattoman kuvan, se saattaa myös ärsyttää asiakasta, joka on omaa budjettia suunnitellessaan varautunut maksamaan laskun hyödykkeen vastaanotettuaan, ei enää viikkojen kuluttua. Myöhästynyt laskutus myös pidentää myyntisaatavien kiertoaikaa, heikentää yrityksen kannattavuutta sekä lisää luottotappioriskiä, kun saatavan kotiuttaminen viivästyy. (Lehtonen ym. 2018, luku 5.)

Yhdyn täysin Lindströmin sekä Lehtosen ja kumppaneiden ajatuksiin; laskutusta kannattaa ehdottomasti tehdä päivittäin. Kun siitä tehdään rutiini, se ei ole homma eikä mikään, ja näin saadaan kotiutettua saatavat nopeammin ja tehostettua yrityksen toimintaa. Laskujen lähettäminen voi toki tuntua työläältä, ja varmasti mieluummin keskityttäisiin muihin akuutimmilta ja konkreettisemmilta tuntuviin työtehtäviin. Tämä on kuitenkin haitallinen ajattelutapa, joka hankaloittaa luotonvalvontaa ja huonontaa sen tuloksia.

Liian aikainen ja tiuha laskuttaminenkaan ei toki ole hyväksi; jos lasku lähetetään liian aikaisin, voivat varsinkin kuluttajat Lehtosen ym (2018, luku 7) mukaan unohtaa tai hävittää laskun ennen eräpäivää. Yrityksissä laskuja tuskin hävitetään tai unohdetaan maksaa, tai sitten on kyse varsinkin vakavasta huolimattomuudesta.

Lasku voidaan lähettää myös ennen tavarantoimitusta, jolloin myyjän saatava ja laskutusperuste syntyvät jo ennen hänen suoritustaan. Tästä tyypillisin esimerkki ovat ennakkolaskut, joissa maksettu ennakko on maksajansa kannalta saatava myyjältä. Ennakkomaksaja odottaa sopimuksenmukaista

suoritusta, eli tavarantoimitusta myyjältä, tai voi tarvittaessa vaatia ennakon palauttamista. (Lindström 2005, 118) Ennakkolasku voi tulla kyseeseen esimerkiksi maksuhäiriömerkinnän omaavalla asiakkaalla.

4.2 Laskun sisältö

Laskutuksessa oikean ajoituksen lisäksi myös oikeanlainen sisältö on ehdottoman tärkeää. Laskun tulee olla selkeä ja sisältää kaikki tarpeellinen tieto, jotta maksaja pystyy päättämään, onko lasku aiheellinen ja sopimuksen mukainen oikealla maksuehdolla jne. (Lindström 2005, 119.) Mikäli lasku on vaikeasti ymmärrettävä ja varustettu puutteellisilla tiedoilla, saattaa se jäädä asiakkaalla helposti maksamatta. Tämä aiheuttaa molemmille osapuolille ylimääräistä työtä, kun asiakas joutuu selvittämään, mistä on oikein kyse. Hyvin hoidettu laskutus antaa yrityksestä positiivisen kuvan ja osaltaan parantaa sen mainetta – kun taas huonosti hoidettu laskutus saa aikaan päinvastaista. (Lehtonen ym. 2018, luku 5.)

4.2.1 Arvonlisäverolain laskumerkintävaatimukset

Verohallinto on laatinut ohjeen, laskutusdirektiivin, koskien laskujen sisältövaatimuksia. Tämä laadittiin arvonlisäverolain muutoksen johdosta; vielä muutoksen jälkeenkin direktiivi jätti soveltamisen ja tulkittamisen varaa, minkä takia laskutussäännöt eivät olleet yhdenmukaisia EU-maissa. Arvonlisäverolakia muutettiin uudelleen laskutusdirektiivin mukaiseksi vuonna 2013. Arvonlisäverolain 209 §:ssä on luetteloitu pakolliset laskumerkinnät, joihin Verohallinnon Laskutusohjeet arvonlisäverotuksessa - direktiivissäkin viitataan. Pakollisia laskumerkintöjä ovat:

- laskun antamispäivä
- juokseva tunniste
- myyjän arvonlisäverotunniste
- ostajan arvonlisäverotunniste käännetyn verovelvollisuuden tilanteissa tai kun on kyse tavaroiden yhteisömyynnistä
- myyjän ja ostajan nimi ja osoite
- tavaroiden määrä ja laji sekä palvelujen laajuus ja laji
- tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä tai ennakkomaksun maksupäivä
- veron peruste verokannoittain, yksikköhinta ilman veroa sekä hyvitykset ja alennukset, jos niitä ei ole huomioitu yksikkö hinnassa
- verokanta
- suoritettavan veron määrä
- merkintä myynnin verottomuudesta tai viittaus arvonlisäverolain taikka arvonlisäverodirektiivin kyseiseen säännökseen
- ostajan verovelvollisuudesta merkintä "käännetty verovelvollisuus"
- ostajan laatimaan laskuun merkintä "itselaskutus"
- tiedot uusista kuljetusvälineistä

- merkinnät "voittomarginaalijärjestelmä-käytetyt tavarat", "voittomarginaalijärjestelmä-taideesineet" tai "voittomarginaalijärjestelmä-keräily- ja antiikkiesineet"
- merkintä "voittomarginaalijärjestelmä-matkatoimistot"
- merkintä verollisen sijoituskullan myynnistä
- muutoslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

4.2.2 Asiakkaan nimi ja osoite

Maksajan, eli vastaanottavan yrityksen virallinen nimi sekä tarkka osoite ovat välttämättömiä tietoja laskulla. Myös laskun osoittaminen oikealle käsittelijälleen voi helpottaa laskun käsittelyä, joten kaupasta sopiessa kannattaakin nimetä laskun vastaanottava henkilö tai osasto. (Lindström 2005, 119.)

Asiakkaan nimi kannattaa tarkastaa vielä varalta YTJ-tietopalvelusta, jotta se saadaan laskulle varmasti oikein. Ostajan y-tunnus on tässä vaiheessa jo oltava selvillä; se on täytynyt selvittää jo kaupasta sovittaessa ja yksilöintitietoja selvitettyä. Osoitetiedot on syytä tarkastaa myös ja varmistua siitä, että lasku lähetetään asiakkaan siihen toimipaikkaan, jossa laskuja käsitellään. (Lindström 2005, 119.)

4.2.3 Laskun lähettäjän tiedot sekä maksutiedot

Laskulla on oltava tarkat tiedot laskuttajasta, koska luonnollisestikin asiakas haluaa laskua maksaessaan varmistua siitä, että hän maksaa sen oikealle saajalle. Laskulla tulee mainita laskuttajan nimi, yhteystiedot sekä sellaisen henkilön nimi ja puhelinnumero, jolta voi kysyä neuvoa laskuun mahdollisesti liittyvissä epäselvyytilanteissa. (Lehtonen ym. 2018, luku 5.)

Maksua varten tarvittavat viite- ja pankkiyhteystiedot ovat välttämättömiä. Mikäli laskuttajalla on tili useassa eri pankissa, tulee nämä kaikki ilmoittaa laskulla laittaen ylimmäksi se pankkiyhteys, jota pääasiallisesti käytetään. (Lehtonen ym. luku 5.)

Laskuun kannattaa ehdottomasti sisällyttää viitenumero, sillä se helpottaa luotonvalvojan tai myyntireskontran hoitajan työtä, kun suoritus voidaan kohdistaa reskontrassa avoimena olevaan saatavaan. Myös maksamista huomattavasti helpottava pankkiviivakoodi kannattaa laittaa laskuun, siltä varalta, että jokin asiakasyritys hyödyntää sitä maksuja syöttäessään. (Lindström 2005, 122.) Pankkiviivakoodi on Finanssialan Keskusliiton hyväksymä maksutapahtumatietojen esitystapa, joka kehitettiin pankkien välisessä yhteistyössä helpottamaan maksutapahtumia. Se soveltuu vain viitenumeroita hyödyntävään laskutukseen, ja sen saa tulostaa vain FI-alkuisille IBAN-tilinumeroille. (Finanssialan Keskusliitto 2012.)

4.2.4 Saatavan peruste

Saatavan perusteen huolellinen yksilöiminen helpottaa laskun käsittelyä molemmilla osapuolilla. Laskussa tulee olla eriteltyinä myytyjen hyödykkeiden määrä, niiden toimituspäivä sekä mahdollisen ennakkomaksun maksupäivä. Toimitettujen hyödykkeiden erittelyn tulee vastata ostajan tilausta, ja kun

käytetään selkokieliä ja oikeita termejä, ostajan on helpompi selvittää onko tilattu hyödyke jo saatu. (Lindström 2005, 119.)

On olennaisen tärkeää, että laskulla näkyy selkeästi mihin sopimukseen tai toimitukseen se liittyy ja mikä erä on kyseessä tai miltä ajalta lasku on. Jos näitä ei ole eritelty laskulla, saattaa velallinen vedota maksamaansa laskuun, joka voi koskea samaa sopimusta mutta eri ajankohtaa. (Lehtonen ym. 2018, luku 5).

4.2.5 Saatavan määrä sekä arvonlisävero

Saatavan määrä tulee merkitä laskulle tarkasti ja yksiselitteisesti. Tämä on ensiarvoisen tärkeää paitsi asiakaspalvelun, myös mahdollisen perinnän kannalta; oikeudenkäynnissä on helppo vedota yksiselitteiseen laskuun, ilman että velallinen voi väittää olleensa epätietoinen maksettavan summan suuruudesta. (Lehtonen ym. 2018, luku 5.)

Maksettavan summan on vastattava sopimusta, ja se on merkittävä sekä laskuun että laskussa olevaan tilisiirtoon. Myös käytettävä valuuttava on käytävä ilmi laskusta (Lindström 2005, 120.)

Myyjän ollessa arvonlisäverovelvollinen, loppusumman lisäksi laskulla tulee eritellä myös arvonlisävero. Laskuun merkitään aina hyödykkeen verokanta, ja jos lasku sisältää eri verokannan alaisia hyödykkeitä, tulee ne kaikki eritellä. Mikäli myynti on verotonta, tulee laskulle merkitä verottomuuden peruste sekä erittely, mistä hyödykkeestä on kysymys. (Lehtonen ym. 2018, luku 5.)

4.2.6 Päiväys sekä eräpäivä

Laskun päiväyksen tulee olla sama kuin sen lähettämispäivän. Myös eräpäivän tulisi näkyä; tällöin ei synny epäselvyyttä laskun maksamisen ajankohdasta. Laskun eräntymistä ei tulekaan ikinä ilmaista pelkästään maksuehdolla, koska tuolloin asiakas itse määrittelee maksuajankohdansa, mikä on laskuttajan kannalta usein epäedullisempi vaihtoehto. Eräpäivä tulee ilmoittaa maksuehdon mukaisena kalenteripäivänä mainiten ensin maksuehdon ja sitten eräpäivän. (Lindström 2005, 120.)

4.2.7 Viivästyskorko

Viivästyskorkoa voidaan Lindströmin (2005, 125) mukaan pitää velallisen suorittamana korvauksena siitä, että on pitänyt hallussaan velkojalle kuuluvia saatavia aluneperin sovittua pidemmän ajan. Viivästyskoron kertyminen alkaa eräpäivästä, ja se siis muuttaa aiemmin korottoman luottosuhteen korolliseksi velaksi (Lindström 2005, 125).

Viivästyskorko on syytä mainita laskulla, käytettiinpä sitten korkolain mukaista tai erikseen sovittua korkeampaa viivästyskorkoa. Viimeksi mainittua voidaan käyttää vain yritysten välisessä kaupankäynnissä, ja siitä on tehtävä aina sopimus. (Lehtonen ym. 2018, luku 5.) Hemmo ja Hoppu (2018, luku

18) kirjoittavat, että erikseen sovituille viivästyskoroille ei ole asetettu rajoituksia, mikäli luoton käyttötarkoitus on muu kuin Korkolaissa 2.2.§:ssä säädetty asunnon hankkiminen tai kulutushyödykkeen hankkiminen elinkeinonharjoittajalta.

Korkolain mukainen viitekorko tarkastetaan puolivuositain; ajanjaksona 1.7.-31.12.2018 se on 0,00 prosenttia. Suomen Pankin vahvistama viivästyskorko on siten 7 prosenttia vuodessa – tämä saadaan lisäämällä viitekorkoon korkolain 4 §:n mukainen 7 prosenttiyksikön korko. Tässä tapauksessa kyseeseen tulee kuitenkin kaupallisiin sopimuksiin sovellettava korkeampi 8 prosentin viivästyskorko. Suomen Pankin tiedotteessa kerrotaan, että korkolain 4a §:ssä tarkoitettua korkeampaa viivästyskorkoa käytetään yritysten välisessä tai viranomaiselta yritykselle tapahtuvassa kaupankäynnissä. (Suomen Pankki 2018.)

4.2.8 Maksuehto sekä kassa-alennukset

Maksuehdon tulee käydä ilmi laskulta. Mikäli asiakkaan kanssa on sovittu maksuehto, joka oikeuttaa kassa-alennukseen, kannattaa se eritellä tarkasti. Tällöin laskulla tulee näkyä maksuehto, kassa-alennukseen oikeuttava viimeinen maksupäivä sekä saatavan summa kassa-alennuksen vähentämisen jälkeen. Sama erittely tulee tehdä myös nettomaksupäivästä sekä nettomääräisestä saatavasta. (Lindström 2005, 120-121.) Edellä mainitut tiedot ilmoitetaan itse laskussa, koska tilisiirtolomakkeesta on kassa-alennuksia käytettäessä jätettävä maksettava summa avoimeksi (Lehtonen ym. 2018, luku 5).

4.3 Kevennetyt laskumerkinnät

Mikäli laskun summa on alle 400 euroa, voidaan käyttää kevennettyjä laskumerkintöjä. Nämä tulevat kyseeseen esimerkiksi vähittäiskaupassa tai siihen rinnastettavassa toiminnassa, joka kohdistuu lähes yksinomaan yksityishenkilöihin. Niiden mukaan tehdyissä laskuissa on käytävä ilmi vähintään seuraavat tiedot:

- laskun antamispäivä
 - myyjän nimi ja y-tunnus
 - myyjän nimi ja arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- suoritettavan veron määrä verokannoittain tai veron peruste verokannoittain (Taloushallinto-liitto 2018)

Lindström (2005, 122) kirjoittaa kuitenkin, että luotonvalvonnan ja perinnän kannalta olisi hyvä sisällyttää laskuun normaalit, kattavat tiedot, vaikka kevennettyjen laskumerkintöjen ehdot täytyisivätkin. Itse yhdyn Lindströmin mielipiteeseen; kun kaikki laskut loppusummasta huolimatta laaditaan samalla, kattavat tiedot sisältävällä kaavalla, helpottaa se luotonvalvojan työtä sekä selkeyttää mahdollista perintäprosessia.

5 LUOTONVALVONTA JA VAPAAEHTOINEN PERINTÄ

Varsinainen luotonvalvonta alkaa, kun lasku on lähetetty ja odotetaan asiakkaan suoritusta avoimelle saatavalle. Lindström (2005, 139) kirjoittaa, että luotonvalvonnassa mitataan ensimmäistä kertaa luotopolitiikan ja luottopäätösten onnistumista. Mielestäni tämä on osuvasti todettu; luotonvalvonnassa todella nähdään, arvioitiinko asiakkaan luottokelpoisuus oikein ja olivatko kaupat kannattavat.

Ideaalitilanne on luonnollisestikin se, että asiakas maksaa laskunsa ajoissa, jolloin luotonvalvonta päättyy kyseisen saatavan osalta tähän. Harmillisen usein näin ei kuitenkaan käy, vaan saatavat pääsevät erääntymään. Niemi (2014, 147) kirjoittaa, että pääsyitä takaisinmaksun viivästymiseen ovat maksuhaluttomuus ja maksukyvyttömyys. Lindström (2005, 141) puolestaan muistuttaa, että aina kyseessä ei ole haluttomuus maksamiseen; viivästys maksussa voi myös johtua asiakkaan erehdyksestä tai jopa laskuttajan virheestä. Oli syy maksamatta jättämiseen mikä tahansa, saatavia ei aina edes tehokkaasta perinnästä huolimatta saada takaisin (Niemi 2014, 47).

Finanssivalvonnan (2018) tilaston mukaan 31.3.2018 Suomessa oli kaikilla toimialoilla yhteensä järjestämättömiä, yli vuoden vanhoja saatavia 992 906 235 euroa. Järjestämätön saatava tarkoittaa lainaa, johon liittyviä erääntyneitä maksuja on ollu maksamatta yli 90 päivää tai kun on todennäköistä, ettei maksusuoritusta tulla koskaan saamaan velallisen maksuvaikkeuksien vuoksi (Euroopan keskuspankin Pankkivalvonta 2018). Mitä toimenpiteitä edellä mainittujen skenaarioiden välttämiseksi on sitten tehtävissä? Sitä käsitellään seuraavaksi käyden läpi vapaaehtoisen perinnän vaiheita.

5.1 Perinnän käynnistäminen

Kun saatava on päässyt erääntymään, käynnistetään toimet sen kotiuttamiseksi. Velkaa kannattaa ryhtyä perimään asiakasyrityksiltä viimeistään 14 päivän kuluttua eräpäivästä (Lindström 2005, 200). Etenkin saatavat suurilla summilla sekä saatavat riskiasiakkailta vaativat välittömiä ja yksilöllisiä toimenpiteitä (Lindström 2005, 141). Toimia, joilla on tavoitteena saada velallinen vapaaehtoisesti maksamaan erääntynyt saatava, kutsutaan vapaaehtoiseksi perinnäksi. Kyseisiä toimenpiteitä voivat olla maksumuistutus tai -vaatimus, velallisen kanssa tehty maksusopimus, maksuajan pidennys, puhelinperintä sekä vapaaehtoiset velkasovinnot (Niemi 2014, 148). Kaikkia edellä mainittuja ja mahdollisia muitakin keinoja, joilla tavoitellaan saatavan kotiuttamista eräpäivän jälkeen, säätelee Laki saatavien perinnästä (22.4.1999/513).

5.2 Laki saatavien perinnästä

Laissa saatavien perinnästä (22.4.1999/513, 4§) määritetään hyvä perintätapa. Sen mukaan perinnässä tulee suhtautua vastuullisesti maksujärjestelyihin eikä siinä saa menetellä tavalla, joka olisi velallisen kannalta sopimatonta tai muuten hyvän perintätavan vastaista. Myöskään vanhentunutta tai muusta syystä lakannutta saatavaa ei saa periä. Lisäksi perinnässä ei saa:

- antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista tai muista velallisen kannalta merkityksellisistä seikoista
- aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja taikka tarpeetonta haittaa
- vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa.

Velallisella on oikeus saada maksutta velkojalta tieto sen hetkisten velkojensa tilanteesta; niiden kokonaismäärästä ja perusteista, erittely maksamattomista veloista sekä niiden lyhennyksistä sekä niille kertyneistä koroista ja kuluista (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513, 4a§)

5.3 Maksumuistutus kirjeitse

Ensimmäinen ja tavallisin askel perinnässä on usein kirjeenä lähetettävä maksumuistutus, eli kirjeperintä. Yritykset käyttävätkin perinnässään usein pelkästään tätä metodia; se soveltuu hyvin tapauksiin, joissa saatavien määrä on keskimäärin pieni mutta velallisten määrä suuri. Kirjeperintä saadaan helposti automatisoitua ja suoritettua reskontratietojen pohjalta. (Aarnio ja Vahvelainen 1994, 194.) Maksumuistutuksiin kannattaakin Aarnion ja Vahvelaisen (1994, 193) mukaan turvautua ennen perintätoimistoihin ja viranomaisiin turvautumista, etenkin jos velkojalla ja velallisella on läheiset kauppasuhteet keskenään.

5.3.1 Maksumuistutuksen sisältö

Lindström (2005, 142) kirjoittaa, että maksumuistuksessa olisi hyvä olla samat asiat kuin alkuperäisessä laskussakin. Välttämättömiä seikkoja ovat ainakin erääntyneen laskun numero, euromäärä, viittaus saatavan perusteeseen sekä tieto siitä, että saatava on jo erääntynyt ja kyseessä on maksumuistutus.

Sävyn tulee olla asiallinen, kohtelias ja tiukka, eikä maksumuistuksessa tule koskaan käyttää huumoria; vitsailu perintätilanteessa voi paitsi heikentää velkojan uskottavuutta, myös ärsyttää asiakasta. Myöskään ylilyönteihin tai uhkailuihin ei missään tapauksessa kannata sortua; mikäli kirjeessä luetaan pitkä liuta seuraamuksia, joita ei sitten kuitenkaan koskaan toteuteta, ei kirjeillä ole enää haluttua tehoa, kun velalliset huomaavat velkojan uhkailujen olevan vain sanahelinää. Maksumuistuksessa onkin kerrottava todelliset seuraamukset velan laiminlyönnille sekä tieto velkojan seuraavasta toimenpiteestä. (Lehtonen ym. 2018, luku 7.)

Maksumuistutuksiin ei Lindströmin (2005, 142) mukaan ole tarpeellista laittaa erillistä eräpäivää, sillä asiakas on tässä vaiheessa jo käyttänyt sovitut maksuajat hyväkseen. Niinpä muistutuksen eräpäiväkohtaan voi kirjoittaa vaikkapa "heti".

Koska maksumuistutusten laatimiseen sekä lähettämiseen menee luotonvalvojan työaikaa - joka on luonnollisestikin kulu yritykselle - kannattaa niistä aina periä perintäkulu. Laissa saatavien perinnässä (22.4.1999/513, 10§) säädetään, että perintäkuluja tulee korreloida avoimen saatavan suuruuden

sekä suoritettun työmäärän kanssa, ja niissä on huomioitava perintätehtävän tarkoituksenmukainen suoritustapa ja mahdolliset muut seikat.

5.3.2 Muistutusrutiini ja -aikataulu

Usein käytetään kahta maksumuistutusta; ensimmäinen lähetetään sen varalta, että laskun maksu on yksinkertaisesti unohtunut. Suuryrityksillä, jotka laskuttavat runsaasti päivittäin, tilanne on kuitenkin toinen eikä toista maksumuistutusta lähetetä sen aikaavievyyden takia. (Lehtonen ym. 2018, luku 7.)

Yksi maksukehoitus voikin olla jopa tehokkaampi vaihtoehto kuin kaksi. Lehtonen (1989, 36) kirjoittaa, että asiakkaat oppivat helposti velkojan perintäsysteemit. Lähetettäessä maksukehoitusta, suoritus saadaan joiltakin asiakkailta aina vasta toisella kierroksella. Itse olen Lehtosen kanssa samoilla linjoilla; lepsu perintäpolitiikka ja useat maksumuistutuskirjeet vaan antavat asiakkaalle lähes ilmaista maksuaikaa, mikä puolestaan aiheuttaa velkojalle kuluja ja työtä.

Suosittelava rytmi maksumuistuksissa on sama kuin laskutuksessa, ja yleisin väli on noin 10-15 päivää jolloin muistutukset lähtevät noin kahdesti kuukaudessa. Tiuhempia välejä käytetään etenkin, jos on kyse merkittävästä summista. Yrityksen pitäisi pystyä 60 päivässä viemään läpi koko muistutusprosessinsa ja siirtyä siinä ajassa myös oikeudelliseen perintään, mikäli ei halua jäädä kakkoseksi nopeammille perijöille. (Lehtonen 1989, 38.)

Lehtonen (1989, 34) painottaa aikataulussa pysymistä kuukaudesta toiseen, oli rytmi mikä tahansa. Maksumuistutusrutiinia ei tule laiminlyödä ja toteuttaa vain, kun muilta töiltä ehditään, sillä saatavien periminen on yrityksen kannattavinta työtä. Maksumuistutuskirjeillä karhuttujen saatavien voi Lindströmin (2005, 143) mukaan olettaa kotiutuvan kolmen viikon kuluessa kirjeen lähettämisestä. Onkin myös tärkeää pitää huolta kirjeperinnän takarajasta; mikäli maksumuistukset eivät ole tuottaneet tuloa, täytyy viipymättä siirtyä ankarampiin perintäkeinoihin. Tämän tärkeys korostuu, mitä suuremmista saatavista on kyse. (Lehtonen 1989, 34.)

5.4 Puhelinperintä

Puhelinperintä on nappiin mennessään tehokas ja nopea perintäkeino, mutta se vaatii paljon työtä ja paneutumista. Ennen puhelua tulee miettiä, mitä soitolla tavoitellaan; onko päämääränä esimerkiksi asiakkaan välitön maksusuoritus koko avoimelle saatavalle. Lisäksi täytyy päättää, mitä myönnytyksiä ja kuinka paljon mahdollista lisämaksuaikaa voidaan myöntää. Kyseessä on ikään puhelinneuvottelu, jossa soittajan eli velkojan on ehdottomasti johdettava keskustelua. (Lindström 2005, 203.) Mikäli velkoja ei tiedä oikein itsekään, mitä lähti puhelulla tavoittelemaan, antaa hän itsestään ja pahimmassa tapauksessa koko yrityksestä epäuskottavan kuvan. Tämän taas voisin kuvitella hankaloittavan saatavan kotiuttamista entisestään; miksi asiakas kiirehtisi maksusuorituksen kanssa, jos ei koe velkojaa uskottavana. Lindström (2005, 203) kirjoittaakin, että huono valmistautuminen johtaa helposti siihen, että velallinen johtaa keskustelua, sanelee ehdot ja loppujen lopuksi velkoja päätyy pahoittelemaan koko soittoa.

Pieleen mennyt puhelu voi myös aiheuttaa asiakkaassa vastareaktion ja aiheuttaa näin saatavan jäämisen sille tielleen ja pahimmassa tapauksessa myös asiakassuhteen katkeamisen. (Lehtonen ym 2018, luku 7.) Onnistuessaan puhelinperintä puolestaan on vuorovaikutuksellinen myyntitapahtuma; velalliselle ikään kuin myydään ajatus velan maksamisesta samantien (Lehtonen 1989, 40).

5.4.1 Puhelu oikealle henkilölle oikeaan aikaan

Puhelu tulee osoittaa sellaiselle henkilölle, jolla on päätösvalta maksujen maksamisesta; niinpä esimerkiksi reskontranhoitajan kanssa keskusteleminen ei usein johda mihinkään, koska hän ei voi viime kädessä tehdä päätöstä laskun maksamisesta. Niinpä langanpäähän kannattaakin tavoitella talouspäällikköä tai pienempään yritykseen soitettaessa toimitusjohtajaa. Myös sopimuksen tehnyt henkilö voi osata vastata kysymyksiin maksuaikataulusta. (Lehtonen ym 2018, luku 7.) Paras ajankohta perintäpuhelulle on normaali työaika; hankalasti tavoitettavia henkilöitä voi kokeilla tavoitella joko aikaisin aamulla tai hieman työajan jälkeen. (Lehtonen ym 2018, luku 7.)

5.4.2 Velallinen voi olla hankala keskustelukumppani

Perintäpuhelu ei varmastikaan ole kenelläkään toivottujen puhelujen listan kärkipäässä, ja heikkohermoisimmat saattavatkin menettää malttinsa, kun tällainen soitto tulee. Lehtonen ym (2018, luku 7) muistuttavat, ettei velallisen asiaton käytös kohdistu koskaan henkilökohtaisesti soittajaan, vaan tämän edustamaan yritykseen. Niinpä pientä rähinää langan toisessa päässä ei kannata säikähtää.

Soittajan tulisikin pysyä itse rauhallisena ja asiallisena. Usein keskustelukumppanikin rauhoittuu ja unohtaa huutamistaktiikkansa alta aika yksikön, kun huomaa ettei käytös saa vastakaikua. Oikeasti malttinsa menettäneet puolestaan tarvitsevat hetken, kunnes rauhoittuvat, ja tämän jälkeen he usein katuvatkin käytöstään. Jos asiattomuuksien latelu ja huutaminen puhelimesta ei kuitenkaan lakkaa,

ei sitä tarvitse jäädä kuuntelemaan, vaan lopettaa puhelu ja ilmoittaa palaavansa asiaan myöhemmin. (Lehtonen ym 2018, luku 7.)

Joskus velalliset voivat olla myös ”vaikeasti tavoiteltavia”. Puheinvaihdetta on voitu ohjeistaa olla yhdistämättä velkojien puheluja maksuista päättävälle henkilölle, tai puhelut hylätään suoraan. Tällaisissa tapauksissa voi Lindströmin (2005, 204) mukaan hieman tinkiä puhelinetiketistä ja olla esittelemättä itseään esimerkiksi juuri vaihteeseen soittaessa.

5.5 Sähköposti

Sähköposti on nopea ja edullinen väline perinnässä. Sen ongelma on kuitenkin siinä, ettei voida olla varmoja, onko vastaanottaja todella saanut viestin. Jotkut sähköpostiohjelmat mahdollistavat toimitusraportin, mutta vielä tämäkään ei varmista sitä että viesti on todella luettu. Niinpä muut perintäkeinot nähdään luotettavampina. (Lehtonen ym 2018, luku 7.)

Itse puolestani näkisin sähköpostin aivan yhtä luotettavana kuin perinteisen kirjepostin; eihän paperiversiostakaan saada lukukuittausta. Nykyään sähköpostiohjelmat ovat varsin luotettavia, ja usein niistä tulee automaattinen virheraportti mikäli esimerkiksi sähköpostiosoite on syötetty virheellisessä muodossa tai sitä ei ole olemassa. Maksukehoituksen lähettäminen sähköpostitse on myös ilmaista, toisin kuin perinteisen postin kautta asiointi.

5.6 Tratta

Eräs maksukehoituksen vaihtoehto - tai seuraus – on saamisen trattaus. Tratta on julkisuusuhkainen maksuvaatimus, jota voidaan käyttää vain yritysten välisissä saatavissa. (Lehtonen ym 2018, luku 7.) Suomen Perintätoimisto Oy:n (2018) mukaan trattaperintä on tehokasta sen mukanaan tuoman julkisuusuhan vuoksi; maksamaton tratta johtaa tratan hiljaiseen tai julkiseen protestointiin sekä maksuhäiriömerkintään.

Hiljaisessa protestoinnissa trattamerkintää ei julkaista, se pelkästään lisää velallisen luottotietoihin. Julkisessa protestoinnissa puolestaan tieto merkinnästä julkaistaan talousalan lehtien erillisissä protestilistoissa. (Suomen Perintätoimisto oy 2018.) Aarnion ja Vahvelaisen (1994, 201) mukaan tratta kuitenkin asetetaan käytännössä aina protestiuhkaisena, sillä silloin saadaan hyödynnettyä sen tehokkuus eli uhka sen mukanaan tuomasta negatiivisesta julkisuudesta. Protestilistoja julkaisevat muun muassa Taloussanomien, Kauppalehti sekä Asiakastieto Luottolista-lehdessään (Suomen Perintätoimisto Oy 2018).

5.6.1 Trattausten eteneminen käytännössä

Mikäli velkoja haluaa periä saatavansa trattausten avulla, sen tulee kääntyä perintätoimiston puoleen, sillä tratan protestoinnit suorittava Suomen Asiakastieto Oy ottaa protestointi-ilmoituksia vastaan käytännössä pelkästään perintätoimistoilta sekä joiltain perintänsä itse hoitavilta suuryhtiöiltä. Prosessin

käynnistämiseksi velkojan tulee toimittaa perintätoimistolle tiedot saatavasta korkoineen sekä kului-
neen, lisäksi mukaan on hyvä laittaa perustiedot velallisesta. (Lehtonen ym 2018, luku 7.)

Seuravaaksi toimeksiannon saanut perintätoimisto lähettää velalliselle trattakirjeen sekä ilmoittaa
Asiakastietoon tratan lähettamisestä, minkä seurauksena velallisen luottorekisteriin tulee maksuviive-
merkintä. Tässä välissä painotettakoon, että maksuviivemerkintä ei tarkoita maksuhäirömerkintää,
mutta näyttää toki yhtä lailla huonolle yrityksen tiedoissa. (Suomen Perintätoimisto 2018.)

Mikäli velallinen ei maksa saatavaa, tratta voidaan protestoida, minkä seuraukset on käyty läpi edelli-
sessä kappaleessa. Protestointi voidaan tehdä aikaisintaan 10 päivän kuluessa tratan lähettamisestä.
(Suomen Perintätoimisto 2018.) Jos velallinen riitauttaa saatavan, jota tratalla peritään, on prosessi
keskeytettävä asian tutkinnan ajaksi eikä trattaa voida protestoida. Riitautuksen tulee olla perusteltu.
(Lehtonen ym 2018, luku 7.)

5.6.2 Milloin trattaus on hyvä vaihtoehto?

Trattaaminen voi toimia, kun kyseessä on pienehkö saatava puhtaat luottotiedot omaavalta velalli-
selta. Tällöin velallinen hyvin todennäköisesti kokee tratan mukanaan tuoman negatiivisen julkisuuden
uhkana, ja maksaa velan mukisematta pois. Mikäli saatava on merkittävä, trattaaminen voi kääntyä
sekä velkojaa että velallista vastaan, kun velallinen ei pysty maksamaan koko saatavaa tratan edellyt-
tämässä lyhyessä määräajassa ja julkisen protestoinnin myötä muutkin velkojat havahtuvat perimään
saataviaan. Täten seurauksena saattaa olla jopa velallisen konkurssi ja velkojan luottotappio. (Lehto-
nen ym 2018, luku 7.)

5.7 Maksusopimus voi olla ratkaisu

Mikäli maksukehoitukset tai muut keinot eivät auta, kannattaa velallisen kanssa neuvotella ja yrittää
sopia mahdollisesta maksusopimuksesta. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että velallisella on halua ja
kykyä yrittää suoriutua veloistaan (Lehtonen ym 2018, luku 7)

5.7.1 Neuvottelu on taitolaji

Lehtonen (1989, 54) vertaa perintäneuvottelua myyntineuvotteluun, jossa ”yhdistämällä neuvottelu-
taito perintätietouteen saadaan hyviä tuloksia”. Hänen mukaansa perintäneuvottelussa voidaan kui-
tenkin mennä jopa pidemmälle; kun velallisen luottamus on voitettu, voidaan yrittää selvittää tämän
taloudellinen tilanne velkoineen tarkemminkin. Täten saadaan arvokasta tietoa mahdollista tulevaa
oikeudellista perintää ajatellen. Asiakkaalta kannattaakin pyytää neuvottelujen yhteydessä esimerkiksi
tilinpäätöstiedot, välitilinpäätös, tilaus- ja tarjouskanta jne (Lehtonen ym 2018, luku 7).

Perintäneuvottelu käydään joko puhelimitse tai henkilökohtaisesti; mikäli on kyse pienistä summista,
on puhelinkeskustelu kannattavampi, mutta jos puhutaan isommista saatavista, voi olla järkevää
mennä käymään velallisen luona, jolloin voidaan samalla tarkastella tämän toimintaympäristöä muu-
tenkin. (Lehtonen ym 2018, luku 7.)

Perintäneuvottelussa oleellista on edellämainittujen neuvottelutaitojen sekä perintätietouden lisäksi määrätietoisuus sekä pitäytyminen yhteistyön hengessä; velalliselle kannattaa painottaa, että molemmat osapuolet toivovat velallisyhteyden menestystä eikä velkoja missään tapauksessa halua asiakkaalleen hankaluuksia.

5.7.2 Tuloksena maksusopimus

Onnistuneen perintäneuvottelun tuloksena on kirjallinen maksusopimus. Sopimuksessa tulee määrittellä tarkasti mistä saatavasta on kyse. Ensimmäinen maksuerä kannattaa sopia mahdollisimman lähitulevaisuuteen, ja maksuaikataulun kannattaa olla mieluummin tiheä pienin erin kuin väljä isoilla summilla. Näin voidaan helpommin seurata ohjelman toteutumista koko ajan. Liian pieneksi ensimmäistä erää ei kuitenkaan kannata sopia, jotta velallinen saadaan sitoutettua sopimukseen; kun tämä on ensimmäisen suorituksen yhteydessä maksanut jo kohtuullisen ison osan velastaan, tulee maksu myös jäljelle jääville erille todennäköisemmin. (Lehtonen ym. 2018, luku 7.)

Maksusopimuksessa tulee mainita viivästyskorot ja perintäkulut. Sopimukseen kannattaa kirjata myös irtisanomisehto, jonka mukaan velkoja voi milloin tahansa irtisanoa sopimuksen, mikäli velallinen laiminlyö velvoitteitaan tai osoittaa taloudelliselta tilanteeltaan vakavia heikkenemisen merkkejä. (Lehtonen ym. 2018, luku 7.)

5.7.3 Jos asiakas reklamoi

Joskus laskutuksessa tai tavarantoimituksessa voi tapahtua virheitä, minkä seurauksena asiakas saattaa reklamoida eli valittaa asiasta. Aiheelliset reklamaatiot on syytä hoitaa viipymättä, sillä hoitamaton reklamaatio johtaa helposti siihen, ettei asiakas maksa muitakaan avoimia laskujaan ja pahimmassa tapauksessa koko asiakassuhde saattaa päättyä. (Lehtonen ym. 2018, luku 4.)

Ihanteellisinta olisi, että yrityksen myyntiorganisaatio käsittelisi reklamaatiot, mutta käytännössä vastuu on useimmiten luotonvalvojalla, koska valitukset tulevat usein vasta siinä vaiheessa, kun perintätoimia ollaan käynnistämässä. (Lehtonen ym. 2018, luku 4)

5.8 Perinnän ulkoistaminen

Perintä voidaan myös ulkoistaa, eli saatava voidaan erääntymisensä jälkeen antaa perintäpalveluyrityksen tai lakitoimiston hoidettavaksi. Ensiksi mainittu on tavallisempi vaihtoehto; asianajo- ja lakitoimistojen puoleen kallistutaan, mikäli kyse on suuresta ja riittävästi saatavasta. (Lindström 2005, 210.)

Mistä sitten tiedetään, kannattaako perintä hoitaa itse vai ulkoistaa? Tätä pohdittaessa tulee asiaa miettiä mahdollisimman suuren kokonaishyödyn kannalta huomioiden mm. kustannukset, tehokkuus sekä asiakassuhteet (Lehtonen ym 2018, luku 7).

Perinnän ulkoistamisen puolesta puhuvat monet seikat. Se on usein kannattavaa sekä taloudellisesti että asiantuntemuksen kannalta. Ulkopuolisten palveluiden käyttö saattaa kuulostaa kalliilta, mutta monesti unohdetaankin huomioida monia itse hoidettuun perintään liittyviä kustannuksia, jotka ovat oleellisia vertailtaessa ulkoistamisen ja itse hoitamisen kustannuksia. (Lindström 2005, 209.) Esimerkiksi perintäjärjestelmän luomisesta ja ylläpidosta syntyvät atk-kustannukset jäävät usein huomiomatta laskettaessa itse hoidetun perinnän kokonaiskuluja. Lisäksi erääntyneiden laskujen analysointi reskontratietojen pohjalta on usein varsin aikaavievää puuhaa. Mutta toisaalta ulkopuolista palvelua käytettäessä luotonvalvojalta kuluu työaikaa perintätoimiston kanssa käytävään yhteydenpitoon, mikä myös saattaa usein jäädä huomiotta, kun vertaillaan itse hoitamisen ja ulkoistamisen plussia ja miinusia. (Lehtonen ym 2018, luku 7.)

Mikäli perintä päädytään antamaan perintätoimiston hoidettavaksi, kannattaa sitä valitessa muistaa muutama seikka. Yhtenä ehdottomana valintakriteerinä on hyvä pitää perintätoimiston toimintatyyliä; noudattaahan se hyvää perintätapaa ja sointuuhun toimintamalli toimeksiantajayrityksen omiin toimintatapoihin. Lisäksi kannattaa varmistaa, että perintätoimistolla on oma talous sekä resurssit asiainhoitoon kunnossa. (Lehtonen ym 2018, luku 7.)

Huomionarvoista on mielestäni myös se, että perintätoimistoilla on Suomessa edelleenkin hieman huono maine, joka OK Perinnän mukaan johtuu osittain alalla ennen vallinneesta tyylistä pelotella ja uhkailla asiakasta maksamaan suurten sanktioiden uhalla. Vaikka käytännöt ovat muuttuneet ja nykyään haetaan sopuratkaisuja neuvottelemalla, aiheuttavat perintätoimistot ristiriitaisia tunteita. (OK Perintä 2018.) Toisaalta voisi kuvitella, että yritysmaailmassa suhtautuminen perintätoimistoihin on myönteisempää kuin kuluttajien keskuudessa. Mutta toivottu yhteydenottaja perintätoimisto ei toki varmasti ole kenellekään, oli kyse sitten yrittäjästä tai kuluttajasta.

Perintätoimistot pyrkivätkin aktiivisesti muuttamaan tätä negatiivista kuvaa positiivisempaan suuntaan. Esimerkiksi Lindorff (2017a) korostaa sivuillaan asiakaslähtöisyyttään ja kertoo tehtäväkseen ”auttaa ihmisiä saamaan taloutensa kestäväälle pohjalle”, minkä onnistuminen koetaan yrityksessä palkitsevana ja merkityksellisenä. Sivuilla puhutaan myös ”erilaisten elämäntilanteiden huomioimisesta” sekä painotetaan toiminnan olevan ”ehdottoman reilua” (Lindorff 2017a). Lisäksi Lindorff (2017b) mainitsee yhdeksi perintäkeinokseen ”ystävällisen tekstiviestin”. Tällainen aktiivinen työskentely maineen muuttamiseksi lienee järkevää ja tarpeellista, sillä perintätoimistot ovat kullannarvoinen apu yrityksille ja olisi ikävää, mikäli ne kohtaisivat jatkuvasti negatiivisia asenteita.

Niinpä hoidettaessa perintä itse, asiakas saattaa suhtautua asiaan myönteisemmin. Luotonvalvojan ja asiakkaan välille muodostuu usein ainakin jonkinlainen suhde – jos ei muuta, niin ainakin nimi saattaa jäädä mieleen. Niinpä tutun henkilön yhteydenotto erääntyneen saatavan tiimoilta saattaa olla mieluisampaa kuin perintätoimiston karhukirje.

Toisaalta Lehtonen ym (2018, luku 7) kirjoittavat, että velallinen maksaa saatavan usein helpommin, kun perijänä on ulkopuolinen taho eikä myyjäyryitys itse. Ulkopuolinen taho siis lisää perinnän tehoa. Tämän voisi arvella johtuvan siitä, että myyjäyryityksen koetaan ehkä olevan enemmän tosissaan

erääntyneen saatavansa suhteen, kun sen perintä on siirretty muualle. Suomessa toimivia perintätöimistöjä ovat muun Cash-In, Intrum, Lindorff, OK Perintä, Svea Perintä, Validius Group, Gothia, KTC Finland, Sergel sekä Ropo Capital (Suomen Perimistöimistöjen liitto 2018)

6 KAIKKI PERUSTUU LUOTTOPOLITIIKKAAN

Kaikki tässä työssä kuvatut prosessit ja koko luotonvalvontatyö nojaavat luottopolitiikkaan sekä siinä sovittuihin toimintamalleihin. Luottopolitiikka tarkoittaa yrityksessä yhdessä sovittuja, laadittuja sekä dokumentoituja pelisääntöjä luottokaupankäynnin periaatteista ja toimintatavoista, ja se on erittäin olennainen tekijä tai oikeastaan kaiken perusta minimoitaessa luottoriskejä ja tehdessä yritystoiminnasta mahdollisimman kannattavaa. Luottopolitiikan avulla voidaan kasvattaa myyntiä, välttää luottotappioita sekä pitää erääntyneiden saatavien taso hyväksyttävän alhaisella tasolla (Visma 2018). Luottopolitiikka ei siis anna ohjeita pelkästään luotonvalvojalle, vaan koko yrityksen henkilökunnalle.

Kirjallisen luottopolitiikan laatiminen onkin erittäin tärkeä osa liiketoiminnan suunnittelua, olipa kyseessä pieni tai suuressa yritys (Lidström 2005, 35). Luottopolitiikan avulla yritys pystyy varautumaan sitä kohtaaviin riskeihin helpommin ja edullisemmin verrattuna korjaaviin toimenpiteisiin jo riskin konkretisoiduttua (Visma 2018).

6.1 Luottopolitiikan laadinta

Millainen on sitten hyvä luottopolitiikka? Ei ole olemassa mitään valmista ja yleispätevää luottopolitiikkaa, vaan se tulee laatia aina yrityksen kokoon, asiakaskuntaan sekä toimialaan ja sillä vallitsevaan tilanteeseen soveltuen (Visma 2018). Raamit hyvälle ja kattavalle luottopolitiikalle on kuitenkin olemassa, ja Visma (2018) on laatinut ne seuraavanlaisiksi:

Luottopolitiikan rakenne

- | | |
|--|---|
| 01. Luottopolitiikkaprojektin vaiheet ja osallistajat | 08. Laskutus ja reklamaatioiden käsittely |
| 02. Yleistä luottopolitiikasta ja perustiedot yrityksestä | 09. Vakuuspolitiikka |
| 03. Yrityksen luotonhallinnan nykytila ja luottopolitiikan kehittämistarpeet | 10. Tarjous-, tilaus- ja sopimusmenettely |
| 04. Luottoyksikön organisaatio ja vastuualueet | 11. Luotonvalvonta ja perintä |
| 05. Luottopolitiikan tavoitteet | 12. Epävarmojen saamisten ja luottotappioiden kirjaaminen |
| 06. Yrityksen asiakaspolitiikka | 13. Luottopolitiikan lanseeraus |
| 07. Luottoprosessi | 14. Luottopolitiikan päivittäminen |

KUVA 1. Luottopolitiikan rakenne. (Visma Duetto Oy 2018)

Luottopolitiikan laatimiseen voidaan nimetä erillinen projektiryhmä (Visma 2018). Lindströmin (2005, 27) mielestä luotonvalvojan olisi hyvä kuulua tähän työryhmään, ja itse olen täysin samaa mieltä. Luotonvalvoja on luottokaupankäynnin keskiössä, joten hänellä voi olla kullannarvoista tietoa sekä ideoita luottopolitiikan suhteen.

Suunnitellessa luottopolitiikkaa ja alettaessa laatimaan sitä esimerkiksi ylläolevan kuvan mukaisesti, kannattaa ensin arvioida se, kuinka suuri kokonaisriski yrityksessä voidaan ottaa. Lisäksi on hyvä laskea, kuinka paljon luottotappioita yritys kestää yhden tai useamman tilikauden aikana. Arvioidun kokonaisriskin perusteella määritellään, kuinka riskialttiiden asiakkaiden kanssa luottokauppaa voidaan harjoittaa. Lisäksi tulee arvioida, kuinka suurta osaa kokonaisriskistä yksi asiakas voi enimmillään edustaa. Luottopolitiikkaan tulee kirjata myös luottopäätösmenettely; kuka tekee päätökset, mitä tietoja asiakkaista hankitaan, kenelle raportoidaan ja kuka toteuttaa. Myös toimintaperiaatteet asiakkaiden luottotietojen hankinnasta on syytä kirjata ylös; mistä hankitaan ja kuinka laajalti. Lisäksi on hyvä kuvata yrityksen laskutus-, huomautus-, kirje- ja perintärutiinit. (Lindström 2005, 26.)

Hyvin laadittu luottopolitiikka palvelee koko yritystä, sillä ajantasainen luottopolitiikka on erinomainen työväline luotonvalvojan lisäksi myös myyntiyksikölle (Liukka 2017). Paitsi että luottopolitiikka on kätevä työväline, se myös turvaa yrityksen omaa toimintaa sekä tehtyjä päätöksiä antaen selvät suuntaviivat luottokaupankäynnin suhteen. Kun koko henkilöstö noudattaa yhteisiä pelisääntöjä, välttään turhilta riskeiltä ja minimoidaan pakolliset riskit mahdollisimman alhaiselle tasolle. Olisikin hyvä, että koko yrityksen henkilöstö osallistuu luottopolitiikan suunnitteluun, jotta kaikilla olisi sama käsitys ja tavoitteet asian suhteen. (Lindström 2005, 27.)

Luottopolitiikkaa tulee päivittää säännöllisesti, jotta varmistutaan sen ajantasaisuudesta; vanhalla luottopolitiikalla toimiminen on aina lisäriski. Lisäksi tulee seurata, kuinka henkilöstö noudattaa luottopolitiikkaa (Liukka 2017).

6.2 Onnistuiko luottopolitiikka?

Varatuomari ja lakimies Anni Liukka (2017) kirjoittaa kolumnissaan Varsinais-Suomen Yrittäjien sivuilla, että yrittäjä voi arvioida omaa luottopolitiikkaansa seuraavilla kysymyksillä: Arvioitko potentiaalisen asiakkaan luottokelpoisuuden ennen kaupantekoa? Millä perusteella myönnät asiakkaalle maksujan? Mikä on saamistesi tämän hetken kiertonopeus eli kuinka nopeasti rahat kilahtavat kassaan? Paljonko yrityksen saatavia on tällä hetkellä erääntyneenä? Miten huomautus- ja perintäprosessinne toimii? Paljonko yrityksenne käyttää aikaa luotonvalvonnan tehtäviin? Paljonko ja millä perusteella saatavianne riitautuu?

Liukan (2017) mukaan moni yrittäjä havahtuu näiden kysymysten jälkeen siihen, ettei ole edes ajatellut tällaisia seikkoja; monesti etenkin yrittäjänuran alussa yrittäjä luottaa hieman turhan sokeasti siihen, että kaikki tehty työ ja myydyt hyödykkeet kasvattavat kassaa. Riskit tulisi kuitenkin huomioida jo alusta saakka, jotta luottotappioilta välttyttäisiin.

6.3 Raamit luotonvalvonnalle

Kuten edellä mainittu, koko luotonvalvontatyö perustuu luottopolitiikkaan. Päätökset, joita luotonvalvoja tekee jokapäiväisessä työssään, pohjautuvat yhteisesti sovittuihin ja luottopolitiikkaan kirjattuihin periaatteisiin. Luottopolitiikkaa voisikin siis sanoa eräänlaiseksi luotonvalvojan käsikirjaksi. Kun se on laadittu tarpeeksi kattavasti, luotonvalvoja tietää miten toimia missäkin tilanteessa. Tämänkin takia on mielestäni tärkeää, että luottopolitiikka on tehty huolella eikä se jätä tulkinnanvaraa; luotonvalvojan ei pidä joutua pohtimaan ja päättämään itse, kuinka menetellä esimerkiksi riskiasiakkaan suhteen. Tietenkin omaa maalaisjärkeä sekä tilannetajua tulee olla, eikä kaikki voi mennä aina täsmälleen samalla kaavalla, mutta peruspelissä sääntö on syytä löytyä kirjattuna. Näin luotonvalvoja tietää toimivansa oikein ja perustellusti, olipa hän tekemässä mitä tahansa toimea tässä opinnäytetyössä kuvatuista tehtävistään.

7 YHTEENVETO

Tässä opinnäytetyössä perehdyttiin luotonvalvojan työnkuvaan. Tavoitteena oli luoda tietopaketti tärkeimmistä työtehtävistä esimerkiksi luotonvalvojan tehtäviin siirtyvälle henkilölle.

Tutkimuksen keskeisimpänä havaintona nousi esille luotonvalvojan keskeinen ja vastuullinen rooli osana yrityksen menestystä. Lehtonen (1989, 26) toteaa, että ”panostamalla tehokkaaseen reskontratyöskentelyyn saat paremman tuoton kuin esim. vastaavalla panostuksella parhaan menestysartikkelisi myyntiin.” Tämä kiteyttää myös tämän opinnäytetyön löydökset osuvasti. Tehokkaalla ja oikein järjestetyllä luotonvalvonnalla minimoidaan luottoriskit ja estetään niiden muuttuminen todeksi eli luottotappioiksi. Sataprosenttinen luottoriskien ehkäisy ei tietenkään ole mahdollista edes huippuunsa hiotulla luotonvalvonnalla, mutta riskit pysyvät hallinnassa, kun saatavia valvotaan tehokkaasti. Luottotappioiden välttämisen lisäksi tehokas luotonvalvonta myös nopeuttaa myyntisaatavien kiertoaikaa. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että aktiivisella laskuttamisella sekä maksumuistuksilla asiakas maksaa laskunsa nopeammin verrattuna siihen, että laskutusta ja maksumuistutusprosessia hoidettaisiin vain satunnaisesti. Tämä ei tietenkään ole yleistettävissä kaikkiin asiakkaisiin, sillä suurin osa heistä suoriutuu maksuvelvoitteistaan ilman erillistä muistuttelua. Hitaampien ja vastahakoisten maksajien kohdalla tehokas luotonvalvonta ja perintä ovat kuitenkin välttämättömiä.

Opinnäytetyössä nousi esille, kuinka tärkeää ennaltaehkäisy luottotappioiden minimoinnissa todella on. Lindström (2005, 27) lainaakin teoksessaan osuvasti osuiskaupan talousjohtajaa: ”Luottotappio syntyy luottopäätöshetkellä, kaikki sen jälkeiset toimenpiteet ovat jo mahdollisesti syntyneen vahingon minimointiryhtymistä”. Kun pohjatyö hoidetaan perusteellisesti, saadaan pienennettyä luottoriskin mahdollisuutta merkittävästi. Lähteistä (mm. Lehtonen 1989, 8) käy silti ilmi, että harmillisen usein tämä laiminlyödään ja uusi asiakas otetaan avosylin vastaan tutkimatta taustoja sen tarkemmin. Lehtonen näkee ilmiön varsin negatiivisena, ja itse olen samoilla linjoilla. Asiakkaan taustojen tutkiminen voi todella tuntua työläältä ja turhalta, ja se voidaan haluta suorittaa nopeasti pois alta ”välttämättömänä pahana”. Näin käynee etenkin kiiretilanteissa, tai jos kaupoista vastaava myyjä haluaa tiedot saman tien. Tällöin voi syntyä houkutus ohittaa tämä vaihe ja avata asiakkuus, jotta kaupat saadaan tehtyä.

Näin ei kuitenkaan pitäisi tapahtua, ja mielestäni pohjatyön tärkeyttä ei voida esimerkiksi yrityksen luottopolitiikassa liikaa painottaa. Uudet asiakkaat nähdään yrityksen tuottoa lisäävänä tekijänä, ja tämä ajatusmalli onkin suurimmassa osassa tapauksista varmasti oikea. Uudet asiakkaat voivat kuitenkin merkitä myös uusia luottotappioita, ja siksi ennaltaehkäisevät toimenpiteet tulisikin mielestäni ajatella yrityksen tuottoa lisäävänä tekijänä aivan kuten asiakkaatkin.

Tutkimuksessa havaittiin myös, että lähteitä asiakkaan yksilöinti- sekä luottotietojen selvittämiseen on tarjolla erittäin runsaasti. Niitä voi selvittää muun muassa luottotietorekistereistä, asiakasrekistereistä sekä viranomaisrekistereistä. Myös asiakkaalta itseltään tai muilta velkojayrityksiltä voi pyytää tietoja, tosin näiden paikkansapitävyyden kohdalla lienee syytä olla tarkkana kuten kappaleessa kaksi todettiin. Oman käsitykseni mukaan yleisin tapa selvittää asiakkaan taustat, on hakea tietoja luottotietorekistereistä (esimerkiksi Asiakastieto). Hakukanavan ja -tavan valinnassa kriteerinä kannattaa pitää sitä, mikä ajaa oman yrityksen ja prosessin toimivuuden etua parhaiten. Malli on syytä kirjata yrityksen luottopolitiikkaan; kun kaikista asiakkaista haetaan samat tiedot, ovat luottopäätöksetkin yhdenmukaisia ja niiden perustelu on helpompaa. Toki joidenkin asiakkaiden kohdalla voi olla syytä hakea tarkempiakin tietoja, mutta ainakin vähimmäisvaatimukset tiedonhaun suhteen on hyvä olla kirjattuna ja noudatettuna.

Tutkimuksessa todettiin kirjoittajan omaa kokemusta vahvistava seikka; luotonvalvojan työ vaatii moninaisuutensa takia ehdottomasti kykyä hallita useita asioita ja kokonaisuuksia yhtä aikaa. Luotonvalvoja hoitaa tässä opinnäytetyössä kuvattuja prosesseja yhtäaikaaisesti, ja eri asiakkaiden kohdalla prosessi on eri vaiheessa menossa. Niinpä luotonvalvoja saattaa karkeasti kuvattuna aloittaa aamunsa tarkastamalla uuden asiakkaan taustat, sitten käydä läpi reskontraa ja lähettää maksumuistutuksia laiskoille maksajille, minkä jälkeen hän lähettää laskuja uusista saatavista. Tämän kaiken keskellä kommunikoi eri sidosryhmien kanssa puhelimitse ja sähköpostitse.

Myös tilannetajun merkitys luotonvalvojan työssä nousi esille. Luottopäätökset sekä luotonvalvonta tulee tietenkin tehdä yrityksen luottopolitiikkaa noudattaen, mutta on tilanteita, joissa joudutaan hie- man soveltamaan. Esimerkiksi kappaleessa neljä käsitelty maksusopimus vaatii luotonvalvojalta tilan- netajua; jos pitkäaikainen ja puhtaan maksuhistorian omaava asiakas ottaa yhteyttä erääntyneen las- kun tiimoilta ja pyytää lisää maksuaikaa tiukan taloudellisen tilanteen vuoksi, on hyvän asiakassuhteen ylläpitämiseksi lisääjän myöntäminen tarpeellista. Mutta kuinka luotonvalvoja menettelee, mikäli sama asiakas jatkaa vastaavaa käytöstä, eli ilmassa on selkeitä merkkejä tämän taloudellisen tilanteen heik- kenemisestä? Missä vaiheessa maksuajan myöntäminen ei enää tulekaan kysymykseen? Entä kuinka kauan tavaraa voidaan toimittaa luottaen, että tuttu asiakas kyllä maksaa erääntyneet laskunsa? Esi- merkiksi tällaisia tilanteita kohdatessaan luotonvalvoja joutuu käyttämään harkintakykyään ja mah- dollisesti pohtimaan asiaa esimerkiksi talouspäällikön kanssa. Päätökset tulee tehdä viipymättä, pe- rustellusti sekä empimättä. Riskejä on pakko ottaa, mutta turhat ja todennäköisiltä näyttävät riskit on syytä karsia pois.

Vaikka luotonvalvontatyö sisältää paljon vastuuta, haastavia asiakkaita ja vaatii suorittajaltaan ehdottomaa tarkkuutta, huolellisuutta sekä paineensietokykyä, on se myös – ja ehkä juuri siksi – hyvin antoisaa sekä vaihtelevaa. Taatusti ei tule kahta täysin samanlaista päivää ja liukuhihnatyyppinen työkentelymalli on tästä kaukana. Siispä sopiva yhdistelmä tarmoa, tarkkuutta sekä tiedonjanoa, niin ollaan jo pitkällä.

Jatkotutkimuksena voisi mielestäni toteuttaa tutkimuksen luotonvalvojan roolista siirryttäessä oikeudelliseen perintään. Oikeudelliseen perintään joudutaan turvautumaan, mikäli tässä opinnäytetyössä kappaleessa 5 kuvatut vapaaehtoisen perinnän keinot eivät ole toimineet, eikä asiakkaalta ole saatu maksusuoritusta erääntyneelle saatavalle. Oikeudellinen perintä on tavallisesti kaksivaiheinen sisältäen oikeudenkäynnin ja ulosoton (Niemi 2014, 172), ja päätöksen siihen siirtymisestä tekee luotonvalvoja (Lindström 2005, 215). Tässä sekä aiemmissa opinnäytetöissä samaan aihepiiriin liittyen oikeudellinen perintä on rajattu pois.

8 OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI

8.1 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessi oli opettavainen, mielenkiintoinen sekä jopa mukaansatempaava. Opin matkan varrella todella paljon luotonvalvonnasta, ja näitä oppeja tulen hyödyntämään työssäni kyseisessä ammatissa. Työläintä opinnäytetyöprosessissa oli alkuun pääseminen; luotonvalvonta on aihealueena varsin laaja, joten oli päätettävä mitä kaikkea tulen työssä käsittelemään. Lisäksi yritin miettiä aihetta mahdollisimman paljon lukijan näkökulmasta; mitä kaikkea aloittelevan luotonvalvojan tulisi tästä työstä löytää saadakseen mahdollisimman suuren hyödyn? Tämän lisäksi tavoitteena oli kirjoittaa selkeästi sekä mielenkiintoisesti edeten järkevästi aiheesta toiseen.

Prosessin alkuvaiheessa sain opinnäytetyön ohjaajaltani kullannarvoisia neuvoja ennen hänen kesälomalle jäämistään, ja nämä neuvot kantoivat pitkälle. Lisäksi hän valoi minuun uskoa tsemppaamalla ja antamalla vinkkejä kirjoitusprosessiin. Vaikka en voinut kysyä ohjaajaltani neuvoja kesän aikana, pärjäsin mielestäni hyvin. Kun aihealue oli selvillä, suunnitelmat tehty sekä aineistoa hankittu, alkoi varsinainen kirjoitusprosessi. Se eteni välillä nopeasti ja ongelmitta, välillä puolestaan tuskastuttavan hitaasti. Tarvitsen aikaa ja mahdollisuuden keskittyä kunnolla voidakseni kirjoittaa mielestäni laadukasta tekstiä, ja niinpä ajankäyttö nousi ehdottomasti isoimmaksi haasteeksi. Siitäkin kuitenkin selvitettiin priorisoimalla ja suunnittelemalla ajankohdat opinnäytetyön tekemiselle etukäteen.

Kirjoittaessani tätä itsearviointia, olen aidosti tyytyväinen opinnäytetyöprosessiini kokonaisuutena. Asetin itselleni keväällä aikataulun ja pienistä epäuskon hetkistä huolimatta pysyin tässä aikataulussa. Lisäksi myös jälki on mielestäni kelvollista. Seuraavaksi arvioin työni eettisyyttä sekä luotettavuutta, sillä nämä kaksi asiaa ovat avainasemassa ja tulee muistaa koko ajan tutkimustyötä tehdessä.

8.2 Luotettavuus sekä eettisyys

Opinnäytetyölle ensiarvoisen tärkeitä asioita ovat luotettavuus sekä eettisyys. Mikäli työ ei ole luotettava, se on käytännössä arvoton. Aineistolähtöisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa käytetään useimmiten seuraavia kriteerejä (Kajaanin Ammattikorkeakoulu 2018):

- uskottavuus
- todeksi vahvistettavuus
- merkityksellisyys
- toistuvuus
- kyllästeisyys
- siirrettävyys

Mielestäni työni täyttää edellä mainitut kriteerit. Uskottavuus sekä todeksi vahvistettavuus ovat siinänsä helppoja saavutettavia, koska koko opinnäytetyö perustuu lähdeaineistoon. Tosin mikäli käytettäisiin epäilyttäviä lähteitä, kuten vaikkapa satunnaisten kirjoittajien blogitekstejä, saattaisi näiden kriteerien täytyminen kärsiä. Kiinnitinkin lähteiden valinnassa tarkkaa huomiota niiden luotettavuuteen.

Merkityksellisyys tarkoittaa tässä yhteydessä tutkittavan ilmiön eli luotonvalvonnan merkitystä tutkimuskontekstissa eli tässä opinnäytetyössä, kun taas toistuvuudella tarkoitetaan tutkittavan ilmiön yleisyyttä ja tutuksi käymistä. Nämä kriteerit täyttyvät mielestäni myös; aihealue pysyy luotonvalvonnassa sekä siihen vaikuttavissa tekijöissä alusta loppuun, eikä sivupoluille harhauduta. Koska aiheessa pyritään tiiviisti, toistuu tutkittava ilmiö koko ajan eikä pelkästään satunnaisesti.

Mielestäni myös kyllästeisyyden kriteeri täyttyy; olen saanut tuotua luotonvalvontatyöstä kaiken olennaisen esille. Tietenkin aihetta on jouduttu rajaamaan runsaasti ja ajattelemaan asiaa luotonvalvojan jokapäiväisen työn kannalta, eikä kaikkiin yksityiskohtiin ei ole puututtu. Mutta koska kyseessä on opinnäytetyö ja tarkoituksena luoda tiivis tietopaketti luotonvalvonnasta, on kyllästeisyyskriteeri täytetty. Siirrettävyys tarkoittaa sitä, että tulokset voitaisiin siirtää toiseen samanlaiseen kontekstiin tulkintojen muuttumatta. Tämä pätee tässä työssä, sillä kuten todettu teksti pohjautuu lähdeaineistoon. Olen erottanut omat tulkintani ja mielipiteeni selkeästi lähteisiin perustuvasta tekstistä, sillä mikäli ne olisivat helposti sekoitettavissa, kärsisivät työn uskottavuus, todeksi vahvistettavuus sekä siirrettävyys huomattavasti.

Käsittelin johdantokappaleessa eettisiä pelisääntöjä, joita tulisin prosessin ajan noudattamaan. Kajaanin Ammattikorkeakoulun (2018) internetsivuilla todetaan, että muun muassa opinnäytetyön luotettavuus edellyttää työskentelytavan eettisyyttä. Niinpä, mikäli hyvää tutkimustapaa laiminlyötäisiin eli vaikkapa plagioitaisiin tekstiä muilta kirjoittajilta, eivät yllä luettelemani luotettavuuden kriteerit täytyisi. Pidinkin tämän mielessä kirjoitusprosessini ajan pitäytyen eettisessä toimintamallissa; itse en henkilökohtaisesti edes harkitsisi muuta.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

ALMA TALENT. Myyntisaamisten kiertoaika. [Viitattu 2018-06-31.] Saatavissa:

<https://www.almatalent.fi/tietopalvelut/tunnuslukuopas/tehoisuus/myyntisaamisten-kiertoaika>

ETENEVÄ TIETOPALVELUYHTIÖ 2017. GDPR suomeksi – ota termit haltuun. [Viitattu 2018-06-30.]

Saatavissa:

<https://www.etevat.fi/blogi/gdpr-suomeksi-ota-termit-haltuun>

EUROOPAN KESKUSPANKKI 2018. Mitä ovat järjestämättömät saamiset? [Viitattu 2018-07-07.] Saatavissa:

<https://www.bankingsupervision.europa.eu/about/ssmexplained/html/npl.fi.html>

FINANSSIALAN KESKUSLIITTO 2018. Pankkiviivakoodi-opas. [Viitattu 2018-07-06.] Saatavissa:

<http://www.finanssiala.fi/maksujenvalitys/dokumentit/Pankkiviivakoodi-opas.pdf>

FINANSSIVALVONTA. Luotto- ja takauskanta, erääntyneet ja järjestämättömät saamiset sekä arvonalentumistappiot sektoreittain ja toimialoittain 31.3.2018, euroa. [Viitattu 2018-07-07.] Saatavissa:

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tilastot/Luottomarkkinat/Pages/20180331.aspx>

FORSMAN, Milla, Visma Duetto Oy. Luotonhallinnan ABC. [Viitattu 2018-06-02.] Saatavissa:

<http://www.luottomiehet.fi/media/luottomiesten-tapahtumat/luottohallinnon-abc.pdf>

HEMMO, Mika ja HOPPU, Kari 2018. Sopimusoikeus. Helsinki: Alma Talent Oy. Saatavissa:

[https://fokus-almatalent-fi.ezproxy.savonia.fi/teos/IACBXXBTAFJB#kohta:SOPIMUSOIKEUS\(\(20\)\)](https://fokus-almatalent-fi.ezproxy.savonia.fi/teos/IACBXXBTAFJB#kohta:SOPIMUSOIKEUS((20)))

HENKILÖTIETOLAKI. L 22.4.1999/523. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2018-06-30.] Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523#L1P3>

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO 2015. Kurssi- ja materiaalipolku Koppa. Laadullinen tutkimus. [Viitattu 2018-06-09.] Saatavissa:

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULU. Opinnäytetyöpakki. [Viitattu 2018-08-04.] Saatavissa:

<https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Luotettavuus?refreshTree=0&contentId=6311f696-3ebe-4ab2-9d95-6b9739294ecf#Aineistol%C3%A4ht%C3%B6inen%20tutkimus>

LAITILA, Maria 2011. Yrityksen luottopolitiikan kehittäminen, Case Yhtiö T. Seinäjoen Ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 2018-08-07.] Saatavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/35943/Laitila_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

LAKI SAATAVIEN PERINNÄSTÄ. L 22.4.1999/513. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2018-07-06.] Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513#P4a>

LEHTONEN, Yrjö; MÖKKÖNEN, Kimmo; TÖYRYLÄ, Hannu; SEULU, Marja-Riitta; TAMMENKOSKI, Riina 2018. Perintä ja luotonhallinta. Helsinki: Alma Talent Oy. Saatavissa:

[https://fokus-almatalent-fi.ezproxy.savonia.fi/teos/BAXBXATCFHBG#kohta:PERINT\(\(c4\)\(\(20\)JA\(\(20\)LUOTONHALLINTA\(\(20](https://fokus-almatalent-fi.ezproxy.savonia.fi/teos/BAXBXATCFHBG#kohta:PERINT((c4)((20)JA((20)LUOTONHALLINTA((20)

LEHTONEN, Yrjö 1989. Yrityksen perintäopas. Jyväskylä: Gummerus.

LINDORFF OY 2016. Erääntynyt lasku – Kuka maksaa luottotappiot? [Viitattu 2018-07-22.] Saatavissa:

<https://www.pikaperinta.fi/blogi/eraantynyt-lasku-kuka-maksaa-luottotappiot>

LINDORFF OY 2017a. Kyse on aina ihmisistä. [Viitattu 2018-07-27.] Saatavissa:

<https://www.lindorff.fi/ratkaisut/artikkelit/kyse-on-aina-ihmisista/>

LINDORFF OY 2018. Laskun perintä yritykseltä. [Viitattu 2018-07-14.]. Saatavissa:

<https://www.pikaperinta.fi/miten-perinta-etenee/vapaaehtoinen-perinta/perinta-yritykselta/>

LINDORFF OY 2017b Perinnän paradoksit. [Viitattu 2018-07-27.] Saatavissa:

<https://www.lindorff.fi/ratkaisut/artikkelit/perinnan-paradoksit/>

LINDSTRÖM, Jyrki. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki: Talentum.

LUMIA, Margit 2015. Yritysjuridiset välineet liikesopimustoiminnan tehostamiseksi – Ennakoivalla sopimisella kilpailuetua yrityksille. Aalto-Yliopisto. Laskentatoimen laitos. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 2018-07-14.] Saatavissa:

http://epub.lib.aalto.fi/fi/ethesis/pdf/13966/hse_ethesis_13966.pdf

LUOTTOTIETOLAKI. L 11.5.2007/527. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2018-07-21.] Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070527#L6P26>

MEIMER-VIRTANEN, Maris 2010. Luotonhallinta ja luotonvalvonta Yritys X Oy:ssä. Laurea-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 2018-08-07.] Saatavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16902/Meimer-Virtanen_Maris.pdf?sequence=1

NIEMI, Marja-Leena 2014. Luotto-oikeus: Luottotyypit, perintäprosessit ja takaisinsaanti. Alma Talent Oy. Saatavissa:

[https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.savonia.fi/teos/DAIBBXTBBAEC#kohta:LUOTTO-OIKEUS\(\(20\)Luottotyypit\(\(20\)perint\(\(e4\)prosessit\(\(20\)ja\(\(20\)takaisinsaanti\(\(20](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.savonia.fi/teos/DAIBBXTBBAEC#kohta:LUOTTO-OIKEUS((20)Luottotyypit((20)perint((e4)prosessit((20)ja((20)takaisinsaanti((20)

OIKEUSREKISTERIKESKUS 2018. Kuulutuskirje, ohje. [Viitattu 2018-07-14.] Saatavissa:
<http://oikeusrekisterikeskus.fi/fi/index/kuulutukset/ohjeet.html>

OK PERINTÄ OY. Perintä koskettaa tavallisia suomalaisia. [Viitattu 2018-07-27.] Saatavissa:
<https://www.okperinta.fi/fi/blogi/perinta-koskettaa-tavallisia-suomalaisia>

PATENTTI- JA REKISTERIHALLITUS 2018a. Asiakirjojen sisältö. [Viitattu 2018-06-09.] Saatavissa:
<https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/tietopalvelut/asiakirjatilaus/sisalto.html>

PATENTTI- JA REKISTERIHALLITUS 2018b. Kaupparekisteri. [Viitattu 2018-08-13.] Saatavissa:
<https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri.html>

PATENTTI- JA REKISTERIHALLITUS 2018c. PRH:n koko henkilöstö valmistautunut tietosuoja-asetukseen. [Viitattu 2018-06-30.] Saatavissa:
https://www.prh.fi/fi/tietoa_prhsta/utiskirjeet/prhuutisia/prhn_uutisia_22018/tietosuoja.html

SUOMEN ASIAKASTIETO OY a. Luottoluokitukset arvioivat puolestasi yrityksen maksukyvyyn. [Viitattu 2018-06-15.] Saatavissa:
<https://www.asiakastieto.fi/media/suomen-asiakastieto-oy-luottoluokitukset.pdf>

SUOMEN ASIAKASTIETO OY b. Parhaat päätökset helposti. [Viitattu 2018-07-21.] Saatavissa:
<https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-yrityksena/yrityksesta.html>

SUOMEN ASIAKASTIETO OY c. Riskimittari. [Viitattu 2018-06-15.] Saatavissa:
<http://www.asiakastieto.fi/palvelupaketti/riskimittari.jsp>

SUOMEN ASIAKASTIETO OY d. Verottajan perintämuutos lisäsi yritysten maksuhäiriömerkintöjä. [Viitattu 2018-06-10.] Saatavissa:
<https://www.epressi.com/tiedotteet/talous/verottajan-perintamuutos-lisasi-yritysten-maksuhai-riomerkintoja.html>

SUOMEN PANKKI 2018. Korkolain mukainen viitekorko ja viivästyskorot 1.7.–31.12.2018. [Viitattu 2018-07-08.] Saatavissa:
<https://www.suomenpankki.fi/fi/media-ja-julkaisut/tiedotteet/2018/korkolain-mukainen-viitekorko-ja-viivastyskorot-1-7-31-12-2018/>

SUOMEN PERIMISTOIMISTOJEN LIITTO. Jäsenet. [Viitattu 2018-07-27.] Saatavissa:
<http://www.suomenperimistoimistojenliitto.fi/>

SUOMEN PERINTÄTOIMISTO OY. Luottotiedot. [Viitattu 2018-08-06.] Saatavissa:
<https://www.suomenpt.fi/luottotiedot/#Mita%20luottotiedot%20ovat?>

SUOMEN PERINTÄTOIMISTO OY 2016. Protestilista. [Viitattu 2018-07-14.] Saatavissa:

<https://www.suomenpt.fi/protestilista/>

SUOMEN PERINTÄTOIMISTO OY 2015. Tratta. [Viitattu 2018-07-14.] Saatavissa:

<https://www.suomenpt.fi/tratta/>

SUOMEN RISKIENHALLINTAYHDISTYS. PK-RH-riskienhallinta. [Viitattu 2018-06-02]. Saatavissa:

<https://www.pk-rh.fi/riskien-luokittelu/taloudelliset-riskit/liikeriskit.html>

SUOMINEN, Johanna 2013. Luotonhallinta ja perintätoimet. Turun ammattikorkeakoulu. Liiketalouden laitos. Opinnäytetyö. [Viitattu 2018-08-07.] Saatavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/57378/Suominen_Johanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y

TALOUSHALLINTOLIITTO 2018. Kevennetyt laskumerkinnät. [Viitattu 2018-07-07]

<https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/selvakielinen-to-site/kevennetyt>

TIETOSUOJAVALTUUTETUN TOIMISTO. Henkilötietojen käsittely. [Viitattu 2018-06-30.] Saatavissa:

<https://tietosuoja.fi/henkilotietojen-kasittely>

TILASTOKESKUS 2018. Vuonna 2017 loppuun käsiteltyjen velkajärjestelyasioiden määrä väheni 7,9 prosenttia edellisvuodesta. [Viitattu 2018-06-15.] Saatavissa:

https://tilastokeskus.fi/til/velj/2017/velj_2017_2018-06-06_tie_001_fi.html

TUTKIMUSEETTINEN NEUVOTTELUKUNTA 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. [Viitattu 2018-08-04.] Saatavissa:

http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

VARSINAIS-SUOMEN YRITTÄJÄ 2018. Miten sinä pelaat luottokaupan pelilaudalla? [Viitattu 2018-06-03.] Saatavissa:

<https://www.varsinais-suomi.net/uutiset/nayta/12976/Miten+sin%C3%A4+pelaat+luottokaupan+pelilaudalla>

VEROHALLINTO 2016. Laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa. [Viitattu 2018-08-08.] Saatavissa:

https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48090/laskutusvaatimukset_arvonlisaverotukses3/

VISMA DUETTO OY. Luottopolitiikka haltuun! Opas kirjallisen luottopolitiikan laadintaan. [Viitattu 2018-08-08.] Saatavissa:

http://images.encyclopedia.visma.com/Web/Visma/%7B1e007417-abd1-4715-b64c-04e5a2c67250%7D_FI-DU_Luottopolitiikka-Haltuun-Opas-Visma-Duetto.pdf?utm_source=Eloqua&utm_medium=email&utm_content=FI-DU_kiitos_opaslataus_luottopolitiikka_haltuun_1_2018&utm_campaign=