



Yksityishenkilöiden vakuudellisten saatavien perintä

Katja Grönholm

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Yksityishenkilöiden vakuudellisten saatavien perintä

Katja Grönholm

Liiketalous

Opinnäytetyö

Lokakuu, 2020

Katja Grönholm

Yksityishenkilöiden vakuudellisten saatavien perintä

Vuosi

2020

Sivumäärä

38

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää toimeksiantajana toimivalle yritykselle perintäprosessi perehtymällä teorian tietoon ja analysoimalla, miten se näkyy käytännön työssä. Työ toteutettiin perehtymällä teoriapohjaan alan kirjallisuuden ja lakien perusteella, reflektoiden yrityksen toimia teoriaa ja hyvää perintätapaa vasten ja kehittämällä prosessista tehokkaampi, toimivampi ja vastuullisempi. Perintä vaatii selkeän prosessikuvauksen sekä työohjeen, ja prosessia tukemaan luotiin perintäopas. Yrityksen aiemmat prosessit olivat toimivat, mutta tavoitteena oli luoda yhtenäinen toimintatapa ja ohjekokonaisuus. Kun maksuvaikeuksiin puututaan heti niiden ilmetyä, ovat rehabilitoinnin mahdollisuudet parhaimmat. Tämä vaatii aktiivista luotonvalvontaa sekä tehokkaan vapaaehtoisen perinnän. Perintää tulee hoitaa vastuullisella ja eettisellä otteella.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu perintää ja luotonvalvontaa käsittelevästä kirjallisuudesta, kuluttajansuojalaista, laista saatavien perinnästä, ulosottokaaresta, laista yksityishenkilön velkajärjestelystä sekä hyvän perintätavan ohjeesta. Opinnäytetyön tiedonkeruumenetelminä toimivat haastattelut, testaus sekä aktiivinen, osallistuva havainnointi. Menetelmillä selvitettiin oppaan sisällön tarpeet yrityksen sekä perintää käytännössä harjoittavan toimihenkilön kannalta. Tehokas perintäopas koostuu selkeistä ohjeista, luotettavasta teoriapohjasta sekä vakiintuneista käytännöistä.

Asiasanat: perintä, hyvä perintätapa, vastuullisuus, maksukyvyttömyys

Katja Grönholm

Debt collection of secured loans for private persons

Year	2020	Pages	38
------	------	-------	----

The aim of this thesis was to explore theory-based literature and legislation regarding debt collection, develop a debt collection guidance manual and an effective debt collection process for the commissioning company, reflect on the company's debt collection procedures in the light of theory and best practice, and facilitate a more efficient, effective and accountable debt collection procedure within the company. An effective debt collection process requires explicit instructions. The existing procedures of the company were functional, but the aim was to create an improved cohesive procedure and guidance package. The chances of rehabilitation are highest when repayment issues are acted on as early as possible. This requires active credit monitoring and efficient voluntary debt collection. Debt collection should be carried out in an accountable and ethical manner.

The evidence-base of the thesis comprises literature regarding debt collection and credit monitoring legislation regarding consumer protection, foreclosure proceedings, private persons' debt arrangements and good practice guidance regarding debt collection procedures. The research methods used for the thesis include interviews, testing, and active participatory observation. These methodologies were used to establish the required content for the debt collection guidance manual, considering the needs of the company and the functionaries carrying out debt collection in practice. An effective debt collection guide consists of clear directions, reliable theory and established practices

Keywords: debt collection, good practice, accountability, insolvency

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Perintä	7
2.1	Vastuullinen luotonanto ja perintä.....	9
2.2	Vakuus	11
2.3	Vapaaehtoinen perintä	12
2.4	Oikeudellinen perintä	13
2.5	Ulosotto.....	15
2.6	Yksityishenkilön velkajärjestely	17
2.7	Hypoteekkikanne.....	20
2.8	Hyvä perintätapa.....	20
3	Hankkeen toteutus	22
3.1	Suunnittelu	22
3.2	Tiedonkeruumenetelmät	23
3.3	Perintäprosessi käytännössä.....	24
3.4	Oppaan sisältö	31
4	Yhteenveto	32
	Lähteet	35
	Kuviot	38

1 Johdanto

Opinnäytetyön aihe muodostui yhdessä yrityksen edustajan kanssa pohtiessamme heidän tarpeitaan. Samalla minulle tuli mahdollisuus syventää omaa osaamistani ja ammattitaitoani. Perintäprosessin päivittäminen sekä käytännönläheinen työohje oli tarpeellinen uudistus yritykselle. Aihe rajautui yksityishenkilöiden vakuudellisten saatavien perintään toimeksiantajana toimivan yrityksen toimialan mukaan. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä kehittämällä toimivampi, tehokkaampi prosessi sekä dokumentoimalla toimet oppaan muotoon. Prosessin uudistamisella pyrittiin toiminnan tehokkaampaan järjestämiseen sekä järjeistämiseen. Opinnäytetyön analyysiosiossa pohdin yrityksen perintäprosessia teoriaa ja hyvää perintötapaa vasten.

Tehokkaalla luotonvalvonnalla on suuri vaikutus saamisen elinkaareen. Mitä aikaisemmassa vaiheessa maksuvaikeuksiin reagoidaan, sen helpommin ne saadaan hallintaan. Tämä on asiakkaalle kustannustehokkain vaihtoehto. Tehokas luotonvalvonta ja muistutusprosessi minimoivat yritysten luottotappioriskiä. Perinnällä varmistetaan yritysten saamiset huolehtimalla, että myydystä palvelusta tai tuotteesta saadaan korvaus. Maksuvaikeuksien määrä on kasvanut tasaisesti ja luototusasteet ovat jatkuvassa nousussa (Aulasmaa 2020). Vaikka yleinen taloudellinen kehitys on positiivista, on keskimääräinen velkaantumistaso korkea ja voi elämän muutostilanteissa sekä markkinatilanteen vaihdellessa aiheuttaa hankaluuksia asiakkaiden maksukyvyssä. Perintä on säännösteltyä, mutta taustalta löytyy erilaisia tilanteita ja tarpeita. Koen tärkeäksi ymmärtää asiakasta ja maksuvaikeuksien taustaa. Perintäprosessissa haluan korostaa inhimillisyyttä ja ymmärrystä, sekä vuorovaikutusta velallisen ja velanantajan kesken. Haluan esittää perinnän merkityksen sekä yrityksen ja yksityishenkilön, että yhteiskunnan kannalta. Perintätoimissa on tärkeää ymmärtää eri perintävaiheiden oikeusvaikutukset sekä noudattaa hyvää perintätapaa. Perinnän hoito tulee olla läpinäkyvää sekä toimivaa. Prosessin tulee olla aukoton ja siinä on noudatettava perintätoimia koskevaa lainsäädäntöä. Oppaan sisältö määriteltiin yhteistyössä yrityksen pankinjohtajan sekä perinnästä vastaavan lakimiehen kanssa. Oppaassa käsitellään aiheen teoriaa ja käytännön ohjeita ensiperinnän vaiheista, maksukyvyttömyydestä ja maksuhaluttomuudesta, hyvästä perintätavasta, lainan irtisanomiseen liittyvistä toimenpiteistä, oikeudellisesta perinnästä, yksityishenkilöiden insolvenssimenettelyistä sekä jälkiperinnän vaiheista. Sisältö rajattiin niihin toimiin, joita toimeksi antavassa yrityksessä suoritetaan. Yrityksen asiantuntijoille pyrittiin luomaan valmiudet laadukkaaseen tietoon ja osaamiseen. Toimeksiantajana toimiva yritys hoitaa vapaaehtoisen perinnän itse. Perintää hoitava asiantuntija tarvitsee luotettavan tietoperustan asioiden hoitoa varten sekä tehokkaan perintäprosessin varmistamiseksi. Perintäprosessissa haluan korostaa ensiperintään

sekä vapaaehtoiseen perintään kohdistuvia toimia. Kaikista paras tilanne on, kun asia saadaan sovittua velallisen ja velkojan kesken niin ettei oikeudelliselle perinnälle ole tarvetta.

Opinnäytetyön teoreettinen lähdeaineisto koostuu aihealueeseen liittyvistä laeista ja ohjeista, tietokirjallisuudesta sekä luotettavista verkkolähteistä. Käytännön toimintaohjeiden lähteenä hyödynnettiin yrityksen sisäistä teknistä koulutusmateriaalia sekä ohjeita.

Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin haastatteluja. Haastateltavina olivat pankinjohtaja, perinnästä vastaava lakimies, yrityksen aiempi perintäpäällikkö sekä toimihenkilö, joka on aloittamassa perinnän hoidon. Haastatteluiden tarkoituksena oli selvittää toimeksiantajan tarpeet ja toiveet oppaasta ja luoda käytännönläheinen, selkeä opas. Se luotiin sähköiseen muotoon, jolloin sitä on helppo muokata. Opinnäytetyön laatimisessa noudatettiin hyviä tutkimuskäytänteitä. Tiedon luotettavuus varmistettiin käyttämällä lähteitä harkiten ja tarkkaan analysoiden. Työssä huomioitiin perinnän eettinen näkökanta korostamalla hyvän perintätavan merkitystä. Suhtauduin vastuullisesti toimeksiantajana toimivaan yritykseen, huomioin haastateltavien yksityisyydensuojan sekä yrityksen liikesalaisen tiedon.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät ovat kvalitatiivisia. Opinnäytetyössä pyritään ymmärtämään prosessin sisältö, sekä miten prosessista saadaan luotua nykyistä menettelyä toimivampi. Tutkimuskysymykseni on mitä tehokas perintäprosessi sisältää ja miten hyödyntää sitä käytännössä toimeksiantajana toimivassa yrityksessä?

2 Perintä

Perinnällä tarkoitetaan kaikkia toimia, joilla on tarkoitus saada maksuvelvollinen osapuoli, velallinen, tai esimerkiksi takaaja, maksamaan erääntynyt velkasaatava (Kuluttaja-asiamiehen linjaus 2014). Perinnän ensisijainen tavoite on toteuttaa velan maksu velallisen toimesta vapaaehtoisesti, vapaaehtoisen perinnän kautta. Vapaaehtoisen perinnän toimia ovat kirjeperintä, puhelinperintä, maksujärjestelyt sekä luotonvalvonta. Mikäli vapaaehtoisella perinnällä ei saavuteta toivottua lopputulosta, on velkojalla oikeus periä saataviaan oikeusteitse. Tällöin on kyse oikeudellisesta perinnästä. Oikeudellista perintää ovat haastemenettelyt sekä ulosotto. (Willman 2019, 13.) Yksityishenkilön velkajärjestely ei ole oikeudellista perintää, vaan hakemusasia. Tästä huolimatta velkajärjestelyllä on merkittävä rooli maksukyvyttömysoikeudessa. (Lindström 2014, 3.) Laki saatavien perinnästä säätelee perintätoimia, ja määrittelee hyväksyttävät toimenpiteet sekä kohtuullisen kulurakenteen (L513/1999). Perintälaki on pakottavaa oikeutta. Lain säännöksistä ei voi poiketa velallisen vahingoksi, eikä velallisen laissa määriteltyjä oikeuksia ei saa loukata perimistoimenpiteitä suorittaessa. (Willman 2019, 23-25.) Kuluttajan asemaa pidetään perinnässä heikompana suhteessa elinkeinoharjoittajaan, kenen resurssit ja erityisosaaminen ovat paremmat. Kuluttajan asemaa ja oikeussuhteita säädetään kuluttajansuojalaissa.

(Willman 2019, 25.) Kuluttaja on luonnollinen henkilö, joka hankkii kulutushyödykkeen omaan käyttöön (L39/1978).

Tehokas, toimiva perintä on hyvää asiakaspalvelua ja lisää asiakastyytyvää suvaitsemattomuutta. Velallista tulee tukea ja ymmärtää vaikeassa tilanteessa, tavoitteena löytää ratkaisu tilanteen tasapainottamiselle. Molempien osapuolten sitoutuneisuus ja aktiivisuus edistävät sujuvaa yhteistyötä. Asiakkaat muistavat eri yritysten perintätavat. Toiset ovat jyrkkiä, toiset joustavampia. Yrityksen hidas reagointi maksuvaikeuksiin johtaa laskujen maksamatta jättämiseen helpommin, velallisen oppiessa, ettei myöhästymisestä seuraa sanktiota. Yhteydenoton helppous lisää asiakkaiden halukkuutta selvittää tilanne velkojan kanssa. (Gråsten 2020.) On tärkeää, olla tietoinen taludestaan. Suunnitella budjetti, laskea menot sekä tulot. Kulutusluottojen kulurakennetta on lähivuosien ajan uusittu kuluttajaystävällisemmäksi ja vastuullisemmaksi. Kulukatot helpottavat luottojen hallintaa, mutta eivät ratkaise ongelmaa kokonaisuudessaan. Omaa taloutta ei tule totuttaa suurempiin menoihin, kun mihin realistisesti on varaa. Ennakointi on talouden tasapainottamisessa ensisijaisen tärkeää. (Aulasmaa 2020.) Osa kunnista tarjoaa sosiaalista luottoa, jonka tarkoituksena on ehkäistä syrjäytymistä sekä auttaa ylivelkaantuneita. Sosiaalinen luotto on segmentoitu vähävaraisille, joilla ei ole muuten mahdollisuutta luottoon. Kunnat määrittelevät sosiaalisen luoton myöntöprosessin. (Talous- ja velkaneuvonta 2018.)

Maksuvaikeudet voivat alkaa hyvinkin pienestä. Maksamaton lasku tai suurempi hankinta voi heilauttaa taloutta odottamattomasti. Avaamattomat laskut tai velkojen maksaminen uudella lainalla on merkki siitä, että talous ei ole tasapainossa. (Talous- ja velkaneuvonta 2020.) Kun velkoja ei pysty maksamaan niiden erääntyessä, on kyseessä ylivelkaantumien. Ylivelkaantuminen voi olla itseaiheutettua tai johtua itsestään johtumattomasta syystä, kuten työttömyydestä tai terveysongelmien aiheuttamasta tulojen pienentymisestä. (Koulu & Lindfors 2016, 52.) Oikeusaputoimistot tarjoavat maksutonta talous- ja velkaneuvontaa yksityishenkilöille. Asiantuntijoiden avulla käydään läpi taloudellinen kokonaisuustilanteen, etsitään ratkaisuja ja suunnitellaan järjestelyjä tilanteen helpottamiseksi. Velkaneuvojat voivat tulla mukaan neuvotteluihin velkojien kanssa ja auttavat asiakkaitaan tarvittaessa velkajärjestelyn hakemisessa. Avun hakeminen on tehty mahdollisimman helpoksi tarjoamalla chat-kanava, velkaneuvontapuhelin ja etätapaamisia. Velkaneuvonnalla haetaan talouden tasapainoa. (Talous- ja velkaneuvonta 2020.)

Perinnässä on hyvä tunnistaa maksuhaluttomuuden sekä maksukyvyttömyyden ero. Maksukyvyttömänä velallinen on kykenemätön maksamaan erääntyviä velkoja, muuten kun tilapäisesti (L57/1993). Maksuhaluton asiakas ei halua suorittaa maksua, mahdollisesta maksukyvyttömästä huolimatta (Koulu & Lindfors 2016, 14).

2.1 Vastuullinen luotonanto ja perintä

Vastuullinen luotonanto on yhteiskuntavastuuta sekä juridinen vastuu. Kuluttajasuojalain 7. luvussa käsitellään hyvää luotonantotapaa, luotonantajan velvollisuutta arvioida kuluttajan luottokelpoisuus sekä vastuu asiakkaan todentamisesta ja tuntemisesta. (Makkonen 2012, 38-40.) Perinnällä pyritään estämään velallisen syrjäytyminen yhteiskunnassa. Velkakierre voi aiheuttaa katkeroitumista ja luottotietojen menettäminen hankaloittaa monia päivittäisiä toimia, kuten asunnon vuokraamista tai työpaikan saamista. (Koulu & Lindfors 2016, 32.)

Finanssivalvonta valvoo finanssialalla toimivia yrityksiä, edistää näiden hyvää tapaa toimia ja huolehtii asiakassuojan toteutumisesta (L878/2008). Finanssivalvonta pyrkii toimillaan ehkäisemään yliluototusta ja ylivelkaantumista. Finanssivalvonta velvoittaa rahoituslaitoksia stressitestaamaan asiakkaiden maksuvaran, korkeammalla kokonaiskorolla, tämänhetkisestä poikkeuksellisen alhaisen korkotason takia. Velallisen maksukyky tulee varmistamaan riittäväksi 6 % kokonaiskorolla. (FIVA 4/01.00/2019.) Luototusasetta rajataan Finanssivalvonnan asettamalla lainakatolla. Asuntolainaa saa olla korkeintaan 90 % asunnon käyvästä arvosta. Ensiasunnon ostajan kohdalla korkeintaan 95 %. Omarahoitusta tulisi sijoittaa asunnon hankintaan 5-10 %. Rajaamalla laina käypää arvoa alemmaksi, pyritään estämään tilanteet, joissa asunnon arvo laskee eikä velkoja näin saada maksettua realisoinnin myötä kokonaisuudessaan. Tästä huolimatta rahoituslaitokset tarjoavat tuotteita millä omarahoitusosuuden saa katettua. (Asuntolaina- ja lainakatto 2020.) Luotonmyöntäjällä on velvollisuus arvioida, onko kuluttaja kykenevä täyttämään luottosopimuksen mukaiset velvoitteet ennen luottosopimuksen tekemistä. Velkojan on varmistettava, että velallisella on mahdollisuus suoriutua velasta korkoineen ja kuluineen luottosopimuksen ehdoin. Luoton määrää myöhemmin korottaessa, on tehtävä ajantasaisen arviointi maksukykyistä sekä luottokelpoisuus on tarkistettava uudelleen. (L38/1978.) Kuluttajan henkilöllisyys on todennettava ennen luottosopimuksen tekoa (L610/2014).

Pankin on toimittava luotonannossa hyvän pankkitavan mukaan (L610/2014). Hyvä pankkitapa rakentuu Finanssivalvonnan ohjeiden ja normien, sekä pankkialan itsesääntelyn sekä lainsäädännön ympärille, ja on pankkien yleisesti tunnustama periaate. Hyvä pankkitapa on esimerkiksi riittävä, selkeä informaatio asiakkaille, kohtuulliset sopimusehdot, huolellisuus, asiakkaan taloudellisen tilanteen riittävä selvittäminen sekä kohtuullinen asiakaspalvelu. (Makkonen 2012, 48.) Merkittävä osa vastuullista luottoprosessia on pankkisalaisuus (L610/2014). Pankin palveluksessa toimiva henkilö ei saa välittää tietoja asiakkaista tai asiakassuhteisiin liittyen pankin ulkopuolelle, eikä tarpeettomista syistä pankin sisälläkään. (Makkonen 2012, 50.) Luotonmyöntäjää sitoo tiedoksiantovelvollisuus (L38/1978). Luotonmyöntäjän tulee esittää asiakkaalle tiedot velan ehdoista vakiomuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot- lomakkeella. Lomakkeen sisältö on standardisoitu, ja luottoja on näin helppoa vertailla keskenään lomakkeen perusteella. Luoton myöntäjän tulee

selvittää velalliselle luoton taloudelliset vaikutukset. Rahalaitokset voivat tarjota lainalle erilaisia korkosuoja- tai kiinteä korkoisia sopimuksia, ja tällöin luoton myöntäjän on selvästi esitettävä kokonaiskustannukset asiakkaalle. (Makkonen 2012, 71.) Luotonmyöntäjä tekee päätöksen siitä, ryhtyykö rahoittamaan asiakkaan hanketta. Luottokelpoisuuden arviointi on merkittävä osa luottoriskien hallintaa ja arvioinnilla suoritetaan asiakasvalintaa. Luottokelpoisuus vaikuttaa hinnoitteluun, korkeammasta riskistä veloitetaan korkeampi hinta. (Lindström 2014, 4.) Luottolaitostoiminnassa tulee ottaa vain varovainen riski. Luotonmyöntäjällä on velvollisuus selvittää lainanhakijan luottokelpoisuutta koskevat tiedot. Luottotietolain mukaan luotonantajan tulee käsitellä tietoa luotettavista lähteistä, jotka ovat tarpeellisia ja asianmukaisia määrittelemään velallisen maksukykyä ja maksuhalukkuutta. (Makkonen 2012, 97.) Luoton myöntäjän on arvioitava velallisen luottokelpoisuus tarkistamalla luottotiedot uutta lainaa myöntäessä sekä olemassa olevaa lainaa korottaessa (L38/1978, Lindström 2014, 13.) Asiakkaan luottokelpoisuus on arvioitava kokonaisvaltaisesti (Lindström 2014, 14). Aiempi maksukäyttäytyminen ja rahan hallinta on hyvä analysoida tarkasti sekä luottoriskin, että asiakassuojan takia. Velan myöntäjän tulee selvittää asiakkaan maksukyky ja huomioitava velallisen mahdollisuus taloudellisesti vakaaseen tulevaisuuteen, ja mahdollisuuteen selviytyä veloistaan. (Makkonen 2012, 126.) Lainan myöntäminen tai velkavastuun kasvattaminen maksukyvyttömän asiakkaan kohdalla on hyvän luotonantotavan vastaista. Ylivelkaantumista ei saa edistää. (Makkonen 2012, 41.) Tarkka arviointikaan ei silti aina riitä estämään ylivelkaantumista. Riskiarviointi on voinut epäonnistua tai velallinen on antanut puutteellista tietoa todellisesta taloudellisesta tilanteestaan. Tämän lisäksi odottamattomat muutokset, kuten työttömyys tai työkyvyttömyys voivat aiheuttaa maksuvaikeuksia. (Koulu & Lindfors 2016, 28.) Vastuullinen luotonanto vaatii vastuunottoa velkojan lisäksi velalliselta. Velallisen on annettava oikeat, todenmukaiset tiedot taloudellisesta tilanteestaan sekä maksukyvystään. Tämä on sopimusoikeudellinen lojaliteettiperiaate. Väärän tai viallisen tiedon antaminen voi törkeimmillään olla rikos, ja johtaa helposti maksukyvyttömyyteen tai maksuvaikeuksiin. (Makkonen 2012, 181.) Sopimuksen tekemiseen liittyy aina riski. Vaikka asiakasvalinta on tarkka ja vakuudet tarkistetaan huolella, ei se takaa riskitöntä sopimusta. Riski on kannettava, ja arvioitava kuinka paljon yritys on valmis ottamaan riskiä, liiketoiminnan pysyessä kannattavaa. Asiakasvalinnalla pyritään segmentoimaan yritykselle sopivin asiakaskunta. Asiakasvalinnan on oltava selkeä ja vastattava yrityksen toivottua kohderyhmää. Myyntihenkilöstöllä on suuri merkitys uusien asiakkaiden tietojen tarkistamisessa ja niiden oikeudellisuuden varmistamisessa. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä, Seulu 2012.) Finanssivalvonta kehottaa myös velallista pohtimaan maksukyvyntä riittävyttä. Mitä tapahtuu, jos korot nousevat? Onko suunnitteilla perheenisäystä, riittääkö maksukyky, jos toinen velallisista ei saa säännöllistä tuloa? Mitkä ovat asumisen muut kulut, yhtiövastike ja mahdolliset rahoitusvastikkeet? Mitä jos asunnon arvo laskee? Tuottaisiko asunnon myyminen ja vuokralle muuttaminen ongelmia? (Asuntolaina ja lainakatto 2020.)

Kun asiakkaan tiedot on tarkistettu, ja neuvoteltu velan yksityiskohdat, tehdään luottopäätös. Luottopäätöksen on hyvä olla kirjallinen ja selkeä, sisältäen tarkasti yksilöidyt tiedot velallisesta, velkojasta, velan määrästä, laina-ajasta, luottoehdoista, mahdollisista vakuuksista ja luottopäätöksen tekijästä. Huolellinen luottopäätös ja asiakkaan tietojen varmistaminen, on merkittävä osa luotonvalvontaa. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä, Seulu 2012.) Velkasuhde syntyy, kun tavara toimitetaan tai työsuoritus tehdään ennen maksusuoritus (Lindström 2014, 4). Velallinen on maksuvelvollinen eräpäivänä. Jos suoritus myöhästyy sovitusta eräpäivästä, on yrityksellä oikeus viivästyskorkoon. Velkavastuu voi olla usealla henkilöllä. Jos esimerkiksi velalla on kaksi velallista, vastaavat he molemmat koko sopimuksen täyttämistä. Jos toinen osallisista osoittautuu maksukyvyttömäksi, on toinen velallinen edelleen vastuussa lainan takaisinmaksusta. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä, Seulu 2012.) Asiakassuhteen alusta asti, on syytä jatkuvaan asiakasseurantaan. Asiakasseuranta on osa asiakaspalvelua, ja pitkäaikaisia asiakassuhteita. (Gråsten 2020.)

2.2 Vakuus

Velkoja voi vaatia myönnettävälle velalle vakuutta, parantaaksensa asemaansa velan takaisinsaamisessa. Vakuusoikeus syntyy panttauksella. (Bräysy 2013, 11.) Vakuus voi olla pantti kiinteään omaisuuteen tai esimerkiksi takaus (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä, Seulu 2012). Panttaus edellyttää sopimusta, eli panttaussitoumusta. Tämän lisäksi pantin hallinta on luovutettava pantinsaajalle. Esinevakuudessa tietty esine tai omaisuus on pantattuna saatavalle. Asunto-osakkeen ollessa panttina, pantataan osakekirja. Kiinteistön ollessa panttina, pantataan kiinteistöön kohdistuvat panttioikeudet, panttikirjat. Asunto-osakkeen tai kiinteistön vakuusarvon arvioi aina velkoja tapauskohtaisesti. Lähtökohtaisesti vakuusarvo on noin 50-80 % vakuudeksi tarjottavan omaisuuden käyvästä arvosta. (Bräysy 2013, 11.) Panttaus voi olla erityispanttaus tai yleispanttaus. Erityispanttauksessa panttaus kattaa vain tietyt, panttaussitoumuksessa yksilöidyt vakuudet. Yleispanttauksessa pantataan omaisuusluotonantajan kaikkien voimassa olevien ja tulevien luottojen vakuudeksi. Erityispanttaus on nykyään käytetyin kuluttajaluotoissa. (Makkonen 2012, 34.)

Jos oman vakuuden arvo ei riitä kattamaan koko lainaa, voidaan ensisijaisen pantin lisäksi ottaa täytepantti. Velkoja voi vaatia suoritusta täytepantista vasta kun ensisijainen vakuus on realisoitu. (Makkonen 2012, 35.) Henkilötakauksessa takaaja vastaa luoton suorittamisesta tuloillaan ja omaisuudellaan. Henkilötakauksessa ei siis panttauksen tapaan yksilöidä tiettyä omaisuutta kohdistumaan velkavastuuseen. (Makkonen 2012, 35.) Täydetakauksena voi käyttää valtioneuvoston takausta, joka on valtion tukitoimenpide henkilöasiakkaiden omistusasuntolainoille tai opintolainalle. Valtiolla on takauksen määrästä regressioikeus, eli takaisinperintä oikeus velalliselta, jos valtio joutuu korvausvastuuseen luotonantajalle. Valtioneuvoston takausta ei tarvitse hakea, vaan takaus myönnetään luotonmyönnön yhteydessä. (Makkonen 2012, 36.)

2.3 Vapaaehtoinen perintä

Hyvän luotonantotavan perusteella luotonantajan on oma-aloitteisesti opastettava ja neuvottava maksuvaikeuksia kohtaavaa asiakasta (L38/1978). Maksujärjestelyihin on suhtauduttava myöntävästi, mutta vastuullisesti (Makkonen 2012, 188). Vapaaehtoisessa perinnässä yritetään saada velallinen maksamaan erääntyneet velat vapaaehtoisesti. Vapaaehtoisessa perinnässä pyritään selvittämään tilanne velallisen ja velkojan kesken, nopeasti, taloudellisesti tehokkaasti ja mahdollisimman vähin seurauksin velallisen osalta. (Lindström 2014, 220.) Vapaaehtoista perintää on kirjeperintä, puhelinperintä sekä erilaiset maksusopimukset.

Maksu todetaan erääntyneeksi, kun laskussa tai sopimuksessa asetettu viimeinen maksupäivä, eräpäivä, on ohitettu eikä saatavaa ole maksettu (Willman 2019, 9). Ensimmäinen perintätoimi on kirjeitse toimitettu maksumuistutus (Lindström 2014, 271). Muistutus on velkojan toimittama huomautuslasku tai vapaamuotoinen ilmoitus erääntyneestä laskusta. Maksukehotuskirjeitä lähetetään usein kaksi kappaletta. Velallisella on oikeus lähettää maksumuistutus, kun maksu on myöhästynyt vähintään 14 päivää (L513/1999). Ensimmäinen kirje toimii muistutuksena asiakkaalle, jos maksu on unohtunut tai esimerkiksi toistuvasuoritus on lakannut. Toinen maksumuistutus saadaan lähettää seuraavan 14 päivän kuluttua, eli 28 päivää eräpäivästä. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä, Seulu 2012.) Maksuvaatimuksen on oltava kirjallinen ja annettava, tai lähetettävä velalliselle (L513/1999). Kirjeessä on ilmoitettava erääntynyt saatava, velallisen tiedon sekä velkojan tiedot, maksuohjeet sekä viivästyskorot (Lindström 2014, 19. L513/1999.) Maksupäivä tulee olla yksilöity ja velalliselle on annettava kohtuullinen aika erääntyneen saatavan suorittamiselle (Willman 2019, 155). Muistutuksessa on velvollisuus tiedottaa velalliselle seuraukset, johon hoitamaton velka voi johtaa ja maksuhäiriömerkinnän vaikutuksista (Willman 2019, 59). Jos velalliselle ei toimiteta maksumuistutusta, eikä näin anneta mahdollisuutta maksaa erääntynyttä suoritusta, vaikeutuu velkojan mahdollisuus perinnän jatkotoimenpiteisiin (Willman 2019, 135). Velkoja ei voi jättää toimittamatta maksumuistutuksia, nopeuttaakseen etenemistä oikeudelliseen perintään (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä, Seulu 2012.) Maksumuistutuksen on oltava kohtelias ja velallista kunnioittava (Lindström 2014, 175). Maksumuistutuksista voi veloittaa korkeintaan 5,00e palkkion. Muistutus on lähetettävä kaikille velalliselle erikseen, sekä mahdolliselle takaajalle tai pantinantajalle. (Bräysy 213, 24.) Maksumuistutus toimitetaan asiakastiedoissa olevaan osoitteeseen. Jos asiakkaan osoitetiedot muuttuvat, on asiakkaan vastuulla ilmoittaa muutoksesta eri tahoille. Hallituksen esityksessä HE 199/1996 on esitetty, että maksuvaatimus voidaan toimittaa velallisen viimeksi ilmoittamaan osoitteeseen, eikä velkojalla ole velvollisuutta ryhtyä selvittämään mahdollisia osoitteen muutoksia. Velkojan tulee voida luottaa siihen, että velallinen on vastaanottanut maksumuistutuksen. (Willman 2019, 142.)

Muistutuskirjeiden lisäksi vapaaehtoista perintää kannattaa tehostaa puhelinperinnällä. Puhelinperintä on tehokas ja nopea tapa selvittää maksamattomia saatavia. (Willman 2019, 96, Lindström 2014, 275.) Puhelinperinnässä on tärkeää varmistua, että puhelimesta on asianomainen henkilö. Pankkialaisuuden varmistaminen on hankalampaa puhelimen välityksellä. Velalliselle ei saa soittaa epäsovivaan aikaan, kuten myöhään illalla tai esimerkiksi pyhinä. Puhelimitse hoidettavasta perinnässä on pidettävä huoli hyvästä perintätavasta. Puhelun aikana, kuten muutenkaan perinnässä, ei saa uhkailla tai kiristää velallista. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä, Seulu 2012.) Muita vapaaehtoisen perinnän toimia ovat maksusopimuksen muutokset tai luoton uudelleen järjestely, joilla pyritään varmentamaan asiakkaan maksukyky. Perintäkäyntejä asiakkaiden luona tapahtuu enää vain poikkeuksellisissa tilanteissa. (Willman 2019, 14.) Maksuohjelmien muutokset, kuten maksuajan pidentäminen tai tilapäinen lyhennysvapaa, voivat helpottaa velallista tiukassa taloustilanteessa. Kun kyseessä on heikentynyt maksukyky itsestään johtumattomasta syystä, kuten työttömyydestä tai sairaudesta, on maksusuunnitelmiin asennoituvaa myönteisesti. Jos muutoksia on jo tehty, eikä tilanne tunnu paranevan, on hyvä miettiä muita vaihtoehtoja. Maksujen järjestely on velallisen lisäksi velkojan etu, maksujen hoituessa jatkossa ajallaan. Velallinen turvaa saatavansa tasainen poismaksu. Sopimusmuutokset ovat helppo ja nopea ratkaisu, jos saavutetaan pysyvä muutos. Maksuohjelman muutossopimus on aina hyvä tehdä kirjallisesti ja pyydettyä velalliselta allekirjoitus, jolla hyväksyy sovitun maksusuunnitelman. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä, Seulu 2012.) Kaikkien maksujärjestelyjen ideana on riittävä maksukyky. Jos maksukykyä on, onnistuu järjestely usein ja tuo ratkaisun tilanteeseen. Muutosten idea ei ole ongelman työntäminen tulevaisuuteen, koska ongelma ei tule näin paranemaan. Maksukykyyn lisäksi sitoutuneisuus, ja halu selvittää taloudellinen ahdinko on tärkeää. Mikäli taustalla on suurempi velkaongelma, ei pieni muutos yksittäiselle lainalle ole riittävä ratkaisu. (Takuusäätio.)

Vapaaehtoista perintää säädetään laissa saatavien perinnästä (L 513/1999)

2.4 Oikeudellinen perintä

Luoton myöntäjän oikeus velan takaisinsaantiin toteutuu oikeudella lainan irtisanomiseen, jolloin laina on maksettava takaisin kokonaisuudessaan (Makkonen 2012, 198). Oikeudellinen perintä tulisi aina olla viimeinen toimi, jos tilannetta ei vapaaehtoisella perinnällä saada paranemaan (Lindström 2014, 291). Maksukyvyttömyys on ratkaistavissa joko muuttamalla omaisuus rahaksi tai palauttamalla maksukyky. Eli rehabilitaatiolla tai likvidaatiolla. (Koulu & Lindfors 106, 31.)

Luotto on irtisanottavissa, kun maksamattomat erät ylittävät 5 % luoton alkuperäisestä pääomasta, tai kun maksuviivästys on kestänyt vähintään 6 kuukautta, ja on edelleen olennaisin osin maksamatta. Ennen 1.12.2010 solmitut luottosopimukset ovat irtisanottavissa,

kun maksamattomat erät ylittävät 5 % luoton alkuperäisestä pääomasta, mutta kuuden kuukauden sääntö ei päde vanhoihin sopimuksiin. Irtisanomisperusteet määrätään kuluttajansuojalaissa sekä luoton sopimusehdoissa. (Makkonen 2012, 198-199.) Lainan irtisanominen aloitetaan irtisanomisilmoituksella, joka toimitetaan velalliselle sekä muille velan osallisille. Luoton voi eräännyttää aikaisintaan neljä viikkoa irtisanomisilmoituksen jättämisestä, tai jos maksuviivästyksistä on huomautettu aiemmin, voi lainan eräännyttää aikaisintaan 14 vuorokautta ilmoituksen toimittamisesta. Huomauttamiseksi lasketaan maksumuistutus- ja kehotuskirjeet, sekä muut vapaaehtoisen perinnän yhteydenotot, kuten puhelut. Lainan irtisanominen peruuntuu, jos velallinen maksaa kaikki maksamattomat rästit korkoineen ja kuluineen asetetussa määräajassa. Lainan eräännyttäminen ei peruunnu, vaikka rästeistä kuitataan osa. Lainan irtisanomista on lykättävä, maksukyvyttömyyden johtuessa velallisen sosiaalisesta suoritusesteestä, kuten työttömyydestä tai vakavasta sairaudesta. Velalliselle annetaan mahdollisuus selviytyä velasta, jos on odotettavissa, että tilanne rehabilitoituu kohtuullisessa ajassa. Haitta irtisanomisen lykkäämisestä ei silti saa olla merkittävä luoton myöntäjälle. (Makkonen 2012, 200.) Kun laina on irtisanottu, toteuttaa velkoja laiminlyödyn velan takaisinmaksun pakkokeinoin ulosoton kautta. Ulosottohakemusta varten velkasaatava on vahvistettava viranomaisten toimesta (Lindström 2014, 295). Velallinen hakee käräjäoikeudesta saatavalle tuomion, joka toimii ulosottoperusteena. Velkoja nostaa velkomuskanteen velallista, eli vastaa vastaan. (Bräysy 213, 27.) Riidattomassa velkomuskanteessa käytetään suppeaa, yksinkertaista haastehakemusta. Haastehakemukseen riittää perusteen ilmoittaminen, ja juoksevan velkakirjan tiedot on eriteltävä tarkasti. Jos velallinen kiistää velan, on käytettävä laajaa haastehakemuksesta missä velka, perusteet ja yksityiskohtaiset seikat on esitettävä tarkemmin. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä, Seulu 2012.) Velalliselle toimitetaan tieto saapuneesta haastehakemuksesta. Tiedoksiäntö voi tapahtua sähköisesti, postitse tai esimerkiksi haastemiehen välityksellä. Mikäli velallinen ei vastaa nostettuun kanteeseen asetetussa määräajassa, annetaan ratkaisu yksipuolisena tuomiona. (Lindström 2014, 316.) Yksipuolista tuomiota ei voi riitauttaa (Bräysy 2013, 27-28). Maksuhäiriömerkinnältä voi vielä välttyä, jos maksaa koko velan oikeudenkäyntikuluineen oikeuden käsittelyn aikana. Maksuhäiriömerkintä vaikeuttaa monella tapaa arkisia toimia. Luoton myöntäminen hankaloituu huomattavasti, vuokra-asunnon ja kotivakuutuksen saaminen vaikeutuu ja maksumerkintä voi olla esteenä työsuhteelle. (Lindström 2014, 21.) Maksuhäiriö säilyy rekisterissä 2-4 vuotta. Jos merkintöjä on vain yksi, ja velka on maksettu kokonaisuudessaan kahden vuoden sisällä, poistuu merkintä kahden vuoden kuluttua. Uudet maksuhäiriömerkinnät pidentävät maksumerkinnän säilymistä. Omaehtoinen luottokielto on oma ehtoinen merkintä luottotietorekisteriin, millä rajoitetaan omaa luotonottoa. Moni hallitsee tällä velkaantumista tai estää väärinkäyttöä, esimerkiksi identiteettivarkauksissa. Merkintä on maksullinen ja voimassa kahden vuoden ajan. Omaehtoinen luottokielto näkyy luottorekisterissä merkinnällä OLK. (Oma luottokielto-turvamerkintä.) Tehokkain tapa välttää maksuhäiriömerkintä on maksaa erääntyvät laskut

ajallaan. Luottotietorekisteriä ylläpitää Suomen Asiakastieto Oy sekä Bisnode Finland. Oy. Omat luottotiedot saa tarkastaa maksutta kerran vuodessa. Voi myös selvittää, onko muu taho tarkastanut omat luottotiedot. (Talous- ja velkaneuvonta 2020.)

Velkoja, eli kantaja, voi peruuttaa haastehakemuksen käsittelyvaiheen aikana (Lindström 2014, 321)

2.5 Ulosotto

Ulosotto on tehokkain ja yleisin insolvenssimenettely (Koulu & Lindfors 2016, 43). Kyseessä on lakisääteinen menettely, jossa pakkotäytäntöön pannaan laiminlyötyjä suoritusvelvoitteita (Lindström 2014, 386). Velkavastuu toteutetaan ulosmittaamalla velallisen omaisuutta (Koulu & Lindfors 2017, 425). Ulosoton edellytyksenä ei ole velallisen maksukyvyttömyys.

Ulosottomenettelyn voi alkaa maksukyvyttömyyden lisäksi maksuhaluttomuuden seurauksena. (Koulu & Lindfors 2017, 477.)

Ulosottoa hoitaa ulosottomies, joka määrää ulosottomenettelyn kulun (kuvio 1) (L705/2007).



Kuvio 1 Ulosoton vaiheet

Toimihenkilöiden on tärkeä ymmärtää oikeudellisen perinnän sisältö, vaikka toimet ovat velkojan puolelta vähäisiä. Ulosottomiehen toiminnasta säädetään tarkasti ulosottokaarella, mutta hänellä on paljon harkintavaltaa siitä, miten täytäntöönpano toteutetaan. (Koulu & Lindfors 2016, 43.) Ulosottomiehen tehtäviin kuuluu valvoa sekä velallisen että velkojan oikeutta. Hänen on toimittava puolueettomasti ja oltava esteetön. (Linna 2019 51.)

Ulosottomiehen tulee toimia asianmukaisesti, huolellisesti sekä tehokkaasti (Koulu & Lindfors 2017, 437). Ulosotto on menettelynä kaavamainen, summaarinen menettely ja luokitellaan likvidaatio menettelyksi. Likvidaatio tarkoittaa, että velat saadaan maksetuksi muuttamalla velallisen omaisuus rahaksi. (Koulu & Lindfors 2017, 426). Ulosotto on erityistäytäntöönpano,

eli täytäntöönpano koskee vain yksittäisen velkojan saatavaa (Koulu & Lindfors 2017, 425). Ulosotossa ei siis realisoida kaikkea velallisen omaisuutta, vaan kohdistuu aina yksilöityyn omaisuuteen (Linna 2019, 50). Ulosottomenettelyssä tulee silti usein käsiteltyä useiden velkojien saatavia samaan aikaan, jos omaisuuden myynnistä saadut varat riittävät myös muiden velkojen poismaksuun. Näin toteutetaan kollektiivista menettelyä, yleistäytäntöönpanoa. (Koulu & Lindfors 2016, 15.)

Ulosotto vaatii ulosottoperusteen, kuten tuomioistuimen antaman tuomion tai muun ratkaisusiakirjan (Bräysy 2013, 45). Perusteen tulee olla yksiselitteinen; mikä velvoite on määrätty, kuka on velkoja ja kuka velallinen (Bräysy 2013, 45, Koulu & Lindfors 2017, 468). Velkoja hakee viranomaiselta täytäntöönpanoa ulosottohakemuksella (Bräysy 2013, 46). Vaatimukset täyttävä ulosottohakemus käynnistää ulosottomenettelyn (Koulu & Lindfors 2017, 477). Julkissaataville, kuten veroille, ei tarvita tuomiota ja ovat suoraan ulosottokelpoisia (Linna 2019, 56). Velallinen ei itse voi hakea ulosottoa. Tästä huolimatta velallinen voi pyytää vapaaehtoisen perinnän keskeyttämistä, ja siirtymistä oikeudelliseen perintään, eli ulosottoon. (Hyvä perintätapa, 2014.) Ulosottomiehen on viipymättä annettava vastaajalle, eli velalliselle vireille tuloilmoitus (Bräysy 2013, 46). Hakemuksessa tulee ilmoittaa vireille tulopäivä, maksukehotus, yhteydenottokehotus ja tieto tilaisuudesta tulla kuulluksi (L705/2007). Mikäli velkaa ei ole maksettu, eikä asiakasta tavoitettu maksupäivään mennessä, aloitetaan pakkotäytäntöönpano (Lindström 2014, 414). Velallisella on mahdollisuus välttyä ulosmittaukselta, sopimalla ulosoton kanssa maksuaikataulusta. Maksuaikataulun laiminlyöminen johtaa pakkotäytäntöönpanoon. Maksun eräpäivälle voi myös anoa lykkäystä, mikäli on todennettavissa, että maksamaton velka saadaan hoidettua lähiaikoina. Maksuaikaa voi saada korkeintaan kolme kuukautta. Ulosottoperuste on täytäntöönpano kelpoinen lähtökohtaisesti 15 vuoden ajan päätöspäivästä. (L705/2007.) Ulosottomiehellä on selvitysvelvollisuus. Hänen tulee hankkia tarpeeksi tietämystä tilanteesta päätöstentekoa varten, jolla varmistetaan osallisten oikeusturva. (Bräysy 2013, 49.) Tiedot omaisuudesta voi saada suoraan velalliselta, ulosottorekisteristä, väestörekisteristä, verottajan ja Kansaneläkelaitoksen rekisteristä, velallisen asunnosta, varastosta autosta ja jopa velallisen yltä. (Lindström 2014, 398. L705/2007.) Rahavarat ulosmitataan lähtökohtaisesti ensin (L705/2007). Jos käteinen varallisuus ei riitä velkojen maksamiseen, ulosmitataan velallisen irtainta ja kiinteää omaisuutta. Viimekädessä omaisuus pakkohuutokaupataan velkojen maksamiseksi. (Bräysy 2013, 49.) Palkkaa tai muuta tuloa ulosmitattaessa, on huomioitava velallisen suojaisuus, millä turvataan velallisen toimeentulo. Velallisen suojaisuus määritellään perheen elatuksen varassa olevien henkilöiden perusteella. Suojaisuutta ei saa ulosmitata. (L705/2007.) Vahvistettu suojaisuus vuonna 2020 on 22,63 euroa päivässä, ja tähän lisätään 8,12 euroa / päivä jokaisesta elatuksen varassa olevasta henkilöstä (Palkan ulosmittaus 2020). Velallisella on ulosmitattavaan omaisuuteen erottamisetu. Välttämättömiä elämiseen ja toimeentuloon tarvittavia esineitä ei saa ulosmitata, kuten työvälineet,

henkilökohtaiset esineet tai tavanomainen koti-irtaimisto. Velallisella on osoitusoikeus, jolla hän saa ehdottaa tiettyä omaisuutta ulosmitattavaksi. Velallinen ei saa ulosmittauspäätöksen jälkeen tietoisesti hävittää, luovuttaa tai pantata omaisuuttaan toisaalle (määräämiskiello). Pantti on tällöin velkojiin nähden tehoton. Ulosottomies laatii asianosaisluettelon, jonka mukaan varat jaetaan velkojille etuoikeusjärjestyksessä. (L705/2007.)

Täytäntöönpanokulujen jälkeen suoritetaan panttioikeuden perusteella saatavat etusijajärjestyksessä. Tämän jälkeen varat jaetaan etuoikeudettomille saataville. (Bräysy 2013, 50.) Ulosmitattavaa omaisuutta ei tule realisoida, mikäli kiinteän omaisuuden myyntihinta selvästi alittaa omaisuuden todellisen arvon (L705/2007). Velalliselle tai sivullisille, ei siis saa ulosottotoimilla aiheuttaa suurempaa haittaa, kun täytäntöönpanon toteuttaminen vaatii (suhteellisuus periaate). Ulosmittaus toteutetaan vain siinä laajuudessa, että velkojan vastuut saadaan kuitattua (velallisen suojan periaate). Tästä huolimatta ulosottotoimet on toteuttava tehokkaasti ja joutuisasti (tehokkuuden periaate). (Koulu & Lindfors 2017, 440.) Jos ulosmitattavaa omaisuutta ei ole, todetaan ulosotolle varattomuuseste. Saatava rekisteröidään passiivisaatavaksi. (Lindström 2014, 425.) Ulosottooperusteen voimassaolo päättyy, kun täytäntöönpanokelpoisuus loppuu. Useimmiten voimassaolon katkaisee velan maksu tai velan vanheneminen. (Koulu & Lindfors 2017, 469.)

Ulosottoa säädetään Ulosottokaassa (L705/2007)

2.6 Yksityishenkilön velkajärjestely

Velallisen maksuvaikeuksien tai maksukyvyttömyyden johtuessa itsestään riippumattomista syistä, kuten vakavasta sairaudesta tai työttömyydestä, voi taloudellisen tilanteen tasapainottamiseksi hakea yksityishenkilön velkajärjestelyä (L57/1993). Velkajärjestelyssä velkavastuu järjestellään vastaamaan velallisen todellista maksukykyä esimerkiksi pidentämällä maksuaikaa, alentamalla korkoa tai leikkaamalla pääomaa (Lindström 2014, 493). Velkajärjestely voidaan myöntää henkilölle, kuka ei ole kykenevä maksamaan velkojaan niiden erääntyessä, muuten kun tilapäisesti. Tilapäisesti alentunut maksukyky, kuten opiskelu tai lyhtyaikainen työttömyys ei ole peruste velkajärjestelylle. (L57/1993.) Vapaaehtoinen velkajärjestely, eli velallisen kanssa tehty maksusopimus veloista ja niiden maksuaikataulusta on aina ensisijainen, kustannustehokkain ja aikaa säästävin keino. (Lindström 2014, 477.) Jos velkaantuminen on ollut tahallista, tai vastuutonta, ei velkajärjestelyä myönnetä. Tämän lisäksi rikokseen perustuva velkaantuminen, taloudellisen aseman tahallinen heikentäminen, väärien tietojen antaminen velkojille tai aiemmin vahvistettu velkajärjestely ovat esteitä velkajärjestelylle. Ylipäätään moittivalla tavalla tapahtunut velkaantuminen estää velkajärjestelyn. Velkajärjestelyä ei myönnetä, jos omaisuutta on liikaa. (Bräysy 2013, 69.)

Yksityishenkilön velkajärjestely on moderni insolvenssimenettely. Velkajärjestelyllä pyritään rehabilitoimaan velallisen maksukyky ennalleen, eli parantamaan se pysyvästi. Rehabilitaation myötä omaisuutta ei menetetä. Velkajärjestelyllä pyritään saamaan pysyvä ratkaisu velkaongelmiin velallisen näkökulmasta sovittamalla maksukyky ja maksuvelvoitteet tasapainoon. Velkajärjestelyä ei tule aloittaa, jos sen toimenpiteillä ei koeta olevan helpotusta asiakkaan tilanteeseen. (Koulu, Lindfors 2017, 888.)

Velkajärjestelyä haetaan kotipaikkakunnan käräjäoikeudelta, ja käsittely etenee heidän toimestaan vaiheittain (kuvio 2).



Kuvio 2 Yksityishenkilön velkajärjestelyn kulku

Velkajärjestelyhakemus tehdään oikeusministeriön vahvistamalla lomakkeella. Hakemukseen on liitettävä yksityiskohtainen selvitys velallisen taloudellisesta tilanteesta, tuloista, varoista, ja kaikista veloista. Hakemuksessa on esitettävä velkojan kertomana maksukyvyttömyyden aiheuttamat syyt, velkojen käyttötarkoitukset ja suunnitelma siitä miten velallinen suunnittelee maksavansa velat takaisin. (Koulu, Lindfors 2017, 874, Lindfors 2016, 479.) Tuomioistuin antaa päätöksen velkajärjestelyn aloittamisesta (Lindström 2014, 487). Velkojien rooli on velkajärjestelyssä vähäinen. Sekä velallista että velkojia kuullaan. Maksuohjelmaehdotuksen laatijaksi määrätään esteetön selvittäjä. Maksuohjelma on voitu tehdä jo yhdessä velkaneuvojan kanssa, ja toimitettu tuomioistuimelle hakemuksen liitteenä. Aloittamispäätös asettaa velalliselle maksu- ja perintäkiellon. (Koulu & Lindfors 2016, 52.) Velkajärjestelyn piiriin kuuluvat vain ne velat, jotka syntyneet ennen järjestelyn aloittamista. Muut velat, on maksettava normaalisti maksuaikataulujen mukaisesti. (Lindström 2014, 492.) Velallinen ei saa ottaa uutta velkaa velkajärjestelyn aloittamisen jälkeen (L57/1993). Velallisella on velvollisuus kertoa kaikista velkojistaan (myötävaikutusvelvollisuus). Velkajärjestelyn onnistuminen vaatii velalliselta tahtoa saada velat järjestettyä kuntoon, sekä vakaata taloustilannetta. Kulutustottumuksia on oltava valmis muuttamaan ja luopumaan

ylimääräisistä menoista. (Talous- ja velkaneuvonta 2018.) Velallinen ei saa heikentää taloudellista tilannettaan, vaan tulotasoa tulee ylläpitää ja ryhtyä toimiin sen parantamiseksi. Sekä tietojenantovelvollisuuden rikkominen, että myötävaikutusvelvollisuuden rikkominen, päättää velkajärjestelyn. (Lindström 2014, 485.) Velkajärjestelyssä on tärkeä kuulla velallisen lisäksi mahdollisia takaajia, vierasvelkavakuuden asettajia tai kanssavelallista. Osallisista voi saada tärkeää tietoa, joiden esilletuomista velallinen on karttanut hakemuksessa. (Koulu & Lindfors 2017, 875.) Velkajärjestelyn aloittamisen myötä alkaa rauhoitus aika. Velalliselle annetaan aikaa selvittää tilanne ja hoitaa tarvittavat toimenpiteet. Rauhoitustoimia ovat velkojen maksua ja perintää koskevat kiellot. Viivästyskoron kertyminen lakkaa, kun velkajärjestely alkaa. (Koulu, Lindfors 2017, 879, Lindström 2014, 488-489.) Velallisen maksukykyä arvioidaan peilaten velallisen varallisuutta ja ansaintamahdollisuuksia, välttämättömiin elinkustannuksiin ja muihin taloudelliseen asemaan vaikuttaviin menoihin. (Lindström 2014, 484.) Velkajärjestely on peruteltu silloin, kun velkojen määrä suhteessa velallisen maksukykyyn on liian korkea, eikä velallinen pysty maksamaan velkaa kokonaisuudessaan. Velallisen on silti oltava kykenevä maksamaan velkojaan edes osittain. (L57/1993.)

Velkajärjestelyssä seurataan maksuohjelmaa, joka korvaa kaikkien velkojen aikaisemmat maksusuunnitelmat. (Lindström 2014, 500.) Ohjelma laaditaan huomioiden velallisen maksuvara ja velkojen maksua varten on realisoitava perusturvan ylittävä omaisuus. Maksuohjelmassa määrätään kuinka paljon ja missä aikataulussa velkajärjestelyyn kuuluvat velat maksetaan takaisin. Perusturvaan kuulumaton omaisuus on realisoitava. Maksuohjelman lähtökohtana on, että kaikki varat välttämättömien elinkustannusten jälkeen, käytetään velkojen takaisin maksuun. (L57/1993.) Maksuvara on välttämättömien elinkustannusten jälkeen jäävä summa, jolla velkoja saadaan maksettua. Välttämättömiin elinkustannuksiin lasketaan asumisen menot, peruslaskut kuten puhelin ja sähkö, ruoan, liikkuminen sekä terveydenhuolto. (Lindström 2014, 493.) Vuonna 2020 välttämättömät elinkustannukset yksin asuvalle henkilölle on 538 euroa (Takuusäätiö). Maksuohjelmassa huomioidaan velallisen varallisuus, velallisen tulot ja arvio tulojen mahdollisesta kehityksestä, velallisen välttämättömien elinkustannukset, velallisen maksuvara esimerkiksi kuukautta kohden laskettuna, toimenpiteet maksukykyyn parantamiseksi, mahdollinen vakuusvelkaosuus, tavalliset velat, velkajärjestelyn sisältö, maksuaikataulu ja maksuohjelman kesto. (L57/1993. Lindfors 2016, 497.) Maksuohjelmaa on noudatettava, ja siitä huolehtii velallinen itse. Jos velallinen laiminlyö velkajärjestelyn maksusuunnitelman mukaiset maksut, voi velkoja vaatia suoritusta suoraan ulosotosta. Vahvistettu velkajärjestely on täytäntöönpanoperuste. (Bräysy 2013, 70.) Lyhyt myöhästymisen maksuissa ei silti riitä, asian siirtämiselle ulosottoon. Maksujen tulee olla maksamatta kolmen kuukauden ajan, ennen kun voi todeta velallisen laiminlyöneen maksuohjelmaa. (L57/1993.) Maksuohjelmaehdotus toimitetaan velkojille sekä lainan muille osallisille. Heille annetaan mahdollisuus antaa lausunto, jos heillä on

moitittavaa maksuohjelman sisällöstä. (Koulu & Lindfors 2017, 840.) Velallisten ja muiden osallisten lausuntojen, sekä mahdollisten istuntokäsittelyjen jälkeen, velkajärjestely ja maksuohjelma vahvistetaan. Maksuohjelman kesto on pääsääntöisesti kolme vuotta. Vakuusvelkojien luotoille ei ole säädetty aikarajaa, niiden maksuohjelmat voivat säilyä täysin ennallaan. (Koulu & Lindfors 2017, 840.) Velkajärjestely on henkilökohtainen, vaikka velallisia olisi useampi. Mikäli molemmilla on tarve velkajärjestelylle, voivat kumpikin hakea velkajärjestelyä ja täyttää kriteerit velkajärjestelyn myöntämistä varten. (Lindström 2014, 497.) Jos vahvistetun maksuohjelman aikana saa suurempia kertaluonteisia suorituksia, on yli 1000,00 euron osuus tilitettävä velkojille. Jos suoritusten yhteenlaskettu summa ylittää 1000,00 euroa. Esimerkiksi perintö tai lahja. (Koulu & Lindfors 2017, 914. Lindström 2014, 502.) Maksuohjelmaan on mahdollista tehdä muutoksia muuttuneet maksukyvyyn takia. Tästä on neuvoteltava velkojien, tai tuomioistuimen kanssa, josta vahvistetaan uusi maksuohjelma. Maksuohjelma voi päättyä nollamaksuohjelmana, jolloin maksukykyä ei ole. (Lindström 2014, 501.) Jos ohjelmaa laiminlyödään, se raukeaa (Lindström 2014, 504. L57/1993).

Velkajärjestelyä säädetään laissa yksityishenkilön velkajärjestelystä (L57/1993).

2.7 Hypoteekikanne

Jos lainan vakuutena on kiinteistö, voi normaalin velkomuskanteen sijaan valita hypoteekikanteen. Hypoteekikanteessa velkomuskanne kohdistetaan pelkästään panttiin ja sen esinevastuuseen, ei velallisen henkilökohtaiseen maksuveloitteeseen. Kanne nostetaan kiinteistön omistajaa kohtaan, riippumatta velallisesta. Hypoteekikanne on summaarinen, eli riidaton. (Bräysy 2013, 31.)

Kiinteistön ulosmittaus toteutetaan käräjäoikeuden tuomion perusteella, ja on välittömästi ulosmitattu (Lindström 2014, 422). Kiinteistön realisointi on silti haettava ulosottoviranomaisen kautta (Bräysy 2013, 31).

2.8 Hyvä perintätapa

Kuluttaja-asiamies valvoo hyvää perintätapaa ja lakien noudattamista kuluttajasaatavien perinnässä. Perintää harjoittaville on koottu hyvästä perintätavasta oma ohje. Hyvä perintätapa asettaa raamit perinnälle, huomioi kaikkien osapuolien oikeudet, sekä varmistaa vastuulliset sekä eettiset toimintatavat. (Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2014.) Kun perittävä on kuluttaja, ja perijänä toimii yritys tai julkisyhteisö, pidetään perijän asemaa vahvempana ammattitaidon sekä resurssiensa puolesta. Kuluttaja on aina altavastajan asemassa. (Willman 2019, 39.) Velallisen oikeudet on huomioitava perintätoimissa (Lindström 2014, 227). Kuluttaja-asiamies ja markkinatuomioistuin voi kieltää toiminnan yritykseltä, joka toimii vastoin määrättyä hyvää perintätapaa. (Lindström 2014, 233.)

Perintää tulee harjoittaa hyvän perintätavan mukaisesti ja aina velallisen kannalta sopivalla tavalla (L513/1999). Perintätoimet tulee hoitaa asiallisesti. Velallista ei saa uhkailla eikä puhutella loukkaavalla tavalla. Perinnässä on vältettävä huumoria. Perintätyön tulee olla uskottavaa, tällöin se on tehokasta. Perintää aloittaessa on oltava varma, että perinnälle on peruste. Saatavan on oltava erääntynyt maksettavaksi, eikä maksua ole suoritettu. Jos velallinen on yhteydessä ennen eräpäivää ilmoittaakseen, ettei ole kykeneväinen suoriutumaan maksusta, on velkojalla kuluttajansuojalain mukainen velvollisuus opastaa ja neuvoa velallista. (Willman 2019, 44.) Velallisen kiistäessä maksuvelvollisuutensa, on perinnälle esitettävä validi peruste, tai perintää ei lain mukaan saa jatkaa (L513/1999). Velallinen voi riitauttaa perintäkulut. Hyvän perintätavan vastainen toiminta johtaa velallisen oikeuteen olla maksamatta perintäkuluja. (Willman 2019, 121.) Hyvän perintätavan mukaan velkojalla on oltava vastuullinen ja myönteinen suhtautuminen maksujärjestelyihin (Kuluttaja-asiamiehen linjaus 2014). Maksujärjestelyllä tarkoitetaan ennen erääntymistä, tai sen jälkeen sovittavasta uudesta maksusuunnitelmasta tai esimerkiksi maksun lykkäämisestä. Aloite maksujärjestelystä voi olla joko velallisen tai velkojan. Maksujärjestelyllä pyritään saamaan täysimääräinen suoritus velallisen heikentyneestä maksukyvyistä huolimatta. (Willman 2019, 55.) Usein jo tilapäinen maksujärjestely auttaa rehabilitoimaan velallisen maksukyvyn ennalleen. Velkojalla ei silti tule heikentää maksujärjestelyillä omia oikeuksiaan, eikä maksujärjestelyihin ole velvollisuutta suostua. Jos velkoja kokee ja toteaa, ettei maksujärjestelyllä saada toivottua muutosta maksukykyyn, ei järjestelylle ole perustetta. Maksujärjestelyjen tulee olla realistisia. (Lindström 2014, 231.) Hyvässä perintätavassa on kiellettyä antaa velalliselle totuudenvastaista tai harhaanjohtavaa tietoa esimerkiksi maksun laiminlyönnin seuraamuksista (L513/1999). Velallista ei saa uhkailla perinnällä (Willman 2019, 59). Velkoja ei ole velvollinen selvittämään velalliselle maksamattomien velkojen oikeudellisista seurauksista. Kirjeperinnässä asiakkaalle on esitetty tieto luottotietomerkinnän vaikutuksista sekä oikeudelliseen perintään siirrosta. (Lindström 2014, 228.) Perinnässä on kiellettyä aiheuttaa velalliselle tarpeettomia kuluja tai tarpeetonta haittaa (L513/1999). Perintäkuluista säädetään perintälaisissa, ja velkojan on noudatettava perintäkuluissa suhteellisuusperiaatetta, jolloin kulut mitoitetaan tehtyihin toimiin. Esimerkiksi useiden, perusteettomien maksullisten maksuistutusten lähettäminen tai korkeat kulut maksuohjelmien muutoksista voivat nousta kohtuuttomiksi. Useat eri luotot voivat helposti kerryttää paljon kuluja, joten luottojen yhdistely voi olla velalliselle edullinen vaihtoehto. Velallisen on helposti saatava yhteys velkojaan, eikä yhteydenottoa saa hankaloittaa kalliilla palvelumaksulla tai sopimattomilla palveluajoilla. Velallisen yhteydenottoihin on reagoitava kohtuullisessa ajassa ja yhteystiedot on oltava selkeästi saatavilla. Tarpeetonta haittaa aiheutuu, jos perintää varten vaaditaan asiointia toimistolla tai velkojan yhteydenotot häiritsevänä ajankohtana, kuten pyhinä tai iltaisin. (Lindström 2014, 230.) Velkojana toimiva yritys ei saa hyötyä perimistoimenpiteistä, esimerkiksi tarjoamalla uutta tuotetta uusin kuluin, jolla erääntyneet velat saadaan kuitattua pois. Markkinointia ja perintää ei saa

yhdistää. (Willman 2019,101.) Perinnässä ei saa vaarantaa perittävän yksityisyyden suojaa (L513/1999). Perintätoimet eivät saa olla luonteeltaan loukkaavia, menettelyn on oltava hienotunteista (Kuluttaja-asiamiehen linjaus 2014). Velallisen yksityissuojaa loukataan esimerkiksi kertomalla perintätoimista ulkopuoliselle taholle, kuten työnantajalle tai omaisille. Perintäkirjeistä tai maksumuistutuksista ei päällepäin saa ilmetä kirjeen sisältö, esimerkiksi merkitsemällä kirjekuoreeseen ”perintä” tai ”maksumuistutus”. (Lindström 2014, 234.) Perintätoimista on silti ehdottomasti informoitava kanssavelallista, takaajaa ja esimerkiksi vakuuden antajaa (Willman 2019, 92-93). Perintälaissa määrätään velalliselle oikeus saada ajan tasainen tieto veloistaan, niiden määrästä, perusteista sekä maksamattomista eristä (L513/1999, Kuluttaja-asiamiehen linjaus 2014). Hyvän perintätavan mukaan tiedot on toimitettava kohtuullisessa ajassa, tietoa ei saa pimittää tai vääristellä toivossa perinnän nopeammasta etenemisestä. (Willman 2019, 107.) Velallisella on lakiin perustuva oikeus pyytää perinnän keskeyttämistä, ja siirtoa suoraan oikeudelliseen perintään (L513/1999). Jos velallinen esimerkiksi tietää, ettei tule suoriutumaan maksamattomista veloista, voi oikeudelliseen perintään siirtyminen olla kulutehokkaampi ratkaisu. Velkoja ei pääsääntöisesti saa tämän jälkeen periä kuluja perinnästä. (Willman 2019, 123.) Ilmoitus perinnän keskeyttämisestä on tehtävä kirjallisesti, ja peruutusosoikeus koskee ainoastaan kuluttajasaatavien perintää (Lindström 2014, 236)

3 Hankkeen toteutus

3.1 Suunnittelu

Opinnäytetyön tavoitteena oli perehtyä aiheen teoriapohjaan alan kirjallisuuden ja lakien perusteella, toteuttaa toimeksiantajana toimivalle yritykselle perintäopas ja päivittää perintäprosessi, sekä reflektoida yrityksen nykyisiä prosesseja teoriaa ja hyvää perintätapaa vasten. Yrityksen perintätoimet hoituivat aiemmin hyvin, mutta prosessi ei ollut selkeä ja tieto oli hankalasti löydettävissä. Perinnän hoidosta vastasi yksi toimihenkilö, lakimiehen tuella. Teknologisia ratkaisuja ei hyödynnetty. Jälkiperintää tuli tehostaa ja selkeyttää. Velkajärjestely on teknisesti monimutkainen, ja sen ohjeita on korostettava. Dokumentoinnin merkitystä on korostettava. Perinnän toimet on kauttaaltaan tarkistettava läpi ja sovittava yhteiset toimintatavat kautta linjan. Koska prosessi etenee pitkälti lakien määräämänä, ovat perustellut käytännöt tärkeitä. Tarvittiin selkeä, tiivis ja käytännönläheinen opas tukemaan perintää hoitavien asiantuntijoiden työtä. Opas perintätoimista tulee olla kaikkien saatavilla dokumentoituna, hiljaisen tiedon riskin minimoimiseksi. Prosessikuvaus avaa perinnän työkulun alusta loppuun. Prosessin on tarkoitus selkeyttää toimia, jäsenellä ne toimivimmaksi, tunnistaa ja ratkaista mahdolliset ongelmakohdat ja varmistaa laadukas, yhtenäinen toimintatapa yritykselle. Informaatio käsitellään ja muokataan prosessissa uudeksi toimintatavaksi.

3.2 Tiedonkeruumenetelmät

Teoriapohja on koottu aihepiirin tietokirjallisuudesta, lakikirjallisuudesta sekä luotettavista verkkolähteistä. Esimerkiksi Risto Koulun ja Heidi Lindforsin teokset "Insolvenssioikeus" sekä "Velkavastuun toteuttaminen luottoyhteiskunnassa" edustavat oppaassa perintätoimien teoriaa. Lait, joihin referoidaan ovat laki saatavien perinnästä, kuluttajansuojalaki, ulosottokaari, laki yksityishenkilöiden velkajärjestelystä, laki finanssivalvonnasta sekä laki luottolaitostoiminnasta. Hyvästä perintätavasta säädetään perintälain lisäksi kuluttajasiamiiehen ohjeessa "Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2/2014". Vastuullista luotonantoa, eettisyyttä perinnässä sekä perinnän psykologiaa käsitellään teoksissa Vastuullinen luotonanto (Antti Makkonen 2012) ja Velkaorjuudesta hyvään perintätapaan (Risto Suviala 2014), joita on hyödynnetty oppaassa.

Tiedonkeruumenetelminä käytettiin osallistuvaa havainnointia, haastatteluja sekä testausta. Haastattelut ovat joustava sekä monimuotoinen tiedonkeruumenetelmä ja ovat helppo toteuttaa paikasta riippumatta, kustannustehokkaasti. Menetelmäksi valikoitui teemahaastattelu henkilökohtaisten kontaktien ja aktiivisen osallistumisen takia. Teemahaastatteluissa haastattelun runko on tiedossa, mutta kysymysten järjestys ja eteneminen ovat vapaamuotoisia. Kysymykset valikoidaan tutkimuksen tarpeen mukaan, joten tutkijalla on oltava valmiiksi jo tietoa tutkittavasta ilmiöstä ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Teemahaastatteluilla pyritään syventämään ymmärrystä tutkittavasta kohteesta ja ymmärtää sen kokonaisuus. Haastateltavien kanssa toivottiin aktiivista vuoropuhelua sekä ideointia. Teemahaastatteluissa on tarkoitus "puhua samaa kieltä", eli aiheen on oltava tuttu sekä haastattelijalle että haastateltavalle. (Puusa & Juuti 2020.) Työryhmä yrityksen puolelta koostui neljästä yrityksen edustajasta. Ensisijaisena yhteyshenkilönä toimi yrityksen pankinjohtaja. Hänen lisäksi työryhmään kuuluivat perinnästä vastaava lakimies, aiempi perintäpäällikkö sekä yksi toimihenkilö. Pankinjohtajan haastattelussa selvitettiin yrityksen tarpeet ja odotukset oppaan sisällöstä. Valmiin oppaan merkitys yrityksen perinnänhoidossa ja toimivuudessa on merkittävä. Oppaan tarkoitus on selkeyttää perintäprosessia, yhtenäistää toimintatapoja ja tuoda taloudellista arvoa tehokkuudessa ja perehdytyksessä. Oppaan on vastattava yrityksen normeja, sääntöjä, sekä toimialaa. Pankinjohtaja hyväksyy lopullisen työn. Pankinjohtaja korosti haastattelussa käytännön asioita, kuten miten perintää käsitellään konttorissa perinnästä vastaavan ja perintää valvovan toimihenkilön näkökulmasta. Hän toivoi oppaaseen selkeitä käytännön esimerkkejä. Juridiset ohjeet ja toimenpiteet ovat tarvittavat, mutta pääpaino on käytännön työssä. Lakimiehen haastattelussa selvitettiin juridisesta näkökulmasta merkitsevä sisältö sekä perinnän että yrityksen kannalta. Perintäprosessin toimet ovat suurilta osin lakiin perustuvia ja menetelmät laissa säänneltyjä. Lakimiehen tulee tarkastaa ja hyväksyä oppaan juridinen sisältö. Lakimies toivoi oppaaseen käytännönläheistä lähestymistä. Prosessit esitettäisiin kaaviona ensimmäisestä maksurästistä aina jälkiperintään, ja jokainen osavaihe avattaisiin laajemmin. Osavaiheet esiteltäisiin kronologisesti vaihe

vaiheelta ja selvitettäisiin vastuuhenkilöt. Oppaassa kerrottaisiin, mistä tarvittavat osoite- ja yhteystiedot löytyvät ja mistä tarvittavat asiakirjat löytyvät. Oppaassa olisi lisäksi esimerkit kirjepohjista, asiakirjapohjista ja puhelinperinnässä toimivista lauseista. Hinnoittelua olisi hyvä avata ohjaamalla virastojen verkkohinnastoihin sekä käymällä läpi lain asettamat perintäkulut. Oppaaseen tulisi sisältää hyvä ja vastuullinen luotonantotapa sekä hyvä perintätapa. Eettisyys ja asiallisuus ovat yrityksen maineen kannalta tärkeitä korostaa. Toimihenkilön haastattelussa korostui tarve yhdistää tieto käytäntöön. Alkuperäinen suunnitelma oli luoda oppaasta puhtaasti tietopohjainen, jolloin se olisi yleispätevä muiden kuin toimeksiantajana toimivan yrityksen käyttöön. Toimihenkilön haastattelu vahvisti käsitystä oppaan tarpeesta ja alkuperäistä suunnitelmaa päädyttiin muuttamaan enemmän yrityskohtaiseksi toimintaohjeeksi. Toimintaohjeiden ja teorian sovittaminen yhteen auttaa asiantuntijoita viemään oppimansa käytäntöön, sekä ymmärtämään perintätoimien sisällön. Perintäopas koetaan hyödylliseksi yrityksen sekä yksittäisen toimihenkilön kannalta, ja sitä on päivitettävä säännöllisesti. Oppaan on sisällettävä sekä teoriapohjaa että tekniset ohjeet kokonaisuuden hahmottamiseksi. Teoriaosuuden on oltava helposti ymmärrettävissä. Opasta varten haastateltiin yrityksen edellistä perintäpäällikköä. Haastattelulla haluttiin selvittää perintäprosessin aiemmat epäselvät toimet ja ohjeet. Haastattelussa perintäpäällikkö korosti selkeyttä kuluihin ja sisäisiin muistiinpanoihin. Hän korosti aiemman lainanhoidon analysoinnin tärkeyttä luotonvalvonnassa sekä vastuullisessa luotonmyönnössä.

Yrityksen perintäprosessista toivottiin selkeää ja tehokasta. Yritykselle tarvittiin yhtenäinen tapa toimia, joka nopeuttaa perintätoimien suorittamista sekä minimoi riskiä sekä kuluja. Perintätoimia ei haluta ulkoistaa.

3.3 Perintäprosessi käytännössä

Tehokas ja toimiva perintä vaatii oikeat toimintatavat sekä oikean asenteen asiakaskontakteissa. Miten asioida maksuvaikeuksia kohtaavien asiakkaiden kanssa ja miten luoda luottamussuhde asiakkaisiin? Miten välittää ymmärrys ja tahto auttaa samalla kun asia on hoidettava määrätietoisesti ja tarkasti? Toimihenkilön on osattava hoitaa perintää varmuudella, yrityksen asema varmistaen, sekä samalla huomioiden asiakkaan tarpeet. On opittava tunnistamaan tilanteet, jolloin maksukyvympalauttaminen ennalleen on realistinen ja tilanteet, jolloin oikeudellinen perintä on oikea ratkaisu. Perintää hoitavan toimihenkilön teoilla on suuri merkitys velallisen taloudelliseen ja oikeudelliseen tilaan, ja virheille ei ole varaa. Yrityksen pankinjohtaja sekä lakimies korostivat haastatteluissa toimivan perintäprosessin tärkeyttä. Perintä on luonnollinen osa yrityksen liiketoimintaa sekä luoton elinkaarta, ja luottoriskin konkretisoituma. Tehokas, nopea ja ammattitaitoinen perintä kotiuttaa yrityksen saatavia, jolloin perityt varat saadaan uudelleen kiertoon uusien korkokatetta tuottavien lainojen muodossa. Perintätoimien tehokkaalla ja tarkoituksenmukaisella hoidolla vaikutetaan suoraan järjestämättömien saatavien ja

luottotappioiden määrään. Tehokas perintä ja varhainen ongelmien havaitseminen ja niihin puuttuminen on osa vastuullista luotonantoa ja aktiivinen ensiperintä on asiakkaan kannalta ensisijaisen tärkeää. Se voi ratkaisevasti edesauttaa suoriutumista lainan maksuista ja näin asunto-omaisuuden säilyttämistä.

Perintäprosessin ydin ovat toimintatavat, joilla perintää hoidetaan. Oikeat toimintatavat tukevat yrityksen luotonvalvontaa, vapaaehtoista perintää sekä muita käytännön perintätoimia (kuvio 3).



Kuvio 3 Perintäprosessi

Perintäprosessissa halutaan korostaa käytännönläheisyyttä, tehokkuutta ja vastuullisia toimintatapoja yrityksen perintäprosessissa. Hyvä perintätapa tulee huomioida kaikessa asiakaskontaktissa. Säännöllinen saatavien valvonta, aktiivinen asiakaskontaktointi ja nopea reagointi on oltava talon tapa toimia. Velalliselle esitetään vaihtoehtoja tilanteen ratkaisemiseksi. Asiakkaalle on luotava tunne siitä, että hänestä välitetään ja halutaan olla avuksi tiukan tilanteen tullen. Maksuvaikeuksista puhuminen voi olla hyvin arka aihe monelle, ja yhteydenottaminen voi sen takia jäädä tekemättä ajoissa. Yhteyden ottamisen on oltava helppoa. Asiakasta kuunnellaan ja autetaan mielellään. Asiakkaat, jotka itse ovat yhteydessä vaikeassa tilanteessa, ovat usein hyvin motivoituneita hoitamaan maksuvaikeudet kuntoon, jolloin heitä on hyvä kiittää ja kehua yhteydenotosta. Positiivisen kokemuksen myötä he ymmärtävät, että näin tehdään myös jatkossa.

Mitä velallisen tulisi tehdä tilanteessa, jos laskuihin ole varaa niiden erääntyessä? Tärkein on olla viipymättä yhteydessä laskuttajaan. Velkoja suostuu usein maksuaikatauluun tai

lyhennysvapaaseen. Kuluttaja-asiamiehen linjauksessa hyvästä perintätavasta velkojaa kehoitetaan suostumaan maksujärjestelyihin maksuvaikeuksien kohdatessa. Jos velkoja on kertynyt paljon, kannattaa neuvotella luottojen järjestämisestä yhdeksi isoksi lainaksi. Sopeuttamalla oma taloudellinen tilanne yhden luoton maksuerään, yhden luoton korkoihin ja kuluihin voi helpottaa talouden hallintaa. Tärkeää neuvotteluissa velkojan kanssa on avoimuus. Talouden tasapainon palauttaminen onnistuu helpoiten rehabilitoimalla talous kokonaisuudessaan. Tällöin velallisen on tärkeää kertoa kaikista kertyneistä luotoistaan. Järjestelyluotto on helpointa saada vakuudellisena, eli kun lainalle voi tarjota vakuutta luoton takaisinmaksun turvaamiseksi. Vakuudellinen laina on alemman riskin myötä korkotasoltaan alempi. Rahalaitokset hyväksyvät vakuudeksi ensisijaisesti kiinteää vakuutta, kuten asunto-osakkeita tai kiinteistöjä. Autoa tai muuta irtainta omaisuutta pankit eivät hyväksy vakuudeksi. Jos tarjottavaa vakuutta ei ole tai velallisella on jo maksumerkintöjä, tämä voi kääntyä Takuusäätiön puoleen. Takuusäätiö on valtakunnallinen sosiaalialan järjestö, joka tarjoaa apua velkakierteessä tai muussa hankalassa taloustilanteessa. He tarjoavat neuvontaa, takauksia pankkien myöntämille järjestelylainoille, lainoja pieniin hankintoihin sekä koulutusta ja opastusta oman talouden hallintaan. (Takuusäätiö.)

Luotonvalvontaa suoritetaan yrityksessä päivittäin. Luotonvalvonnalla tarkoitetaan toimia, joissa valvotaan velallisten luotonhoitokykyä sekä luotonhoitohalua. Seurataan maksuviiveitä, kertyviä rästieriä sekä pyritään puuttumaan niihin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Valvonnassa eritellään maksuviiveet keston perusteella kolmeen kategoriaan. Pääpaino on yli kuukauden kestäneissä rästeissä, jolloin on havaittavissa todellisia viiveitä lainanhoidossa. Alle 30 päivän rästit selittyvät usein tahattomalla unohduksella, mutta lyhyiden viiveiden yleistyessä on tilannetta seurattava tarkemmin. Velallisen maksukäyttäytymistä valvotaan aina yhteydenoton tai muutoksen yhteydessä. Asiakkaiden maksukäyttäytymistä raportoidaan, dokumentoidaan ja seurataan suunnitelmallisesti. Ennen yhteydenottoa velalliseen, tutustutaan luottosopimukseen. Tarkistetaan myöntöpäivä, maksutapa sekä aiempi maksukäyttäytyminen. Jos luotolla on maksuviiveitä heti alusta, on suositeltavaa pyytää lainan neuvotellut myyjä kontaktoimaan velallista. Yhteydenotto tulee tällöin tutulta yhteyshenkilöltä, eikä näin tunnu uhkaavalta tai epämiellyttävältä. Jo luotonmyöntövaiheessa on asiakkaalle hyvä muistuttaa, että tiukan taloustilanteen tullen on hyvä ottaa yhteyttä luotonmyöntäjään ennen velkojen erääntymistä. Tämä osoittaa velkojalle vastuunkantoa, ja muutoksiin on tämän takia helpompi suostua. Maksumuistutukset muodostuvat yrityksen tietojärjestelmästä automaattisesti, kun erä on ollut maksamatta 14 päivää sekä 28 päivää. Muistutus toimitetaan jokaiselle lainan osalliselle erikseen kirjeitse, kuten säädetään laissa saatavien perinnästä. Puhelinperintä on tehokas vapaaehtoisen perinnän toimi. Puhelimitse saadaan velalliseen henkilökohtaisempi yhteys, ja yhteydenotto on usein kirjeperintää nopeampi tapa. Velallista voi lähestyä puhelimitse jo ennen maksumuistutusta, huomauttaa erääntyneestä saatavasta ja mahdollisesti tarjota maksuaikaa. (Willman 2019, 96. Lindström

2014, 275.) Erääntyneestä maksusta muistuttaminen ennen virallisten perintätoimien aloittamista edistää positiivista asiakaskokemusta (Willman 2019, 14). Yrityksessä puhelinperintää hyödynnetään aktiivisesti ensisijaisena yhteydenottotapana. Puhelun tarkoituksena on selvittää milloin velallinen saa maksun suoritettua. Alkuun esitellään kuka soittaa ja mistä soitetaan. Seuraavaksi varmistetaan, että asiakkaalla on hyvä hetki puhua. Jos on varmistunut siitä, että puhelimen päässä on oikea henkilö, on hyvä kertoa heti alussa mistä on kyse. Tällöin velallinen ymmärtää puhelun tärkeyden. Velkoja johtaa puhelua (Lindström 2014, 275). Puhelu pidetään asiallisena ja selkeänä. Välitetään huoli maksamattomasta laskusta, ja varmistetaan laskun saapuneen. Asiaan mennään kohteliaasti, mutta mahdollisimman nopeasti. Onko maksukyky kunnossa vai pitäisikö tilanteesta neuvotella tarkemmin? Velallisen kanssa on hyvä käydä vuoropuhelua ja herättää velallisen huoli tilanteesta. Velalliselle on hyvä esittää velkojan vilpitön huoli maksamattomista maksuista. Aihe on hyvin henkilökohtainen, ja maksuista muistuttaminen voi olla monelle arka asia. Tilanne on hyvä rauhoittaa, ja esittää tahto selvittää asia. (Lindström 2014, 275.) Asiakkaalta varmistetaan, että käytössä on sopiva maksutapa sekä maksupäivä. Puheluiden sävy saa muuttua tiukemmaksi, mikäli maksamattomista eristä saa huomauttaa usein. Yhteydenotoilla ei tule häiritä tai ärsyttää asiakasta (L513/1999). Häiriön välttämiseksi, yrityksessä hoidetaan puhelinperintää arkipäivisin virka-aikaan. Soittoja tehdään noin viikon välein. Puhelussa on oltava määrätietoinen mutta asiallinen. Puhelinperintä voi olla haastavaa, ja puhelukeskustelut voivat olla jopa aggressiivisia. Tästä huolimatta velkojan on pysyttävä rauhallisena ja asiallisena. Velallista ei saa uhkailla (Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä). Puhelinperintää tehostaan valmistautumalla hyvin etukäteen ja suunnittelemalla mitä halutaan sanoa. Asiakkaan tiedot selvitetään tarkasti ja tutustutaan aiempaan maksukäyttäytymiseen, ja mahdollisiin lainasopimuksen muutoksiin. On hyvä valmistautua eri tilanteisiin. Velallista ei tule totuttaa siihen, että velkoja aina muistuttaa maksuista erikseen. Manuaalisesta työstä on hyvä veloittaa kohtuullinen kulu, jos maksut myöhästyvät toistuvasti. Kulu manuaalisesta työstä, viivästyskorko sekä kulu maksumuistutuskirjeestä toimii usein kimmokkeena sille, että maksut maksetaan jatkossa ajallaan. Mikäli asiakkaalla ei ole tahtoa muuttaa tilannetta, on muistutettava maksukäyttäytymisen vaikuttavan lainan myöntöön tulevaisuudessa. Yhteydenotoista on aina jätettävä muistio asiakastietoihin. Tämä on tärkeää jatkuvan asiakashuollon kannalta.

Jos velallista ei tavoiteta puhelimitse, eikä yhteydenottoopyyntöihin reagoida, toimitetaan erillinen muistutuskirje. Kirje toimitetaan postitse, siinä pyydetään ottamaan yhteyttä sekä muistutetaan maksamattomien velkojen seurauksista. Perintää hoitava toimihenkilö allekirjoittaa kirjeen ja ilmoittaa suorat yhteystietonsa. Mitä yksilöidympi kirje on, sen enemmän se herättää lukijassaan halua ottaa yhteyttä velkojaan (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä, Seulu 2012). Muistutuksen kirjoitusasussa on hyvä huomioida, että maksuviivästys voi olla tahaton unohdus velallisen puolelta tai laskuttajan virhe. (Lindström 2014, 175) Kirjeiden

sisällön on oltava asiallista, ja muuttua asteittain tiukemmaksi. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä, Seulu 2012.) Asiakkaaseen voi ottaa yhteyttä myös sähköpostitse tai tekstiviestitse. Sähköpostitse on esimerkiksi helppo toimittaa avoin yhteydenottopyyntö. Sähköpostissa tai tekstiviestissä ei saa korostaa kyseen olevan luoton rästistä. Jos ei ole täysin varma vastaanottajasta, ei pankkisalaista tietoa saa ilman asiakkaan lupaa välittää sähköisten kanavien kautta. (Lindström 2014, 277.) Kun velallisen kanssa sovitaan rästiin jääneen velan maksamisesta, seuraa perinnästä vastaava toimihenkilö maksun toteutumista. Velallinen kontaktoidaan välittömästi, jos maksua ei suoriteta. Velallinen huomaa, että sovittua maksua seurataan, eikä sitä kannata jättää hoitamatta. Risto Suviala mainitsee kirjassaan ”Velkaorjuudesta hyvään perintätapaan”, että asiakkaat muistavat yritykset, joissa perintä on aktiivista, ja yritykset, joille ei tarvitse maksaa koska myöhästymisestä ei seuraa mitään vakavaa. Tätä mielikuvaa yrityksen perinnästä on vältettävä kaikin keinoin. Velalliset tietävät usein oikeutensa ja mihin asti rästejä voi venyttää ilman seurauksia.

Kun velallinen ottaa yhteyttä velkojaan sopiakseen maksujärjestelyistä, on asiaan suhtauduttava myötämielisesti. Asiakkaan maksukyky ja luottokelpoisuus on päivitettävä aina muutoksen yhteydessä, kuluttajansuojalaissa määrätyn mukaisesti (L38/1978). Tiedot tarkistetaan luotettavista lähteistä ja varmistetaan velallisen mahdollisuus suoriutua velkavastuusta myös jatkossa. Lähtökohtana on, että muutos rehabilitoi tilanteen kokonaisuudessaan. Muutoksesta on siis oltava todellinen hyöty asiakkaalle. Järjestelyjen laajuus ja sisältö on aina mietittävä tapauskohtaisesti. Auttaako maksuohjelman muutos parantamaan taloudellisen tilanteen kokonaisuudessaan, vai siirretäänkö ongelma vain tulevaisuuteen? Jos kyseessä on maksuvaikeus suurempien menojen, kuten kulutusluottojen myötä, on luottojen käyttötarkoitus tarkasteltava lähemmin. Asiakkaan kanssa on hyvä laskea budjettia ja tarkastella menoja ja tuloja. Velalliselle välitetään tunne, että velkoja todella välittää hänen maksukyvyystään. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä, Seulu 2012.) Mikäli maksukyky saadaan elpymään maksumuutoksen myötä, ei asia siirry oikeudelliseen perintään ja velallinen välttyy maksuhäiriömerkinnältä, vapaaehtoisen perinnän kuluilta sekä tämän taloudellinen tilanne saadaan parhaassa tapauksessa tasapainoon. (Lindström 2014, 179.) Jos maksusuunnitelma ei riitä korjaamaan asiakkaan tilannetta, ei muutosta tule tehdä. Joissain tapauksissa velan päätyminen oikeudelliseen perintään, ja velkojen poismaksu pakkorealisoinnilla, on paras vaihtoehto. Hyvää perintää on myös jämakkyys ja rajojen asettaminen.

Vapaaehtoisen perinnän jälkeen käsitellään lainan irtisanominen: Milloin laina on irtisanottavissa, miten irtisanomisilmoitus toimitetaan velalliselle sekä irtisanomisilmoituksen sisältö. Tässä vaiheessa tekniset toimenpiteet ovat merkittävässä roolissa, jotta prosessi voidaan suorittaa onnistuneesti. Lainan irtisanomisehdot tarkistetaan velkakirjasta. Velallinen voi välttyä irtisanomiselta kuittaamalla rästit kokonaisuudessaan asetetussa määräajassa. Lainan irtisanomista ei saa pitkittää tahattomasti. Perintäkuluja tai pääomaa ei

siis saa tietoisesti kerryttää suuremmaksi kuin on tarpeellista, vaikka se vaikeuttaisi kertyneiden rästien poismaksua. Kuluttaja-asiamiehen linjauksessa hyvästä perintätavasta muistutetaan, että velallisen on pyydettyäessä perusteltava, miksi perintä on viivästynyt. Irtisanomisilmoitus toimitetaan velallisille, pantinantajille ja takaajille saantitodistuksella postitse. Lainan erääntymispäivässä huomioidaan postituksessa kestävä aika, 2-3 päivää. Velalliselle on toimitettu tieto maksuviivästyksistä maksumuistutuskirjeessä, eli irtisanomisaika on 14 päivää kuluttajansuojalain mukaisesti. Irtisanomisilmoituksessa on selkeästi ilmoitettava maksuohjeet, eikä maksua tai yhteydenottoa saa vaikeuttaa tahallisesti. Tässä vaiheessa velallisen kanssa ei enää neuvotella maksujärjestelyistä. Velallinen ei usein ymmärrä tilanteen vakavuutta, ennen irtisanomisilmoitusta. Irtisanomisehdot onkin hyvä läpikäydä tarkasti velallisen kanssa jo lainanmyöntövaiheessa. Kuuden kuukauden rästi voi tuntua lyhyeltä ajalta, eikä irtisanomisuuhkaa osata odottaa. Kertaamalla velallisen vastuullisuus luotonhoidossa sekä läpikäymällä velan irtisanomisehdot, toteutetaan vastuullista luotonantoa. Vastuullisuutta tullaan korostamaan yrityksessä jo luoton myönnön yhteydessä, ja irtisanomisehdot läpikäydään myös myyntihenkilöstön kanssa säännöllisin väliajoin. Velallisen maksaessa erääntynyt saatava irtisanomisilmoituksessa asetetussa aikataulussa, palaa laina normaaliin tilaan. Jos velallinen saa tilanteen parannettua ja maksettua lainan ajan tasalle, eivät aiemmat maksuvaikeudet saa vaikuttaa asiakassuhteen jatkuu. On muistettava, että maksuvaikeudet ovat usein tilapäisiä, eivätkä ne saa leimata asiakassuhdetta pysyvästi. Jos irtisanomisilmoitukseen ei reagoida, laina erääntytetään ja siirretään oikeudelliseen perintään. Velallinen voi edelleen olla yhteydessä velkojaan, jolloin on osattava opastaa velallista oikeudellista perinnästä. Velalliselle on hyvä ilmoittaa, että maksuhäiriömerkinnältä voi välttyä maksamalla erääntynyt saatava kokonaisuudessaan ennen tuomiota. Tämä tarkoittaa vakuudellisissa saatavissa useimmiten vakuuden realisointia, eli myyntiä. Mikäli perintää hoitava toimihenkilö pystyy todentamaan velallisen vakuuden myyntiaikeet todeksi ja arvioi myynnin olevan realistinen, voi velallisen kanssa sopia haastehakemuksen lykkäämisestä määräajaksi. Tällöin voidaan sopia esimerkiksi 3kk ajasta, jonka jälkeen haastehakemus aktivoidaan, jos realisointia ei ole suoritettu. Monesti velallinen ei ymmärrä tilanteen vakavuutta, ennen kuin tilanne on edennyt jo liian pitkälle. Toimihenkilö laatii haastehakemuksen ohjeiden perusteella. Prosessia edistetään vastaamalla mahdollisiin täydennyspyyntöihin ja selvityksiin viipymättä. Tuomion perusteella velalliselle syntyy luottotietomerkintä. Kun asia on viranomaisten toimesta ratkaistu, välitetään ulosottooperuste, eli tuomio, ulosottoon. Ulosotto hoitaa prosessia eteenpäin, ja käytännössä velkoja ei muuta voi kuin odottaa tilanteen etenemistä. Ulosotosta ollaan yhteydessä vakuuden realisointiin liittyen. Viranomaisen tiedusteluihin vastataan nopeasti ja asian vaativalla tarkkuudella. Kaikki toimet on dokumentoitava selvästi asiakkaan tietoihin. Aukoton dokumentaatio on tärkeää prosessin onnistumisen kannalta.

Perintä koetaan usein negatiivissävytteiseksi. Velkomussuhde perustuu luottamukseen, ja luottamuksen menetettyä on se vaikea ansaita takaisin. Perintä pitäisi nähdä rehabilitoivana toimena, tasapainon palauttamisena. Velallinen voi kokea maksukyvyttömyyden häpeänä, eikä avun pyytäminen ole helppoa. Veloista voi kertyä psyykinen painolasti, joka yritetään sivuttaa, esimerkiksi sivuuttamalla maksumuistutuskirjeet tai laskut. Perintään liittyvät yhteydenotot koetaan usein suoraviivaisiksi ja kylmiksi, neuvonta ja välittäminen muuttuvat helposti vaateiksi ja muistutuksiksi. Velkojan ylivoimainen asema koetaan usein uhkaavaksi. Perintää kohtaavat asiakkaat kokevat itsensä leimaantuneiksi ja huono-osaisiksi, asiakassuhteen muoto tuntuu muuttuneen. (Suviala 2014, 148-150) Muutos asenteeseen lähtee velkojan suunnalta. Tunteettomat, kovat perintäkeinot voi korvata pehmeillä, inhimillisillä tavoilla toimia. Yrityksen maineen lisäksi tämä parantaa usein asiakkaiden maksuhalukkuutta ja lojaalisuutta velkojen hoitoa kohtaan. Perintä tulisi mieltää osapuolia lähentävänä tapahtumana. Velallista kohdellaan arvokkaasti tilanteesta huolimatta. Perintää on pidettävä tärkeänä, muttei vaikeana asiana. (Suviala 2014, 148-152.)

Velkajärjestely on teknisesti haasteellinen kokonaisuus. Järjestelyn suunnitellusta aloituspäätöksen antamiseen kuuluu usein kuukausia, joten dokumentoiminen on tärkeää. Itse toimet ovat velallisen puolelta vähäisiä vielä suunnitteluvaiheessa. Velkajärjestelyä hoitava taho toimittaa velkojille päätöksen velkajärjestelyn aloittamisesta. Velkojalta pyydetään hakemukseen lausumaa, ja velkojalla on oikeus vastustaa velkajärjestelyn aloittamista. Syy tähän voi olla esimerkiksi tahallinen tai varomaton velkaantuminen. Velkajärjestelyä ei saa vastustaa ilman pätevää syytä. Velkajärjestelystä toimitetaan velkojalle maksuohjelmasta ehdotus. Maksusuunnitelmaehdotuksia voi tulla useita ja on tärkeää, ettei velkajärjestelylainaa perusteta väärin tiedoin. Jos velkajärjestely vahvistetaan, on alkuperäinen maksusuunnitelma muutettava vastaamaan velkajärjestelyä, sekä poistettava automaattinen laskutus sekä maksumuistutukset. Velkajärjestelyä hakeva asiakas on voinut hoitaa velkansa moitteetta, eikä rästejä ole. Velkojan on huomioitava hyvän perintätavan mukainen velkojan vastuu ja opastettava maksuvaikeuksia kohtaavaa asiakasta. Velkajärjestely on moderni menettely, eikä moni velallinen osaa vielä miettiä tätä ratkaisuna tilanteeseensa. Asiakasta voidaan opastaa olemaan yhteydessä velkaneuvojaan. Velkajärjestely ei silti ole sopiva vaihtoehto kaikille. Velkajärjestelyssä velallisen on oltava sitoutunut suuriin taloudellisiin muutoksiin useiden vuosien ajaksi. Velkajärjestely ei voi parantaa ansiotuloa tai luoda työpaikkoja, kuten Risto Koulu ja Heidi Lindfors kirjassaan "Velkavastuun toteuttaminen yhteiskunnassa" osuvasti toteavat. Silti velkajärjestelyssä velallinen säilyttää omaisuutensa, toisin kuin ulosotossa, joka on likvidaatiomenettely ja velallinen menettää omaisuuttaan. Ulosoton jälkeen voi olla hankalampi palautua taloudellisesti. Lainan edetessä irtisanomiskelpoiseksi, on asiakkaan maksumoraali todettavasti alhainen, eikä näin muuta tehokasta ratkaisua saamisten kotiuttamiseksi ole kuin likvidaatio. Velkajärjestelyä hakeva velallinen on voinut hoitaa velkaansa moitteetta, joka

indikoi halusta ja kyvystä selvittää maksuvelvoitteistaan. Velkajärjestelylainan tekniset ohjeet on avattu tarkasti oppaassa virheiden minimoimiseksi. Muutoksia ja parannuksia velkajärjestelylainan tekniseen toteutukseen tullaan myös käsittelemään ja suunnittelemaan. Vahvistetun maksuohjelman jälkeen useat toimet voisi automatisoida, jolloin kaikki tarvittavat muutokset toteutuvat varmuudella ja raportointi olisi luotettavampaa. Opinnäytetyön aikataulussa näitä ei ehditä toteuttamaan.

Viimeisenä oppaassa käsitellään jälkiperintä. Mitä velalle tapahtuu, jos vakuuden realisointi ei riitä saatavien kuittaamiseen, mitä tarkoittaa varallisuuseste ja mitä velalle tapahtuu, jos ulosmitattavaa varallisuutta ei ole? Lisäksi käsitellään mitä velalle tehdään velkajärjestelyn päättyessä ja mikä on luottotappio. Jälkiperinnällä on yrityksessä lähinnä kirjanpidollinen vaikutus. Jälkiperinnän kulusta luotiin oma prosessi. Jälkiperinnän on tärkeää olla säännönmukaista sekä sitä on hoidettava aktiivisesti. Vanhat, epäselvät jälkiperinnässä olevat velkasopimukset selvitettiin ja hoidettiin ajan tasalle. Jälkiperintä päivitettiin vastaamaan nykyistä standardia.

3.4 Oppaan sisältö

Oppaan sisältö on rakennettu niin, että teoria ja tekniset ohjeet on kirjoitettu yhdeksi kokonaisuudeksi. Kokonaisuus on näin hallittu sekä selkeä. Oppaan sisältö on jaoteltu väliotsikoin selkeämmän lopputuloksen luomiseksi (kuvio 4).

Sisällys

1. Hyvä Perintätapa	4
2. Vapaaehtoinen perintä	6
2.1. Kirjeperintä.....	6
2.2. Puhelinperintä.....	6
2.3. Maksuohjelmien muutokset	7
2.4. Raportointi	9
3. Lainanhoitojoustot.....	12
4. Irtisanominen.....	15
5. Haastehakemus.....	17
6. Perintä, kun omistusasuntolainassa valtioneuvosto.....	23
7. Korkotukilainojen perintä.....	23
8. Perintä, kun lainalla on ostettu takaus.....	24
9. Velkajärjestely	24
10. Opintolainan irtisanominen.....	27
11. Hypoteekki.....	27
12. Jälkiperintä	28
12.1. Luottotappiokirjaukset	29
13. Linkkejä	29
14. Sanastoa	30

Kuvio 4 Perintäoppaan sisällysluettelo

Opas etenee kronologisessa järjestyksessä, jolloin se on helppo käsitellä kokonaisuutena ja tiedon etsiminen on sujuvaa. Perintä on ajallisesti pitkä prosessi. Yksittäisen velan perintäprosessi voi pahimmillaan kestää vuosia, joten ohjeisiin on palattava aika ajoin. Oppaassa käsitellään toimet, joita toimeksiantajana toimivassa yrityksessä harjoitetaan. Teksti on ymmärrettävää ja helppolukuista. Tekstissä on vältetty pitkiä lauseita, vaikeaa ammattisanastoa ja suoria lakiviittauksia. Lakeihin on referoitu, ja esitetty ymmärrettävästi. Jokaisen kappaleiden loppuun on lisätty yhteenveto, jossa kuvioilla on havainnollistettu käsiteltävän perintätoimen kulku. Toistaiseksi toimet ovat pitkälti manuaalisia, joten tekniset ohjeet on kuvattu kuvin ja sanoin. Oppaan loppuun lisättiin aihepiirin sanasto. Oppaasta ei haluttu tehdä liian raskasta kokonaisuutta, joten teoria on rajattu kattamaan perusasiat, jotka varmistavat riittävän osaamisen perintäprosessin tehtävien suorittamiseksi. Laki sekä teoria on selitetty selkeästi sekä ymmärrettävästi. Oppaaseen lisättiin erillinen luku tärkeille verkko-osoitteille, joista hyperlinkin kautta pääsee suoraan esimerkiksi oikeushallinnon sähköiseen asiointiportaaliin, kuluttaja-asiamiehen verkkosivuille ja tutkimaan Finlexin kautta ulosottokaarta. Opas on sähköinen dokumentti, joka mahdollistaa muutokset sekä lisäykset helposti. Tieto on tällöin helposti saatavilla.

4 Yhteenveto

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli päivittää yrityksen perintäprosessi sekä luoda opas yrityksen käyttöön tukemaan yksityishenkilöiden vakuudellisten saatavien perinnän toimia. Työni lopputuote on sähköinen opas, joka sisältää perintäprosessin luotonvalvonnasta jälkiperintään. Opasta ei yritysalaisen tiedot takia pystytä liittämään työn liitteeksi. Opas on suunnattu päivittäiseen käyttöön käytännön työssä sekä perehdytystilanteisiin. Perintäprosessin sekä oppaan toimivuus saadaan mitattua käytännön työssä.

Aloitin opinnäytetyön valmistelun jo alkuvuodesta, kun mietimme yhdessä yrityksen edustajan kanssa toiminnallista työtä, josta yritys hyötyisi ja samalla itse laajentaisin osaamistani. Aiheeksi valikoitui perintä kiinnostukseni myötä. Tavoitteena oli tehostaa ja tarkentaa nykyistä perintäprosessia sekä luoda yritykselle yhtenäinen toimintatapa sekä kattava ohjekokonaisuus. Pyrin miettimään erilaisia vaihtoehtoja ja ratkaisuja prosessin toteuttamiseksi. Perintä perustuu lakeihin ja säännöksiin, joita on noudatettava. Oikeudellinen perintä etenee käytännössä täysin viranomaisten puolelta, ja tämän takia halusin keskittyä vapaaehtoiseen perintään. Vapaaehtoisen perinnän ollessa tehokas ja onnistunut, ei oikeudelliseen perintään mahdollisesti tarvita siirtymä. Pyrin luomaan toimintatavat, joissa huomioidaan asiakas ja hänen tarpeensa. On astuttava asiakkaan saappaisiin ja mietittävä tilannetta eri näkökulmasta. Tästä huolimatta vetovastuu perinnästä on koko ajan oltava velkojalla. Perinnän negatiivinen stigma välittyi minulle usean lähteen kautta. Oppaassa korostetaan vastuullista ja tehokasta luotonvalvontaa, jolla on todetusti

positiivinen vaikutus asiakaskokemukseen. Tarkoitus on huolehtia lainan sujuvasta hoidosta, ei osoittaa sormella vastuutonta velallista. Pysin luomaan prosessin, jossa maksuvaikeudet havaitaan mahdollisimman nopeasti ja pysyvämmät viiveet voitaisiin vielä estää. Yrityksen resurssit mahdollistavat hyvin henkilökohtaisen palvelun ja aktiivisen yhteydenpidon. Tällä halutaan erottautua kilpailijoista ja korostaa tunnetta, että asiakkaasta aidosti välitetään. Ajallisesti oppaan laatimiseen kului kokonaisuudessaan noin yhdeksän kuukautta. Suurin osa ajasta kului tietoperustan keräämiseen. Aloitin tutustumalla tietoperustaan. Kerätyn tiedon perusteella loin teoriapohjan oppaalle. Koska halusin korostaa perintäprosessin vastuullisuutta ja eettisyyttä, keskityin hakemaan tietoa perinnän hoidosta ja siitä, miten perintätoimia kohdanneet henkilöt olivat kokeneet tilanteen. Tietoisuus perinnästä vaikuttaa olevan matala, ja keskusteluissa korostui se, että kysymyksiin haettiin vastauksia ensisijaisesti nettipalstoilta eikä velkojaan uskallettu ottaa yhteyttä. Löysin ulosottoasiakkaan pitämän blogin, jossa hän avoimesti kirjoitti kokemuksistaan, laati budjettia ja seurasi sitä. Henkilön vastuu omasta taloudesta oli tehnyt täyden muutoksen, ja ulosoton myötä hän oli ymmärtänyt rahankäytön tärkeyden. Kuten Takuusäätiö artikkelissaan ”Päästä velat ulosottoon” kirjoittaa, voi ulosotto todella olla ratkaisu ylivelkaantumiseen ja toimiva tapa talouden rehabilitointiin. Kun tietopohja opasta varten oli kasassa, lisäsin oppaaseen käytännön toimintaohjeet. Tässä hyödynsin yrityksen sisäisiä koulutusmateriaaleja.

Oppaan sisältö luotiin alan tieto- ja lakikirjallisuuteen perustuen, huomioiden yrityksen tarpeet sekä toiveet. Tietokirjallisuudesta opittua reflektointiin käytännön toimiin. Lakiin perustuviin toimiin ei löydy erilaisia ratkaisuja tai toimintatapoja. Vahvuuteni opinnäytetyön laatimisessa oli määrätietoisuus ja aito kiinnostus aiheeseen. Minulla oli jatkuva halu oppia lisää ja miettiä eri toimia, jotka parantaisivat yrityksen prosesseja. Aiempi tietoperustani aiheesta oli hyvällä tasolla, joka helpotti kokonaisuuden ymmärtämisessä. Tästä huolimatta sain paljon uutta tietoa ja osaamiseni vahvistui huomattavasti. Oppaan luomisen ja aiheeseen syventymisen myötä koen perintäprosessin entistä tärkeämpänä osana yrityksen luottojen hallintaa. Ymmärrän vastuun luoton vastuullisesta myöntämisestä paremmin. Pysin seuraamaan, minkälainen vaikutus onnistuneella asiakaspalvelulla on luotonvalvonnassa. Tiedonkeruumenetelmät osoittautuivat hyväksi. Haastatteluiden avulla selvitin aiheet ja toimet, joita toivottiin käsiteltävän oppaassa. Tulen jatkossa pyytämään palautetta oppaan ohjeista ja sisällöstä, kun toimihenkilö pääsee hyödyntämään opasta käytännössä. Oppaasta olisi voitu saada monipuolisempi palaute, mikäli useampi toimihenkilö hoitaisi perintää ja saisi näin kommentoida oppaan sisältöä ja toimivuutta.

Opinnäytetyöni kehittämismahdollisuudet ovat laajat, ja opasta on tarkoitus täydentää aina tarvittaessa. Opas on luotu sähköiseen muotoon, jolloin sen päivittäminen ja tiedon lisääminen on vaivatonta. Seuraan yrityskohtaisesti linjattuja toimintatapoja ja niiden toimivuutta perinnässä. Toimintamenetelmiin on helppo tehdä parannuksia, mikäli koetaan tälle tarve. Yrityksen työryhmän haastatteluiden perusteella eniten kehittämisen tarvetta oli

perintäprosessin johdonmukaisuudessa sekä tehokkaissa toimintatavoissa. Prosessin dokumentointi oppaassa antaa valmiuden kaikille toimimaan yhtenäisten toimintatapojen mukaan sekä poisti aiemman hiljaisentiedon riskin. Myös epäselvät toimet on avattu oppaassa teoreettisesti sekä käytännön toimin. Asiakkaan huomioiminen perintäprosessissa toteutettiin hyvin. Hyvää perintätapaa on korostettu, ja peilattu kaikkiin toimiin. Asiakkaan etujen huomioiminen sekä vastuullinen suhtautuminen asiakkaan tilanteeseen on huomioitu. Vapaaehtoisen perinnän toimia on lisätty. Maksuvaikeuksissa olevia asiakkaita seurataan aktiivisemmin ja heitä kontaktoidaan säännöllisesti. Perintää hoidetaan tehokkaasti, eikä asioita jätetä roikkumaan. Kaikki kontaktit dokumentoidaan asiakkaan tietoihin. Prosessia voisi kehittää automatisoimalla useita perinnän toimia. Automatisoinnin myötä toimet olisivat yhteneväisiä sekä hoituisi täsmällisesti. Toisaalta toimihenkilö seuraa asiakkaita lähempää manuaalisen seurannan myötä. Asiakkaita pystytään kontaktoimaan tehokkaammin ja maksukäyttäytymistä voidaan analysoida läheltä. Hoitamalla perinnän toimia manuaalisesti, ylläpidetään myös osaamista sekä ymmärrystä perinnästä. Niin kauan, kun yrityksen resurssit riittävät manuaaliseen käsittelyyn, ei perintää automatisoida. Tämä on myös kustannustehokkaampi vaihtoehto.

Opinnäytetyön laatiminen opetti minulle paljon. Opin paljon uutta perinnästä, luotonvalvonnasta sekä asiakaskokemusten luomisesta. Mietin perintää paljon asiakkaan näkökulmasta, sekä minkälaisen tunnejäljen haluan onnistuneella perinnällä jättää. Opin lukemaan lakikirjallisuutta tehokkaasti ja analysoimaan sitä. Opin käytännössä, miten opas luodaan, ja miten siitä saadaan mahdollisimman toimiva. Opinnäytetyön laatiminen opetti minulle tehokasta ajankäytönhallintaa sekä järjestelmällisyyttä. Tulen pitämään huolen oppaan säännöllisestä päivittämisestä sekä kehittämisestä. Tulevaisuudessa toivon perintäprosessin tehostuvan sekä olevan selkeämpi. Uuden prosessin toimivuutta mitataan seuraamalla eri perintävaiheisiin siirtyvien asiakkaiden määrää sekä säännöllisillä asiakastytyväisyys kyselyillä. Maksuvaikeuksissa olevien asiakkaiden määrän lasku indikoi tehokkaasta vapaaehtoisesti perinnästä ja vastavuoroisesti oikeudelliseen perintään siirtyvien asiakkaan nouseva määrä, aktiivisesti hoidetusta perinnästä. Mittauksella pyritään varmistamaan prosessin toimivuus, tehostamalla ennaltaehkäiseviä toimia sekä luomaan perintäprosessista entistä toimivampi kokonaisuus yrityksen käyttöön.

Lähteet

Painetut

Bräysy, P. 2013. Perintä käytännössä. Viro: Meedia Zone Oy.

HE 199/1996 Hallituksen esitys

Koulu, R. & Lindfors, H. 2017. Insolvenssioikeus. 4. painos. Liettua: Balto Print

Koulu, R. & Lindfors, H. 2016. Velkavastuun toteuttaminen luottoyhteiskunnassa. 2. Uudistettu painos. Unigrafia Oy

L38/1978 Kuluttajansuojalaki

L513/1999 Laki saatavien perinnästä

L705/2007 Ulosottokaari

L57/1993 Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä

L610/2014 Laki luottolaitostoiminnasta

L878/2008 Laki Finanssivalvonnasta

Lehtonen, Y. & Mökkönen, K. & Töyrylä, H. & Seulu, M. 2012. Perintä ja luotonhallinta. Sanoma Pro Oy.

Lindström, J. 2014. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. 4. painos.

Linna, L. 2019. Ulosottokaaren pääkohdat. 2. painos. Helsinki: Alma Talent.

Makkonen, A. 2012. Vastuullinen luotonanto. Finva

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy.

Pönkä, P. & Willman, P. 2005. Käytännön Perintä opas. Edita publishing.

Suviala, R. 2014. Velkaorjuudesta hyvään perintätapaan.

William, P. 2019. Saatavien Perintä. Edita publishing

Sähköiset

Asiakastieto. Viitattu 21.20.2020. Oma luottokielto- turvamerkintä.

https://www.asiakastieto.fi/omatieto/fi/tuotteet/oma-luottokielto?gclid=EAlalQobChMI4_Dp8v7F7AIVkbWyCh1zmAAwEAAYASAAEgliWvD_BwE

Aulasmaa, M. 2020. Viitattu 23.8.2020. Pikavippien korkokattoa laskettiin koronan takia, ja seuraukset alkavat näkyä: maksuhäiriöiden ennakoidaan lisääntyvän entisestään. Viitattu 3.9.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-11439871>

Finanssivalvonta. 2020. Asuntolainat ja lainakatto. Viitattu 5.10.2020.

<https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/kysymyksiä-ja-vastauksia/pankkipalvelut/asuntolainat-ja-lainakatto/>

Finanssivalvonta. 2019. Ohjeet stressitestauksesta. Viitattu 5.10.2020.

https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/saantely/maarayskokoelma/2019/02_2019/mok-022019_fi.pdf

Gråsten, M. 2020. Asiakkaan tarpeet huomioiva perintä on osa hyvää asiakaspalvelua. Viitattu 3.9.2020. <https://profit.lowell.fi/asiakkaan-tarpeet-huomioiva-perinta-on-osa-hyvaa-asiakaspalvelua>

Kuluttaja-asiamiehen linjaus. 2015. Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä. Viitattu 23.8.2020.

<https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/hyva-perintatapa-kuluttajaperinnassa/>

Takuusäätiö. Ratkaisuja velkaongelmiin. Viitattu 28.5.2020.

<https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/ratkaisuja-velkaongelmiin>

Takuusäätiö. Maksusopimus velkojan kanssa. Viitattu 15.6.2020.

<https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/ratkaisuja-velkaongelmiin/maksusopimus-velkojan-kanssa>

Takuusäätiö. Välttämättömät elinkustannukset. Viitattu 26.9.2020.

<https://www.takuusaatio.fi/palvelumme/takuusaation-takaus/takauksen-ehdot/lainan-kuukausiera/valttamattomat-elinkustannukset>

Takuusäätiö. Päästä velat ulosottoon. Viitattu 12.10.2020.

<https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/ratkaisuja-velkaongelmiin/paasta-velat-ulosottoon>

Takuusäätiö. Viitattu 28.5.2020. <https://www.takuusaatio.fi/takuusaatio>

Talous- ja velkaneuvonta. 2018. Velkajärjestely. Viitattu 15.6.2020.

https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ja_velkaneuvonta/velkajarjestely.html

Talous- ja velkaneuvonta. 2018. Talouden suunnittelu. Viitattu 15.6.2020.

https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ja_velkaneuvonta/taloudensuunnittelu.html

Talous- ja velkaneuvonta. 2018. Mihin asioihin talous- ja velkaneuvontaa saa. Viitattu 15.6.2020.

https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ja_velkaneuvonta/asiakkaaksi/mihinasioihintalous-javelkaneuvontaasaa.html

Talous- ja velkaneuvonta. 2018. Sosiaalinen luototus.

https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ja_velkaneuvonta/veloistaselviytyminen/sosiaalinenluototus.html

Ulosotto. 2020. Palkan ulosmittaus. Viitattu 15.8.2020.

<https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/velallisenulosotossa/palkanulosmittaus.html>

Kuviot

Kuvio 1 Ulosoton vaiheet	15
Kuvio 2 Yksityishenkilön velkajärjestelyn kulku	18
Kuvio 3 Perintäprosessi	25
Kuvio 4 Perintäoppaan sisällysluettelo	31