



MYYN TIRESKONTRAN JA PERIN- NÄN KEHITTÄMINEN PIENYRI- TYKSESSÄ

Case Papatsu Oy

Anna Paananen

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2013
Liiketalouden koulutusoh-
jelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

ANNA PAANANEN:

Myyntireskontran ja perinnän kehittäminen pienyrityksessä
Case Papatsu Oy

Opinnäytetyö 52 sivua, joista liitteitä 15 sivua
Maaliskuu 2013

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Papatsu Oy, joka on rakennusalan pienyritys. Toimeksiantajalla oli halu kehittää yrityksen reskontraa ja sen seurantaan sekä tehdä perintäsuunnitelma ongelmatilanteiden varalle. Papatsu Oy on muutama vuosi sitten vaihtanut toimialaa ja samalla asiakaskunta vaihtui. Tästä syystä kehittäminen tuli tarpeelliseksi luottopolitiikan, myyntireskontran seurannan ja perinnän osalta.

Työn ensimmäisenä tavoitteena oli löytää ratkaisu myyntireskontran toteuttamiselle tehokkaasti ja edullisesti. Erilaisia ratkaisuja myyntireskontran toteuttamiselle etsittiin ohjelmistovalmistajilta. Työssä päädyttiin esittämään yrityksen käytössä olevan laskutusohjelmiston tehokkaampaa ja monipuolisempaa käyttöä. Kehittämällä nykyisen ohjelmiston käyttöä yritys välttyisi lisäkustannuksilta ja usean ohjelmiston päällekkäiseltä käytöltä.

Toisena tavoitteena oli tehdä perintäsuunnitelma, jota yritys pystyisi mukauttamaan asiakaskohtaisten tarpeiden mukaan. Samalla haluttiin selvittää miten perintätoimiin joutuminen voitaisiin ehkäistä. Perintäsuunnitelman pohjana käytettiin Papatsu Oy:n toiveita perinnän keinoista. Esitys perintäsuunnitelmia tehtiin kaksi erilaista asiakasryhmän mukaan. Toinen suunnitelma on suunnattu yksityishenkilöiltä tapahtuvaan perintään ja toinen yritysasiakkailta tehtävään perintään. Lisäksi ehdotettiin asiakkaiden luottotietojen selvittämistä jo asiakassuhteen syntyvaiheessa.

Työssä esitetyt ehdotukset olisivat edullinen tapa parantaa yrityksen kannattavuutta seuraamalla laskutusta tarkemmin, ja pienentäisivät liiketoiminnan riskiä luottotappioiden osalta. Asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi yrityksen olisi kuitenkin syytä paneutua luottopolitiikkaansa tarkemmin ja hyödyntää myös mahdollisuus tarkempaan asiakasrekisteriin.

Asiasanat: myyntireskontran kehittäminen, perintä, laskutus.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Bachelor of Business Administration

ANNA PAANANEN:

Developing of accounts receivable and collecting outstanding payments in a small company, Papatsu Ltd

Bachelor's thesis 52 pages, appendices 15 pages
March 2013

This thesis was commissioned by Papatsu Ltd, which is a small company that operates in the construction industry. Papatsu Ltd needed to develop the way it monitored accounts receivable, and to produce a system for collecting overdue payments. Papatsu Ltd moved into the construction industry a few years ago, and this change in its business operations caused changes in its clientele. These changes were the reason Papatsu Ltd decided to start developing a credit policy, a monitoring system for accounts receivable and a systematic approach to collecting overdue payments.

The first goal of this thesis project was to find solutions for monitoring accounts receivable efficiently and affordably. Software solutions provided by different software manufacturers were tested. The thesis ended up recommending Papatsu to develop the capabilities of the software that the company already uses. By developing the use of its current software, the company would save money that would otherwise have been invested in new software, and avoid using several software packages at the same time.

The second goal was to make a plan for collecting overdue payments, which could be modified to each customer when needed. Preventing delayed payments, and thus the need for a collection system, was an essential element of the new credit policy. The baseline for the plan was Papatsu Ltd's wishes regarding the types of collections to be made. Therefore, two collection systems have been proposed, one is directed at collecting payments from private persons and the other one is directed at collecting from companies. It is also suggested that Papatsu should check each customers' credit history when the customer relationship is about to begin.

The proposals made in this thesis would improve the profitability of the company by following accounts receivable more efficiently and reduce operational risk of credit losses. Implementing these proposals would be efficient and affordable. To gain most benefit from these proposals, Papatsu Ltd should continue to develop its credit policy. It should also consider using more a more detailed customer register.

Key words: developing accounts receivable, collecting overdue payments, invoicing.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	LASKUTUS JA MYYNTISAATAVIEN SEURANTA	6
	2.1 Laskutus	6
	2.2 Reskontraohjelmistot	8
	2.3 Factoring	9
3	PERINTÄ	10
	3.1 Vapaaehtoinen perintä	11
	3.1.1 Kirjeperintä	12
	3.1.2 Puhelinperintä	14
	3.1.3 Perintäkäynti	15
	3.1.4 Kirjallinen maksusuunnitelma	15
	3.1.5 Yksityisoikeudellinen tratta	17
	3.2 Oikeudellinen perintä.....	18
	3.2.1 Haastemenettely	19
	3.2.2 Ulosotto	21
	3.2.3 Konkurssiuhka	23
4	PAPATSU OY:N TILANNE	25
	4.1 Suositus luottopolitiikan kehittämiseen	26
	4.2 Suositus myyntireskontralle.....	26
	4.3 Perintäsuunnitelma.....	27
	4.3.1 Perintä kuluttaja-asiakkaalta	28
	4.3.2 Perintä yritysasiakkaalta.....	30
5	POHDINTA.....	34
	LÄHTEET	36
	LIITTEET	38
	Liite 1. Maksumuistutus	38
	Liite 2. Maksukehotus	39
	Liite 3. Ohje: Laskun tilan muuttaminen.....	40
	Liite 4. Ohje: Reskontralistan tulostaminen	42
	Liite 5. Perintäsuunnitelma kuluttaja-asiakkaalle	43
	Liite 6. Perintäsuunnitelma yritysasiakkaalle.....	48

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on laskutus, myyntisaamisten seuranta, seurannan tehostaminen ja saatavien perintä pieny yrityksessä. Näkökulma tuo työhön haastetta, sillä tarkastelussa on otettava huomioon yrityksen koosta aiheutuvat resurssirajoitteet ja yrittäjän osaaminen. Työn tavoite on löytää ratkaisuja pienen yrityksen myyntireskontran tehostamiseen ja luottoriskin minimoimiseen.

Pienille ja keskisuurille yrityksille on tarjolla paljon erilaisia ratkaisuja ja ohjelmistoja reskontran ja perinnän hoitamiseksi. Useimmat eivät kuitenkaan sovellu yhden hengen yritykselle toiminnan suppeuden tai ohjelmistojen hinnan vuoksi. Ratkaisuja reskontran toteuttamiseksi on etsitty ohjelmistovalmistajilta. Perintäsuunnitelman viitekehyksenä on Laki saatavien perinnästä (1999/513), josta myöhemmin puhutaan Perintälakina sekä kirjallisuus perintään liittyen. Viitekehyksen luomiseksi on myös haastateltu Papatsu Oy:n omistajaa. Aihetta on rajattu ohjelmistojen ja perinnän keinojen osalta Papatsu Oy:n toiveiden mukaiseksi. Työn tavoitteena on tehdä Papatsu Oy:lle myyntisaatavien seuranta- ja perintäsuunnitelma.

Papatsu Oy on pieni rakennusalan yritys, jonka toimialue on Pirkanmaa. Yrityksessä työskentelee yrittäjän lisäksi kaksi henkilöä, jotka tekevät pelkästään rakennustöitä. Yrittäjä tekee itse kaikki yrityksen hallintoon ja laskutukseen liittyvät työt. Papatsu Oy:n kirjanpito on ulkoistettu, mutta myyntireskontran yrittäjä on halunnut tehdä itse.

Papatsu Oy:llä on tarve tehostaa myyntisaatavien seurantaa ja niiden mahdollista perintää, jotta yrityksen kassavirta ja taloudellinen tilanne pysyisivät jatkossakin vakaana ja toiminta kannattavana. Papatsu Oy:n toiminta on vilkastunut huomattavasti muutaman vuoden takaisen toimialavaihdon myötä. Toimialavaihdoksessa myös asiakaskunta vaihtui. Nykyisistä asiakkaista 30 % on yksityishenkilöitä ja 70 % yritysasiakkaita. Laskutuksen osalta jako on erilainen ja liikevaihto jakaantuu tasan näiden kahden asiakasryhmän välillä.

2 LASKUTUS JA MYYNTISAATAVIEN SEURANTA

Laskun lähettämisen edellytyksenä on, että saatava on syntynyt. Itse lasku ei siis ole saatavan peruste. (Lindström 2005, 117.) Saatava syntyy, kun toimittava osapuoli on täyttänyt sopimuksessa mainitun tehtävän eli esimerkiksi toimittanut tavaran tai tehnyt sopimuksessa määritetyt työt. Saatava voi kuitenkin syntyä jo ennen tällaista sopimuksen täyttämisehtoa, mikäli niin on sopimuksessa erikseen sovittu. (Lindström 2005, 56.)

Myyntilaskutus prosessina alkaa laskun lähettamisestä ja päättyy saatavan maksetuksi kuittaamiseen (Lahti & Salminen 2008, 73). Oleellisena osana prosessia on myyntireskontra, joka pitää yllä rekisteriä laskuista ja niiden tilasta. Myyntireskontrasta siis nähdään onko lasku maksettu, osasuoritettu vai avoin. Myyntireskontran hoitamisen päävaiheita ovat laskun kirjaus, seuranta ja mahdollinen perintä. (Lahti & Salminen 2008, 89.) Reskontraa pidetään yleensä yllä erilaisten ohjelmistojen avulla. Reskontra voidaan kuitenkin toteuttaa myös taulukkolaskentaohjelmalla tai manuaalisesti paperille (Tomperi 2011, 127).

2.1 Laskutus

Laskutus on yrityksen toiminnan kannalta todella kriittinen toiminto. Viiveet laskutuksessa tai maksusuorituksen saamisessa voivat helposti vaarantaa yrityksen maksukyvyn. Laskutus, sen tehokkuus ja oikeellisuus myös luovat yrityskuvaa asiakkaille. (Lahti & Salminen 2008, 73.) Luottokauppaa käyvän yrityksen onkin tarkkaan mietittävä oma luottopolitiikkansa ja arvioitava miten suuren luottoriskin se voi kokonaisuudessaan ottaa. Luottopolitiikan osana on asiakkaiden luottokelpoisuuden ja riskialttiuden arviointi, mihin taas liittyvät erilaiset lähteet hankkia tietoa luottopäätösten tekemiseksi. (Lindström 2005, 25.)

Kun yritys päätyy käyttämään luottokauppaa myynnissään, sen on syytä selvittää asiakkaan tarkat yksilöintitiedot viimeistään myyntisopimuksen tekovaiheessa. Yksilöintitietoja ovat asiakkaan virallinen nimi, kaupparekisterinumero, y-tunnus tai henkilöturvautunnus ja katuosoite. (Lindström 2005, 57.) Yksityisten henkilöiden osalta henkilötietojen käsittelystä säädetään Henkilötietolaissa (1999/523). Henkilötunnuksen pyytämisen

edellytyksenä on, että henkilön ja yrityksen välillä on yhteys (Henkilötietolaki 1999/523, 2:8). Lakiin perustuva oikeus pyytää henkilötunnusta antaa myös oikeuden käsitellä sitä (Henkilötietolaki 1999/523, 3:13). Yksilöintitietojen avulla yritys voi tarkistaa asiakkaan luottotietomerkinnot esimerkiksi Suomen Asiakastieto Oy:stä. Yksilöintitiedot ovat myös edellytys perinnän oikealle kohdistamiselle. (Lindström 2005, 57.) Selvitettyjen luottotietojen perusteella yritys voi arvioida luoton myöntämisen riskit ja tehdä lopullisen luottopäätöksen (Lindström 2005, 32).

Luottopäätöksen tekemisen jälkeen on mietittävä laskutuksen ajoitus. Paras tapa on lähettää lasku heti saatavan syntymisen jälkeen. Laskutusta on siis hyvä tehdä mahdollisimman usein, jotta maksuaika ei laskutusaikataulun vuoksi veny yrityksen maksukyvyille sietämättömäksi. (Lindström 2005, 118.) Laskulle annettu maksuaika on myös mietittävä tarkkaan, ja maksuehdon lisäksi on pohdittava keskimääräisesti toteutunutta maksuaikaa. Jos keskimääräisesti toteutunut maksuaika on paljon annettua maksuaikaa pidempi, voi yritys yrittää nopeuttaa saatavien kotiutumista myöntämällä esimerkiksi hinnanalennuksia nopeille maksajille. (Reinikainen, Malmi & Ikonen 2005, 192.)

Myöntämänsä maksuajan yritys voi määrittää itse, kun kauppakumppanina on toinen elinkeinonharjoittaja. Kuluttajakaupan minimimaksuaika kuitenkin määrittyy Perintälain (1999/513) pykälässä 10b, jonka mukaan kuluttajalle täytyy lähettää lasku tai erääntymisilmoitus viimeistään neljätoista (14) päivää ennen saatavan erääntymistä. Perintälaki (1999/513) siis määrittää aikarajat, jolloin velkoja on oikeutettu perimään perinnästä aiheutuneet kulut. Kuluttaja-asiamiehen linjaus ”Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä” (2005) määrittää, että kuluttajalle on annettava riittävä aika, eli vähintään neljätoista (14) päivää, saatavan suorittamiseen ja sen mahdolliseen reklamoimiseen.

Maksuajan, myyjän yksilöintitietojen ja velallisen tarkkojen yksilöintitietojen lisäksi tulee laskusta selkeästi ilmetä saatavan peruste, saatavan määrä, laskun päiväys ja numero sekä tiedot viivästyskorosta. Myös eräpäivä on hyvä ilmoittaa erikseen, vaikka se onkin laskettavissa laskun päiväyksestä ja maksuehdosta. Laskun loppusummasta on eriteltävä arvonlisäveron osuus. Samalla ilmoitetaan verokanta ja peruste mahdolliselle verottomuudelle. Lisäksi laskuun tulee laittaa laskuttajan pankkiyhteydet. (Lindström 2005, 119-124.)

Veron osalta laskun tulee sisältää tiedot veron määrästä ja sen laskentaperusteista eli verokannasta. Mikäli lasku on veroton, tulee verottomuuden peruste ilmoittaa. (Lindström 2005, 122.) Laskun verottomuuden yhtenä perusteena on, että laskutettava asia on rakentamispalvelua. Lisäksi työn tilaajan on kuuluttava käänteisen arvonlisäveron piiriin. Tällöin laskun loppusummaan ei sisällytetä arvonlisäveroa ja laskussa tulee olla maininta ”ALV 0 %, ostaja on verovelvollinen AVL 8 c §:n mukaan”. Tässä tapauksessa laskussa tulee käydä ilmi laskuttajan arvonlisäverotunniste eli VAT –numero. (Käännetty arvonlisävero 2013.)

2.2 Reskontraohjelmistot

Usein reskontraohjelmistot ovat pitkälle automatisoituja ja esimerkiksi viitesiirot voidaan kirjata suoraan pankin järjestelmästä reskontraohjelmistoon. Viitesiirolla tarkoitetaan sitä, että pankissa luodun tiedoston perusteella ohjelmisto kohdistaa suoritukset oikeaan saatavaan ja kuittaa sen näin maksetuksi. Manuaalista käsittelyä tarvitaan vain jos viitenumero ei ole oikein tai viitenumero ja laskun summa eivät täsmää. (Lahti & Salminen 2008, 89-90.) Reskontraohjelmistoja tarjoavat todella monet eri ohjelmistoyritykset. Tällaisia ohjelmistoja ovat esimerkiksi HelpostiLasku, Procountor ja Laskumaatti. Reskontraohjelma on yleensä osana laskutusohjelmaa.

HelpostiLasku Plus ohjelmiston avulla yritys voi seurata ohjelman kautta tehtyjä myyntilaskuja. Saatavien suoritukset voidaan kirjata ohjelmistoon joko käsin tai suoraan pankin viiteaineistosta. Ohjelmasta saa helposti tulostettua raportit suoritetuista ja avoimista myyntilaskuista. Tämän ohjelman avulla voidaan lähettää myös muistutuslaskuja ja ohjelma laskee valmiiksi viivästyskorot. (HelpostiLasku 2013.) Procountor ohjelmistossa on samat ominaisuudet kuin HelpostiLaskussa, mutta lisänä siinä on perintäkulujen laskenta ja seuranta (Procountor 2013).

Laskumaatti on verkkopohjainen sovellus, eikä vaadi ohjelmiston asennusta vaan pelkän rekisteröitymisen. Laskumaattia voi siis käyttää missä tahansa, kun on yhteys internettiin. Myös Laskumaatin ominaisuuksiin kuuluu laskujen ja muistutuslaskujen teko, viivästys- ja perintäkulujen laskenta ja reskontraosio suoritusten automaattisilla viitesiiroilla. (Laskumaatti 2013.)

2.3 Factoring

Factoringilla tarkoitetaan myyntisaatavien myymistä rahoitusyhtiölle. Tällöin yritys saa osan, yleensä 80 %, myyntisaatavien määrästä heti tililleen. Kun velallinen suorittaa laskun loppusumman rahoitusyhtiölle, se tilittää loput saatavasta velkojalle vähentäen siitä omat kulunsa. Factoring – rahoitus nopeuttaa myyntisaatavien käyttöön saamista ja helpottaa yrityksen perintätoimea, sillä myös perinnän voi siirtää rahoitusyhtiölle. (Kinkki, S. & Lehtisalo, A. 2004, 154-156.)

Factoring rahoituksen etuna on yrityksen omien voimavarojen vapauttaminen perinnän tehtävistä. On kuitenkin huomioitava, että rahoitusyhtiön käyttäminen voi heikentää asiakkaiden mielikuvaa yrityksestä. Tämän mielikuvan voi välttää siten, että yritys hoitaa itse laskujen lähettämisen ja perinnän, mutta se vain myy laskut rahoitusyhtiölle. (Reinikainen ym. 2005, 191.) Vaikka yritys myisi myyntisaatavansa rahoitusyhtiölle, se ei vapaudu lopullisesta vastuusta ja mahdollisista luottotappioista. Lisäksi factoring – rahoitusta käytettäessä tulee harkita sen hyöty suhteessa siitä aiheutuviin kustannuksiin. (Kinkki, S & Lehtisalo, A. 2004, 156.) Yleisesti factoring –rahoitus on melko kallista (Reinikainen ym. 2005, 191).

3 PERINTÄ

Perinnällä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joilla yritetään saada velallinen maksamaan erääntynyt saatava (Perintälaki 1999/513, 1 §). Perintää voidaan toteuttaa joko vapaaehtoisien tai oikeudellisen perinnän keinoin (Lindström 2005, 24). Perintälaki sääntelee erääntyneiden saatavien perintää riippumatta siitä, onko velkoja yksityinen yritys, julkinen oikeushenkilö tai edellä mainittujen lukuun toimiva asiamies (Pönkä & Willman 2005, 21). Perintälaki on yleislaki, mikä tarkoittaa, että erityislain säädökset ovat etusija-asemassa perintälakiin nähden. Kuitenkin on huomattava, että perintälaki täydentää erityislakeja. (Pönkä & Willman 2005, 24.) Perintälaki on siinä määrin pakottava, että lain säännöksistä ei saa poiketa velallisen vahingoksi (Perintälaki 1999/, 2§).

Perinnän kohteena olevat saatavat jakautuvat yksityisoikeudellisiin saataviin ja julkisoikeudellisiin saataviin. Suurimpana erona näiden saatavatyyppeiden välillä on niiden toimeenpano. Julkisoikeudellisen saatavan voi ulosmitata suoraan ilman tuomioistuimen päätöstä tai tuomiota. (Pönkä & Willman 2005, 17.) Julkisoikeudellisia saatavia ovat pääsääntöisesti valtion ja kuntien saatavat, kuten sakot, elatusavut ja kunnallisvero (Lindström 2005, 184). On huomioitava, että kaikki valtion ja kuntien saatavat eivät ole suoraan ulosottokelpoisia (Pönkä & Willman 2005, 19).

Oleellinen osa perintää ja siihen liittyvää sääntelyä on hyvän perintätavan noudattaminen. Hyvän perintätavan noudattamisesta säädetään perintälaisissa (1999/513, 4§). Perintälain (1999/513) 4 pykälän tarkoituksena on varmistaa, että velalliselle annetaan riittävät ja oikeelliset tiedot, velallisen yksityisyydensuojaa kunnioitetaan, eikä perinnästä aiheudu kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja. Perintälain lisäksi on kuluttajaan kohdistuvista hyvän tavan vastaisista toimista säädetty kuluttajansuojalain (38/1978) toisessa luvussa. Eri lakien säännösten lisäksi Kuluttajavirasto on antanut omat linjauksensa kuluttajaan kohdistuvasta perinnästä. Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä (2005) on kuluttaja-asiamiehen linjaus, ja sen noudattaminen on erittäin tärkeää, sillä kuluttajaan kohdistuvaa perintää valvoo kuluttaja-asiamies (Perintälaki 1999/513, 12§).

Perintälain (1999/513) pykälä 4a syventää hyvän perintätavan sisältöä. Velkojan on velallisen niin pyytäessä toimitettava velalliselle selvitys velasta, sen perusteista ja muista kuluista. Jos velallinen pyytää tietoja useammin kuin kerran vuodessa, selvityk-

sen laatimisesta voidaan periä kohtuulliset kulut. Muutoin selvitys on velalliselle maksumaton. (Perintälaki 1999/513, 4a§.) Erittelyssä on ilmentävä velan kokonaismäärä, sen perusteet, viivästyskorko ja sen määräytymis- ja laskentaperuste sekä muut velasta aiheutuneet kulut, kuten perintäkulut. Velallisella on oikeus pyytää selvitys, vaikka velka olisi siirretty perittäväksi kolmannelle osapuolelle. (Lindström 2005, 178.) Kuluttaja-oikeus on linjauksessaan 16.12.2007 määrittänyt, että selvitys tulisi toimittaa kuukauden sisällä pyynnöstä. Linjaus käsittää vain kuluttajaperinnän. Perintälaissa (1999/513) määrittämisestä selvityksen toimittamisajalle ei ole.

Velkoja on oikeutettu perimään velalliselta myös perinnästä aiheutuneet kulut (Lindström 2005, 186). Perintälain (1999/513) pykälässä 10a on määrätty kuluttajasaatavan perinnästä aiheutuvien kulujen enimmäismäärät. Perintälain (1999/513) pykälä 10b taas määrittää kuluttajasaatavan perinnässä käytettävät aikarajat. Aikarajojen noudattaminen on edellytys lain mukaisten perintäkulujen perimiseen (Perintälaki 1999/513, 10b§). Myös velkasaatavalle tulleet viivästyskulut voidaan periä velalliselta. Viivästyskoron perusteen ilmoittamista ei laissa ole määritetty pakolliseksi, mutta viivästyskoron perimisestä ja sen perusteesta ilmoittaminen on kuitenkin asianmukaista. (Pönkä & Willman 2005, 43.)

Yrityksperinnän perintäkuluja ei ole määritelty yhtä tarkasti (Lindström 2005, 195). Yrityksperinnässä perintäkuluja laskettaessa on kuitenkin otettava huomioon Perintälain (1999/513) 10 pykälä, jonka mukaan perittävien kulujen on oltava kohtuullisia, tarpeellisia ja suhteessa perittävään saatavaan. Myös aikarajat ovat yrityksperinnässä vapaammat, sillä yritysten välisessä kaupassa on sopimusvapaus. Yritysten välisissä sopimuksissa voidaan siis määritellä perimiskulujen suuruus ja maksun laiminlyönnin muut seuraamukset. (Pönkä & Willman 2005, 42.) Sopimuksia tehdessä yrityksen on otettava huomioon muu lainsäädäntö. Laki varallisuusosoikeudellisista oikeustoimista (1929/228) sääntelee muun muassa sopimusten tekemistä ja sopimuksen syntymistä sekä mahdollisia sopimusriitatilanteita. Irtaimen kauppaa koskevista asioista säättää Kauppalaki (1987/355).

3.1 Vapaaehtoinen perintä

Vapaaehtoisella perinnällä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joilla velkoja yrittää ilman tuomioistuimen tai ulosottoviraston apua saada velallisen suorittamaan saatavan (Lind-

ström 2005, 174). Vapaaehtoisen perinnän keinoja ovat maksumuistutus ja maksuvaatimus, puhelinperintä, maksusopimuksen laatiminen, perintäkäynti, perintätapaaminen ja perintäneuvottelut (Lindström 2005, 24). Elinkeinonharjoittaja voi suorittaa vapaaehtoista perintää itse tai antaa sen suoritettavaksi perintäyhtiölle tai muulle perintää ammattimaisesti harjoittavalle toimijalle.

Vapaaehtoista perintää harjoittaessa on muistettava perinnän tavoite eli saatavien kotiuttaminen. Viestinnän perintätoimenpiteissä tulee olla asiallista, eikä se saa loukata velallista. Perinnän keino tulisi valita tapauskohtaisesti, jolloin huomioidaan perittävän saatavan suuruus suhteessa siitä aiheutuneisiin kuluihin sekä velallisen aikaisempi maksukäyttäytyminen. Perinnässä olisi myös hyvä välttää kaavamaista ja rutinoitunutta toimintatapaa, jotta perinnän teho ei kärsi. (Lindström 2005, 174-175.)

3.1.1 Kirjeperintä

Kirjeperinnäksi katsotaan kirjalliset maksuvaatimukset/kehotukset (Pönkä & Willman 2005, 51). Elinkeinonharjoittaja voi kuitenkin ennen maksuvaatimuksen lähettämistä lähettää velalliselle maksuhuomautuksen/muistutuksen, joka ei ole vapaaehtoisen perinnän toimenpide. Maksuhuomautuksen tiedollinen sisältö kuitenkin usein vastaa maksuvaatimuksen sisältöä. (Lindström 2005, 200.) Kuluttajalle lähetettävän maksuvaatimuksen sisältö on määritelty Perintälain (1999/513) viidennessä pykälässä. Kuluttajalle on myös tehtävä selväksi, onko kyse maksumuistutuksesta, vai tuomioistuinkäsittelyä edeltävästä maksuvaatimuksesta (Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä, 2005).

Maksuhuomautuksen/muistutuksen (Liite 1) ja maksuvaatimuksen/kehotuksen (Liite 2) eron huomaa selkeimmin tarkastelemalla niiden kirjoitusasua ja tietosisältöä. Suomen lakioppaan (2012) asiakirjamallit selkeyttävät käsitystä siitä, millainen näiden kahden asiakirjan ero on. Kuten Lindström (2005, 200) mainitsee, kirjeiden ero on niiden sävyssä. Sisällöltään nämä kaksi kirjettä ovat hyvin samantapaiset, mutta maksukehotukseen (Liite 2) on lisätty Perintälain (1999/513) edellyttämä kohta mahdollisista jatko-toimenpiteistä, mikäli saatavaa ei suoriteta.

Maksuvaatimuksen tulee sisältää velkojan nimi ja osoite, saatavan peruste, pääoma, korko viivästyskorko, perintäkulut ja perittävä kokonaissumma. Lisäksi on ilmoitettava

kenelle, miten ja milloin saatava on suoritettava. Näiden lisäksi vaatimuksessa on ilmoitettava, kenelle saatavasta voi reklamoida. Vaatimuksessa on ilmoitettava myös maksuvaatimuksen maksamatta jättämisestä koituvat mahdolliset oikeudelliset seuraamukset ja mahdollisuus maksusuunnitelmaan tai maksun lykkäykseen. (Perintälaki 1999/513, 5§.)

Maksuvaatimus ei saa sisältää perusteettomia uhkauksia, ja kaikkien siinä esitettyjen mahdollisten jatkotoimien tulee olla lain mukaisia. Kirjeen tekstissä ei saisi sortua liialliseen selittelyyn tai muuhun epäolennaiseen, sillä kirjeen teho voi tämän vuoksi heikentyä. Sisällön ja tekstin tulisi olla määrätietoista ja edistää saatavien kotiuttamista. Perinnän tehostamiseksi myös perintäkirjeen tulisi olla jossain määrin yksilöllisiä. Mikäli samalta velalliselta peritään velkoja aina saman kaavan mukaan, voi kirjeen teho kaavamaisuuden takia heikentyä. (Lindström 2005, 200-202.)

Maksuvaatimuksen lähettäminen on edellytys sille, että saatavaa voidaan periä oikeudellisin keinoin. Perintälain (1999/513) 6 pykälän mukaan tämä sääntö koskee vain kuluttajaan kohdistuvaa perintää. Maksuvaatimuksen lähettämättä jättäminen voidaan kuitenkin katsoa hyvän perintätavan vastaiseksi, jolloin jokaiselle velalliselle, riippumatta siitä, oliko hän kuluttaja tai elinkeinonharjoittaja, tulisi lähettää maksuvaatimus ennen oikeudelliseen perintään siirtymistä. Tämä ajatus perustuu myös siihen, että velalliselle ei saa aiheuttaa tarpeettomia kuluja ja velan siirtäminen suoraan oikeudelliseen perintään lisäisi kuluja huomattavasti verrattuna siihen, että asia olisi korjaantunut ja maksu suoritettu jo lähetetyn maksuvaatimuksen perusteella. (Pönkä & Willman 2005, 51-52.)

Maksuvaatimusten sisällöllisten rajoitusten lisäksi on sen lähettämistä rajoitettu myös ajallisesti (Pönkä & Willman 2005, 61). Kuluttajasaatavien osalta aikarajat on määritelty Perintälain (1999/513) pykälässä 10b. Kuluttajasaatavien perinnässä on käytössä niin sanottu 14 päivän rytmitys (Pönkä & Willman 2005, 61). Rytmityksellä tarkoitetaan sitä, että velasta on viimeistään 14 päivää ennen sen erääntymistä lähetettävä lasku tai erääntymisilmoitus, ja maksuvaatimus voidaan lähettää, kun edellisen laskun erääntymisestä on kulunut 14 päivää. Aikarajojen noudattaminen on edellytys myös perintäkultujen perimiselle. (Perintälaki 1999/513, 10b§.) Kuluttajavirasto on ohjeessaan Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä (2005) määrittänyt, että laissa määriteltyjen aikarajojen lisäksi kuluttajalle tulisi yhden maksuvaatimuksen sijaan lähettää kaksi maksuvaatimusta ennen oikeudellisiin perintäkeinoihin siirtymistä.

3.1.2 Puhelinperintä

Puhelinperintä on hyvin henkilökohtainen perinnän muoto, ja sen tarkoituksena on vaikuttaa velalliseen siten, että hän suorittaa velan (Lindström 2005, 203). Puhelinperintä ei yleensä ole ainoa perinnän muoto, vaan sitä käytetään tehostamaan esimerkiksi kirjeperintää (Puhelinperintä 2011). Tärkeimpänä asiana puhelinperinnässä Lindström (2005, 203) pitää suunnittelua, tavoitteiden asettamista ja perintäpuhelun johtamista.

Ennen perintäpuhelun tekemistä on erittäin tärkeää miettiä perinnän tavoitteet ja ne keinot, joilla velkojan haluamaan lopputulokseen on mahdollista päästä. Velkoja voi etukäteen pohtia esimerkiksi maksusuunnitelman laatimista tai asettaa selkeäksi tavoitteeksi koko velkasaatavan suorituksen heti. Tavoite on mietittävä tapauskohtaisesti, jotta perinnästä ei tule kaavamaista. (Lindström 2005, 203.) Vaikka suunnittelu olisi toteutettu huolella, ei puhelinperinnällä ole tehoa, jos se kohdistetaan väärälle henkilölle. Ennen perintäpuhelun tekemistä onkin erittäin tärkeää selvittää, kenellä on oikeus päättää velan maksuun liittyvistä asioista (Suomen Europerintä 2012).

Velkojan saatua velallisen puhelimeen, on hänen toimittava siten, ettei velallinen pääse johtamaan puhelua. Velkojalla on oltava puhelulle selkeä rakenne, ja puhelu on pidettävä asiallisena. Velkojan on varauduttava myös tilanteeseen, jossa velallinen purkaa tunteitaan, ja silti hänen on pysyttävä rauhallisena. (Lindström 2005, 204.) Myös puhelinperinnässä on noudatettava perintälain (1999/513) 4 pykälää hyvästä perintätavasta. Velallisen yksityisyyden suoja ei saa loukata, eikä velalliselle saa antaa vääriä tai harhaanjohtavia tietoja (Perintälaki 1999/513, 4§).

Yksityisyydensuoja käsitteenä voidaan ymmärtää hyvin laajasti. Sen voidaankin katsoa tarkoittavan myös velallisen henkilökohtaista elinpiiriä ja kotirauhaa. (Pönkä & Willman 2005, 93.) Hallituksen esityksen (199/1996) mukaan perintälakiin tuli pykälä, jonka mukaan velalliselle ei saa aiheuttaa tarpeetonta haittaa. Puhelinperinnässä tarpeettoman haitan aiheuttamiseksi voidaankin katsoa perintäpuhelu arkipyhänä, myöhään illalla tai todella varhain aamulla. Tavallisimmin käytetty ajankohta puhelinperinnälle on virka-aika. (Pönkä & Willman 2005, 93.)

3.1.3 Perintäkäynti

Perintäkäynti tarkoittaa sitä, että velkoja tai hänen valtuuttamansa toimija käy velallisen luona henkilökohtaisesti. Tämä perintätapa voi olla yritysasiakkaiden kohdalla hyvinkin tehokas, mutta kuluttajaa kohtaan perintäkäynti voidaan helposti kokea yksityisyyttä loukkaavana toimenpiteenä. (Lindström 2005, 206-207.) Myös hyvän perintätavan ja yksityisyydensuojan kannalta suositellaan perintäkäynti tehtäväksi aikana, joka ei ole velalliselle häiritsevä (Pönkä & Willman 2005, 93). Kuluttajasaatavien perintään ei siis suositella perintäkäyntiä, koska jo pelkästään perintäyrityksen logoilla varustettu auto velallisen talon edessä voidaan kokea uhkana yksityisyydelle (Lindström 2005, 207).

Perintäkäynti on puhelinperinnän tavoin suunniteltava tarkoin ja mahdolliset vaihtoehdot velan suoritukseen ja maksuaikaan on pohdittava etukäteen. Perintäkäynti voidaankin ajatella myös neuvotteluna velka-asiassa. Asiallinen ja määrätietoinen perintäkäynti voi rohkaista velallista suorittamaan saatavan, sen tarkoituksena ei siis ole lamauttaa tai säikäyttää velallista. (Lindström 2005, 206.) Myös perintäkäynnistä aiheutuneet kohtuulliset kulut voidaan periä velalliselta (Perintälaki 1999/513, 10§). Tästä syystä henkilökohtaisen perintäkäynnin tarvetta tulee pohtia tarkkaan. Perintäkäynti on toimenpiteenä kallis, ja sen suorittamista onkin mietittävä myös suhteessa saatavan suuruuteen. (Lindström 2005, 206.)

3.1.4 Kirjallinen maksusuunnitelma

Kirjallinen maksusuunnitelma on velkojan ja velallisen välinen yhdessä tehty sopimus, jonka ehtojen mukaan velallinen sitoutuu suorittamaan saatavan (Lindström 2005, 144). Maksusuunnitelman tulisi ajaa molempien osapuolten etua, ja velallisen tulisi suoriutua siitä realistisesti (Pönkä & Willman 2005, 101). Tekemällä maksusuunnitelman sekä velkoja että velallinen voivat välttyä oikeudellisen perinnän kustannuksilta ja velallinen välttää myös maksuhäiriömerkinnän (Lindström 2005, 145).

Velkoja on hyvän perintätavan mukaan ilmaistava mahdollisuus maksusuunnitelmaan viimeistään siinä vaiheessa, kun velallinen ilmaisee maksuhalukkuutensa. Jos velallinen yksipuolisesti ehdottaa maksusuunnitelmaa tai muuta suorituksen viivyttämistä, ei velkojan tarvitse siihen suostua. (Pönkä & Willman 2005, 101.) Maksusuunnitelman teke-

minen on velkojan näkökulmasta kuitenkin hyvä vaihtoehto silloin, kun velallinen esimerkiksi perintäkirjeen johdosta ottaa velkojaan yhteyttä ja ilmaisee, että haluaisi suorittaa saatavan, mutta ei juuri sillä hetkellä sitä täysimääräisenä pysty tekemään (Lindström 2005, 145).

Velkojan on ennen suunnitelman tekemistä hyvä tarkistaa velallisen luottotiedot, jotta voidaan joiltain osin varmistua velallisen halusta suorittaa saatava, eikä vain pitkittää perintää (Lindström 2005, 145). Toinen yleisesti käytetty keino maksuhalukkuuden selvittämiseksi on eräännyttää suunnitelman ensimmäinen maksuerä miltei välittömästi. Tällä tavoin velkoja voi lisätä varmuuttaan siitä, että velallinen haluaa suoriutua velastaan. (Pönkä & Willman 2005, 101.)

Mikäli maksusuunnitelman laatimisesta halutaan periä Perintälain (1999/513) mukaiset kohtuulliset kulut, täytyy suunnitelman olla kirjallinen ja kattaa koko velan jäännösarvo (Pönkä & Willman 2005, 122). Velan kokonaismäärä korkoineen ja kuluineen sekä velan peruste on kirjattava suunnitelmaan. Kuluttajaperinnässä perintäkulujen ilmoittaminen suunnitelmassa on tullut pakolliseksi vuonna 2005. Lindströmin (2005) mukaan maksusuunnitelmaan on lain määräämien asioiden lisäksi hyvä kirjata myös eräännyttämisehto ja maininta velan riidattomuudesta. Eräännyttämis ehdolla tarkoitetaan sitä, että velkoja voi yhden maksuerän viivästyessä eräännyttää koko saatavan, ja näin koko maksusopimus raukeaa. (Lindström 2005, 145-146.) Lisäksi kirjalliseen maksusuunnitelmaan kannattaa lisätä ehto, jonka mukaan velkoja voi hankkia maksusuunnitelmalle oikeuden päätöksen eli sovinnon, jos velallinen ei toimi maksuohjelman mukaan. Päätöksen nojalla velka on ulosottokelpoinen. (Lindström 2005, 193.) Jotta ehdoista on velkojalle hyötyä, on suunnitelmaan kirjattava tarkasti erien summat ja eräpäivät (Lindström 2005, 145).

Kuluttajan kanssa tehdystä maksusuunnitelmasta voidaan perintälain (1999/513) 10a pykälän mukaan periä 30 euroa. Jos maksusuunnitelma on tavanomaista pidempi, voidaan myös kuluttajavelalliselta periä suunnitelman tekemisestä aiheutuneet todelliset kulut (Lindström 2005, 146). Yritysvelallisen kanssa tehdystä maksusopimuksesta voidaan periä perintälain (1999/513, 10§) mukaiset kohtuulliset kulut. Enimmäismääriä ei ole asetettu, sillä yritysten välillä vallitsee tässäkin asiassa sopimusvapaus (Pönkä & Willman 2005, 101).

3.1.5 Yksityisoikeudellinen tratta

Yksityisoikeudellista trattaa voidaan käyttää perinnän muotona, kun peritään saatavia yritysvelalliselta (Lindström 2005, 207). Perintälain (1999/513) 7 pykälä kieltää tratan käytön kuluttajaperinnässä. Tratalla tarkoitetaan julkisuusuhkaista maksukehotusta, jossa velallista vaaditaan maksamaan erääntynyt saatava korkoineen ja perintäkuluineen. Mikäli velallinen ei tratan maksuajan puitteissa suorita saatavaa, voi velkoja protestoida sen julkisesti. (Lindström 2005, 207.)

Tratan teho perustuu mahdollisuuteen protestoida se julkisesti. Tällöin velallisen maksukäyttäytyminen tulee yleiseen tietoon ja myös velallisen muut velkojat voivat tiedon huomattuaan alkaa tehostaa perintäänsä kyseiseltä velalliselta. (Lindström 2005, 207.) Suomessa tratan protestoinnin suorittaa Suomen Asiakastieto Oy (Lindström 2005, 35). Suomen Asiakastieto Oy pitää yllä Suomen suurinta yksityistä yritysrekisteriä, josta löytyvät yritysten luottotiedot ja tiedot yritysten avainhenkilöistä (Suomen Asiakastieto 2012). Yleisenä käytäntönä on, että pienet yritykset eivät lähetä tratta itse, vaan tratta hoidetaan perintäyhtiöiden kautta. Perintätoimeksiantoa antaessaan velkojan on muistettava sopia perintäyhtiön kanssa tratan protestoinnista. Velkojan on päätettävä, haluaako hän tratalle julkisen- vai hiljaisen protestoinnit vai käytetäänkö tratta vain uhkana, eikä sitä protestoida lainkaan. (Lindström 2005, 207.)

Tratan voi siis protestoida joko julkisesti tai hiljaisesti. Hiljaisella protestoinnilla tarkoitetaan sitä, että maksuviivästysmerkintä tulee vain Suomen Asiakastiedon rekisteriin, mutta sitä ei julkaista Kauppalehdessä. Julkinen protestointi julkaistaan sekä Suomen asiakastiedon rekisterissä että Kauppalehdessä. Lindström (2005, 208) toteaa, että protestoinnin muoto tai protestoimatta jättäminen kannattaa harkita tarkkaan, sillä maksuhäiriön saattaminen julkiseen tietoon ei velkojankaan kannalta ole aina paras ratkaisu. Julkinen protestointi voi vahingoittaa asiakassuhdetta velalliseen. Tratan protestointi onkin aina mietittävä sekä tapaus- että asiakaskohtaisesti. (Lindström 2005, 208.)

Tratan käytöstä ilmoitetaan velalliselle usean toimijan taholta. Saatuaan yksilöidyn perintätoimeksiannon perintäyhtiö lähettää velalliselle tratan, jossa kerrotaan sen mahdollisesta protestoinnista. Tämän lisäksi Suomen asiakastieto lähettää velalliselle protestointi-ilmoituksen, jonka tarkoituksena on vielä saada velallinen suorittamaan saatava, jolloin julkista protestointia ei toteuteta. Tratan protestointi tulee keskeyttää, jos velalli-

nen riitauttaa saatavan. Riitauttamisen syyksi ei riitä pelkkä velan kiistäminen, vaan syy on täytyy olla perusteltu. (Lindström 2005, 207-208.)

3.2 Oikeudellinen perintä

Oikeudellisella perinnällä on vapaaehtoisen perinnän tavoin tavoitteena kotiuttaa erään tynyt saatava. Toissijaisena tavoitteena oikeudellisella perinnällä on saada täytäntöönpanoperuste oikeudesta, jonka avulla velkoja voi turvautua ulosottomiehen apuun velan kotiuttamiseksi. (Lindström 2005, 215.) Oikeudellisen perinnän keinoja ovat haastemennettely, tilitys, takavarikkomenettely, ulosotto, konkurssiperintä ja rikosasiat (Lindström 2005, 24). Koska oikeudellinen perintä vaatii enemmän tietoa ja taitoa, on velkojan hyvä turvautua asiamiehen apuun. Asiamieheksi kannattaa valita taho, joka on erikoistunut perintäasioihin, kuten perintätoimistot tai perintään erikoistuneet asianajajat. (Lindström 2005, 217.)

Oikeudellisen perintäkeinon valinnassa on käytettävä tarkkaa harkintaa. Velan suuruus suhteessa perintäkeinon kustannuksiin on yksi arvioinnin pääkohteista menetelmää valittaessa. Lisäksi on arvioitava velallisen aiempi maksukäyttäytyminen esimerkiksi luottotietojärjestelmistä. Lindströmin (2005) mukaan olisi aina tehokkainta valita perinnän keino, jota ei aikaisemmin kyseiseen velalliseen ole käytetty. On kuitenkin huomattava, että mikäli velallisella on vakavia maksuhäiriöitä, ei velkaa ole välttämättä viisaasta lähteä perimään, sillä velkasaatavan kotiuttaminen vakavasti maksuhäiriöiseltä yksityiseltä henkilöltä tai yritykseltä voi olla hyvin epätodennäköistä ja tuoda paljon kustannuksia. Jokainen tapaus on kuitenkin arvioitava yksilöllisesti. (Lindström 2005, 216-217.)

Kuten vapaaehtoisesta perinnästä, koituu myös oikeudellisesta perinnästä kustannuksia sekä velkojalle että velalliselle. Päävastuu perinnästä aiheutuneista tarpeellisista kuluista on velallisella, mutta mikäli velallinen todetaan maksukyvyttömäksi, on velkojalla toissijainen vastuu (Ulosottokaari 2007/705, 9:1). Asetus ulosottomaksuista (1995/35) määrittää ulosotosta velkojalle ja velalliselle koituvat maksut ja haastemennettelystä aiheutuvista oikeudenkäyntikuluista määrää Oikeudenkäymiskaaren (1734/4) 21 luku.

3.2.1 Haastemenettely

Haastemenettely voidaan toteuttaa joko suppeana tai laajana haastehakemuksena käräjäoikeudelle. Suppeaa haastehakemusta käytetään riidattomissa ja laajaa riitautetuissa velkomusasioissa. (Lindström 2005, 228-229.) Riitautetulla saatavalla tarkoitetaan saatavaa, josta velkoja ja velallinen eivät ole yhteisymmärryksessä. Erimielisyyttä voi olla joko saatavan suuruudesta tai perusteesta. Saatava on riitainen esimerkiksi silloin, kun velallinen on reklamoinut laskutettavasta summasta tai toimitetun tuotteen laadusta. (Lindström 2005, 130.) Haastemenettelyllä voidaan vahvistaa ulosottokelpoiseksi kaikenlaisia saatavia. Suppean haastehakemuksen tuloksena on usein yksipuolinen vahvistustuomio, joka tehdään jo valmisteluvaiheessa. Yksipuolisen tuomion edellytyksenä kuitenkin on, ettei haastehakemusta riitauteta. Riitautettujen velkomusasioiden käsittelyä jatketaan suullisena ja kirjallisena valmisteluna, jonka jälkeen asiasta voidaan antaa yksipuolinen tuomio tai tuomio. Riita-asian käsittelyä voidaan tarvittaessa jatkaa vielä oikeudenkäynnissä, jossa se ratkaistaan. Haastehakemuksien perusteella annetut tuomiot tallentuvat Suomen Asiakastieto Oy:n tietokantaan. (Lindström 2005, 220-221.)

Suppeaan haastehakemuksen voi laatia vain siinä tapauksessa, että saatava on riidaton. Tämä seikka velkojan on ilmaistava haastehakemuksen perusteluosassa. Lisäksi suppean haastehakemuksen tulee sisältää velkojan ja velallisen yksilöidyt tiedot, saatavan yksilöidyt tiedot ja sen peruste, viivästyskorko, vapaaehtoisen perinnän perintäkulut sekä oikeudenkäyntikulut ja niiden korko. (Lindström 2005, 224-228.) Suppeassa haastehakemuksessa kantajan esittää vain ne seikat, johon haaste välittömästi liittyy. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi kirjallinen todiste saatavan syntymisestä. (Nettilaki 2013, Suppea haastehakemus ja sen käyttäminen.) Laajaan haastehakemukseen on edellisten tietojen lisäksi kirjattava selvitys riidasta ja niistä todisteista, joihin kantaja aikoo vedota (Lindström 2005, 229). Kantajan on siis esitettävä mihin lopputulokseen tuomioistuimen tulisi päätyä ja mitkä sen perusteet ovat. Hakemuksesta on käytävä selkeästi ilmi tapahtumien kulku ja sen osoittavat todisteet. (Nettilaki 2013, Mikä on laaja haastehakemus.)

Haastehakemuksiin on tarvittaessa liitettävä valtakirjat, vastaajille menevät jäljennökset hakemuksesta, juoksevat sitoumukset, hakemuksen lyhennelmä ja todisteet joihin kantaja aikoo vedota. Mahdollisten liitteiden määrä riippuu haasteen tyypistä ja myös siitä kuka asiaa hoitaa. Asianajajat ja yleiset oikeusavustajat eivät tarvitse valtakirjaa, eikä

suppeaan haastehakemukseen tarvitse liittää lyhennelmää. Laajassa haastehakemuksessa kantajan tulee liittää hakemuksen kopiot kaikista liitteistä velallisia varten. (Lindström 2005, 227-229.) Tuomioistuin voi pyytää kantajaa täydentämään hakemusta, jos siinä on muodollisia puutteita, tai jos sen perustelut eivät ole riittäviä tai riittävän selkeitä tuomion antamiseksi. Jos kantaja ei toteuta tuomioistuimen pyyntöä täydentää hakemusta, voidaan haaste jättää tutkimatta tai hylätä kokonaan. (Lindström 2005, 232.)

Haasteasia tulee vireille, kun haastehakemus on toimitettu tuomioistuimelle. Tämän jälkeen asiasta tehdään tiedoksianto eli haaste, jonka suorittaa tuomioistuin. Kun tiedoksiantoon on saatu vastaus vastaajalta, voi tuomioistuin aloittaa asian kirjallisen ja suullisen valmistelun. Riidattomat asiat voidaan ratkaista jo kirjallisessa valmistelussa, mikäli vastaaja ei ole kiistänyt haasteessa esitettyjä vaatimuksia. Laajoissa haastehakemuksissa tuomioistuin pyytää kirjalliset lausumat ennen suullista valmistelua ja suulliseen valmisteluun siirrytään vain, jos oikeuden puheenjohtaja ei ole kirjallisen aineiston perusteella saanut riittävää tietoa asian ratkaisemiseksi. Suullinen valmisteluistunto ei ole varsinaisen oikeudenkäynti, vaan istunto, jossa tuomari pyrkii selvittämään mistä riidellään ja onko asiaa mahdollista sopia. Asia voidaan ratkaista valmistelun yhteydessä pidettävässä pääkäsittelyssä, jos asianosaiset siihen suostuvat, tai asiasta voidaan pitää erillinen pääkäsittely. (Lindström 2005, 230-238.)

Valmisteluvaiheessa mahdollisia ratkaisuja ovat yksipuolinen tuomio, tuomio, sovinto, sillensä jääminen tai osatuomio. Yksipuolinen tuomio voidaan antaa, jos haastetta ei ole riitautettu. Tuomio taas annetaan, jos vastaaja on myöntänyt kanteen oikeaksi, tai kantaja on luopunut vaatimuksista. Haaste voidaan valmisteluvaiheessa vielä sopia, jolloin haasteen kohteena olevasta velasta voidaan tehdä esimerkiksi maksusuunnitelma, jonka oikeus vahvistaa. Oikeuden vahvistaman maksusuunnitelman voi siirtää ulosottoon, jos velallinen ei sitä noudata. Mikäli kantaja peruuttaa kanteen ennen tuomiota, kanne jää sillensä eli se raukeaa. Osatuomio voidaan antaa tilanteessa, jossa vain osa velasta osoitetaan riidattomaksi. Riidattomalle osalle annetaan tuomio ja riitaisen osan käsittelyä jatketaan valmistelussa ja mahdollisessa pääkäsittelyssä. (Lindström 2005, 239-240.)

Tuomioista tallentuu merkintä Suomen asiakastiedon luottotietokantaan. Velkomusasioissa merkintöjä ovat YVK ja SVK. YVK tarkoittaa yksipuolista tuomiota riidattomassa velkomusasiassa, jossa velallisella ei ole ollut perusteita riitauttamiseen tai hän ei ole vastannut haasteeseen. SVK tarkoittaa velkomusasiassa annettua tuomiota. Tuomio tar-

koittaa, että käräjäoikeus on antanut tuomion asiassa, jonka velallinen on joko myöntänyt tai hän on vedonnut seikkaan, jolla ei ole ollut merkitystä. (Lindström 2005, 221.) Sekä YVK että SVK – merkinnät säilyvät Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietokannassa 3 vuotta (Luottotietomerkinnot ja niiden tallennusajat, 2012).

3.2.2 Ulosotto

Ulosotto laitetaan vireille hakemalla ulosottoa ulosottomieheltä. Ulosottoa voi hakea kirjallisella hakemuksella, sähköisellä viestillä tai tietojärjestelmähakijana. Kirjallinen hakemus on vapaamuotoinen, mutta sen tulee sisältää Ulosottokaaren (2007/705) kolmannen luvun toisen pykälän määrittämät vähimmäistiedot ja se on aina allekirjoitettava. Kirjallinen hakemus voidaan tehdä myös valmiiseen lomakepohjaan, joita on saatavilla ulosottoviranomaisilta ja oikeuslaitoksen internetsivuilta. Kirjallinen hakemus sopii parhaiten niille, jotka vain harvoin hakevat ulosottoa. Sähköistä viestiä ja tietojärjestelmää käyttävät lähinnä ne tahot, joilla on runsaasti ulosotossa olevia saatavia. Ulosottohakemuksen saavuttua se ohjataan oikealle ulosottopiirille, joka määräytyy velallisen asuinpaikan mukaan. (Pönkä & Willman 2005, 231-232.)

Ulosottohakemuksessa velkoja voi pyytää laajaa, eli normaalia, ulosottoa tai suppeaa ulosottoa. Jos ulosoton laajuudesta ei hakemuksessa ole mainintaa, suoritetaan se normaalilaajuisena. Suppea ulosotto eroaa normaalista siten, että siinä ulosmitataan vain sellaista omaisuutta, jota ei tarvitse realisoida. Jos velkoja on hakemuksessa pyytänyt suppeaa ulosottoa, voi hän missä vaiheessa tahansa, asian vireillä ollessa, pyytää suorittamaan ulosoton laajana. Tällainen vaihdos voi olla tarpeellinen, jos näyttää, että velalliselta ei saada ulosmitattua koko velkamäärää. Jos suoritetaan suppeaa ulosottoa, mutta koko velkasummaa ei saada ulosmitattua, velkoja voi saada ulosoton esteilmoituksen. Esteilmoitus tallentuu luottotietorekisteriin, mutta poistuu sieltä heti, kun velallinen suorittaa velan tai koko velka saadaan ulosmitattua. Kun ulosmittausta suoritetaan normaalin laajuisena, voi ulosottomies antaa velallisesta varattomuustodistuksen ja ulosotto voidaan siirtää passiivirekisteriin. (Lindström 2005, 302-303.)

Passiivirekisteröinnillä tarkoitetaan vireillä olevan ulosottoasian siirtämistä ulosottomiehen valvontaan, kun normaali ulosotto on päättynyt varattomuusesteeseen tai varattomuus- ja tuntemattomuusesteeseen. Tällä tarkoitetaan sitä, että ulosottomies ei aktiivi-

sesti etsi velallisen omaisuutta kyseisen ulosoton hyväksi, mutta jos ulosmitattavaa omaisuutta muiden toimeksiantojen yhteydessä löytyy, katsotaan se myös passiivirekisteröidyn ulosmittauksen hyväksi. Myös veronpalautukset voidaan ulosmitata passiivirekisterissä olevan ulosmittauksen hyväksi. Passiivirekisteröintiä tulee pyytää joko hakemuksessa tai ulosoton täytäntöönpanon aikana. Sitä ei voi enää pyytää, jos täytäntöönpano on loppunut, koko velkasumma on ulosmitattu tai ulosotto on suoritettu suppeana. (Lindström 2005, 304.) Passiivirekisteröinti on voimassa kaksi vuotta (Ulosottokaari 2007/705, 3:101).

Velka-asia on vireillä, kun ulosottomies toimii kotiuttaakseen velan velalliselta. Vireillä olo päättyy joko lopputilitykseen tai täytäntöönpanon esteeseen. Lopputilityksessä ulosottomies tilittää velkojalle kertyneet varat ja velka on näin suoritettu. Ulosottomies voi tehdä myös välitilityksiä, jolloin vireillä olo lakkaa jo tilitetyiltä osin. Välitilitykset ovat yleisiä niissä tapauksissa, kun mitattava omaisuus on palkka, josta ulosmitataan kuukausittain tietty osa. Vireillä olo voi päättyä myös täytäntöönpanon esteeseen eli varattomuus- tai tuntemattomuusesteeseen. Varattomuuseste tarkoittaa sitä, ettei velallisella ole varoja joista velka voitaisiin ulosmitata. Tuntemattomuuseste taas tarkoittaa sitä, ettei velallisen olinpaikasta ole tietoa. (Pönkä & Willman 2005, 250-251.)

Kun vireilläolo päättyy, tulee ulosottomiehen antaa siitä todistus velkojalle. Jos velka on ulosmitattu ja tilitetty kokonaan, annetaan velkojalle todistus lopputilityksestä. Jos velka on kokonaan tai osittain jäänyt ulosmittaamatta, annetaan velkojalle lopputilitystodistuksen lisäksi estetodistus, jossa kerrotaan mistä syystä osa velasta on jäänyt ulosmittaamatta. (Pönkä & Willman 2005, 250-251.) Ulosottomiehen tulee myös toimittaa ulosottoselvitys, jos koko velkasummaa ei saada tilitettyä, tai velallisen taloudellisesta tilasta ei ole selvyyttä. Ulosottoselvitys toimitetaan, kun asian vireille tulosta on kulunut yli kuusi kuukautta. (Lindström 2005, 301.)

Lopputilitys- ja estetodistusten lisäksi velkoja voi pyytää ulosottoviranomaiselta muitakin todistuksia. Jokainen voi halutessaan pyytää todistuksen velallisen ulosottorekisteriin merkityistä ulosottotiedoista. (Lindström 2005, 317.) Todistuksessa ulosottorekisteristä näkyy velallisen tiedot, kaikki velkojat ja velkojen määrät, vireillä olevat ja passiivirekisteröidyt ulosottoasiat, velkojille tilitetyt määrät ja tiedot mahdollisista estetodistuksista (Ulosottokaari 2007/705, 1:31). Pyytäjän ei tarvitse esittää pyynnölleen syytä, mutta hän on velvollinen maksamaan todistuksesta 8,40 euron suuruisen maksun (Ase-

tus ulosottomaksuista 1995/35, 6§). Velallinen taas on oikeutettu saamaan tiedon siitä ketkä ovat hänen tietojaan kysyneet viimeisen puolen vuoden aikana (Lindström 2005, 317).

3.2.3 Konkurssiuhka

Konkurssi on maksukyvyttömyysmenettely, jossa velallinen asetetaan konkurssiin ja koko velallisen omaisuus voidaan käyttää velkojien saatavien maksuun niiden keskinäisen saantijärjestyksen ja suhteen mukaisesti. Kun konkurssi alkaa, siirtyy koko velallisen omaisuus velkojien määräysvaltaan. Velkoja voi hakea velallisen konkurssia tuomioistuimelle lähetettävällä konkurssihakemuksella, josta tulee selvittää hakijan vaatimukset perusteluineen, velallisen tarkat yksilöintitiedot, hakijan tiedot ja tuomioistuimen toimivaltaisuusperuste. (Lindström 2005, 324-329.) Ennen konkurssihakemuksen lähettämistä velkojan on ilmoitettava velalliselle, että saatavan suorittamatta jättäminen johtaa konkurssihakemukseen. Tämän jälkeen velkojan on vielä käräjäoikeuden ja haastemiehen välityksellä annettava velalliselle konkurssiuhkainen maksukehotus. (Yritysaneeraus.fi 2013.) Konkurssihakemus täytyy jättää tuomioistuimeen viimeistään kolmen kuukauden kuluttua konkurssiuhan määräjän päättymisestä (Lindström 2005, 330).

Konkurssi asia etenee konkurssihakemuksen jälkeen siten, että tuomioistuin määrää konkurssipesälle pesänhoitajan. Pesänhoitaja ottaa konkurssipesän haltuunsa ja selvittää sen varallisuuden ja velat. Kun pesänhoitaja on laatinut pesäluettelon ja velallinen on sen vahvistanut, järjestetään konkurssivalvonta. Konkurssivalvonta järjestetään vain, jos konkurssipesästä riittää jako-osuutta velkojille. Konkurssivalvonnassa velkojien on tiettyyn päivämäärään mennessä ilmoitettava saatavansa konkurssipesästä. Jos velkoja ei määräajassa ilmoita saatavansa pesänhoitajalle, menettää hän oikeutensa jako-osuuteen. (Oikeuslaitos 2013.) Konkurssivalvonnan jälkeen pesänhoitaja laatii ehdotuksen jakoluettelosta. Tässä vaiheessa velkojat voivat vielä riitauttaa jakoluettelon, jolloin pesänhoitaja tarkistaa sen ja lopuksi tarkistettu jakoluettelo vahvistetaan tuomioistuimessa. Vasta kun lopullinen tuomio jakoluettelosta on tehty ja mahdolliset riita-oikeudenkäynnit läpikäyty ja tuomittu, voidaan konkurssipesästä jakaa osuudet velkojille. (Lindström 2005, 331.)

Konkurssiin asettamisen jälkeen pesänhoitajan on kahden kuukauden kuluessa annettava pesäluettelo ja velallisselvitys. Nämä asiakirjat laadittuaan pesänhoitajan on ilman aiheetonta viivytystä määrättävä valvontapäivä, eli päivä johon mennessä velkojien on ilmoitettava saatavansa. Valvontapäivä asetetaan 1-2 kuukauden päähän. Valvontapäivästä kuluu keskimäärin 3 kuukautta siihen, että pesänhoitaja tekee ja tarkistaa jakoluettelon, jonka jälkeen on vielä vuorossa sen vahvistaminen tuomioistuimessa. Mahdolliset riitautusoikeudenkäynnit voivat pitkittää lopullista jako-osuuksien maksamista, mutta kokonaisuudessaan konkurssiprosessiin kuuluu haastehakemuksen lähettämisestä jako-osuuksien maksuun noin kymmenen kuukautta. (Lindström 2005, 331.)

Laki velkojien maksunsaantijärjestyksestä (1992/1578) määrittää jako-osuudet tilanteessa, jossa konkurssipesän varat eivät riitä kattamaan kaikkia sen velkoja. Ellei laissa muuta mainita, on velkojilla yhtäläinen oikeus saada maksu saataviensa suuruuden mukaisessa suhteessa. Erityisoikeuksia kuitenkin on muun muassa pantillisilla saatavilla, elatusavulla ja yritys kiinnitykseen perustuvilla saatavilla. (Laki velkojien maksunsaantijärjestyksestä 1992/1578.)

4 PAPATSU OY:N TILANNE

Papatsu Oy:n laskutus hoidetaan HelpostiLasku – ohjelmiston avulla. Kaikki laskut lähetetään asiakkaille paperisina eikä sähköistä laskutusta ole käytössä. Lyhyemmissä töissä asiakasta laskutetaan heti, kun työ on saatu valmiiksi. Pidemmässä töissä laskutusjakso on sekä yksityisillä että yrityksillä kaksi viikkoa. Pääsääntöisesti yrittäjä tekee laskutusta kerran viikossa, jolloin työn valmistumisen ja laskutuksen väliin ei jää liikaa aikaa. Maksuaikana yksityisasiakkaille on neljätoista päivää ja yrityksille seitsemän päivää.

Laskutusta ja suorituksia seurataan manuaalisesti. Yrittäjä tulostaa lähettämänsä laskut itselleen ja tarkistaa aina kuukauden lopussa mihin laskuista on tullut suoritus ja mitkä laskuista on suorittamatta. Kun laskuun on tullut suoritus, lasku siirretään kirjanpitoa varten eri kansioon.

Varsinaista luottopolitiikkaa yrityksellä ei ole. Maksuajat yrittäjä on päättänyt itselleen ja toiminnalleen sopiviksi ja hän toimii näiden päätelmien perusteella. Yrittäjä ei tarkista asiakkaidensa luottotietoja, eikä muutoinkaan etukäteen selvitä asiakkaiden taloudellista tilaa tai maksukykyä. Joidenkin asiakkaiden kanssa yrittäjä kuitenkin tekee jo etukäteen osamaksusuunnitelmia ja työtunteja laskutetaan pienemmissä jaksoissa, jotta maksuvaikeuksilta vältyttäisiin. Tällä lailla toimitaan, jos asiakas itse ilmaisee halukkuutensa maksun jakamisen pienempiin osiin.

Perintäsuunnitelmaa Papatsu Oy:llä ei ole. Kun perinnän toimenpiteitä on tarvittu, on yrittäjä pääsääntöisesti turvautunut henkilökohtaiseen puhelinkontaktiin. Aiemmin perintäsuunnitelmalle ei myöskään ole ollut tarvetta. Nyt tilanne on hieman erilainen, eikä yrittäjä voi enää luottaa pelkästään tunteeseen siitä, että asiakas maksaa laskunsa. Kun asiakkaat ovat uusia ja ennestään tuntemattomia, haluaa yrittäjä selvittää paremmin asiakkaan taustat ja sillä tavoin etukäteen varmistaa asiakkaan maksukyvyn.

(Paananen 29.11.2012)

4.1 Suositus luottopolitiikan kehittämiseen

Ehdotan Papatsu Oy:lle, että jatkossa uusien asiakkaiden luottotiedot tarkistetaan, jos arvioitu laskutus ylittää 1500 euroa. Luottotiedot on helppo tarkistaa joko yritysasiakkaan y-tunnuksen tai kuluttaja-asiakkaan henkilötunnuksen perusteella. Yritysten luottotiedot saa yksitellen Suomen Asiakastiedon Aarre – palvelusta osoitteesta aarre.fi. Yhden yrityksen luottotietojen tilaaminen maksaa 4,97 euroa (Aarre 2013). Henkilöasiakkaiden luottotiedot saa Suomen Asiakastieto Oy:n Omatieto – verkkopalvelusta. Yksityishenkilön luottotietojen tarkistaminen maksaa 29,97 euroa (Omatieto 2013).

4.2 Suositus myyntireskontralle

HelpostiLasku – ohjelmistossa laskun tila näkyy eri raporteilla. Papatsu Oy:n käytössä olevaan lisenssiin ei kuulu laskusuoritusten automaattinen kirjaus pankin viitesiirtotiedoston avulla, vaan laskujen tila täytyy muuttaa manuaalisesti. Suosittelen yritystä kuitenkin käyttämään tätä toimintoa hyväkseen, sillä laskuja on määrällisesti melko vähän, joten laskujen tilan muuttaminen ja seuranta on vielä mahdollista. Ohje laskun tilan muuttamiseen on liitteessä 3 (Liite 3 Ohje: Laskun tilan muuttaminen).

HelpostiLasku – ohjelmassa on myös toiminto, jonka avulla voi luoda listauksen avoimista laskuista. Suosittelen yritystä käyttämään laskujen seurantaan tätä toimintoa, vaikka laskujen tilan syöttö tapahtuukin manuaalisesti. Ohjelmassa valitaan raportti avoimista laskuista ja listauksen perusteella laskun voi käydä merkitsemässä suoritetuksi, jos siihen on tullut suoritus. Suosittelen yritystä tekemään tämän tarkastuksen joka viikko ohjeen (Liite 4. Ohje: Reskontralistan tulostaminen) mukaisesti. Kun kyseisen viikon laskut on tehty, voi yrittäjä tulostaa itselleen listan jäljelle jääneistä avoimista laskuista seurantaan varten. Valmiiksi tulostetusta listasta yrittäjä voi helposti tarkistaa laskujen suoritukset ennen kuin alkaa tehdä uusia laskuja seuraavalla laskutuskerralla.

4.3 Perintäsuunnitelma

Perinnän suunnitelmallisuus ja toimivuus auttavat yritystä pitämään yllä omaa kassavirtaansa ja myös ehkäisemään mahdollisia ongelmia. Koska perintää sääntelevät useat lait ja ohjeistukset, on yrittäjän yllätyksien välttämiseksi mietittävä perinnän etenemistä etukäteen. Perintää on ajateltava jo siinä vaiheessa, kun asiakassuhdetta ollaan solmimassa ja maksu päätetään hoitaa laskituksen avulla. Luottopolitiikan kehittäminen ja luottotietojen tarkistaminen ovat oleellisia toimintoja myös perinnän kannalta.

Luottosuhde kuluttaja-asiakkaisiin on perinnän kannalta hyvin erilainen, kuin yritysasiakkaisiin. Kuluttajakaupassa toimintaa ohjeistavat lakien lisäksi kuluttaja-asiamiehen suositukset ja myös lait suhtautuvat erilaisilla yksityisiin kuluttajiin kaupan osapuolena, kuin elinkeinonharjoittajiin. Tästä syystä esitän yritykselle kaksi eri perintäsuunnitelmaa, Perintäsuunnitelma kuluttaja-asiakkaalle (Liite 5) ja Perintäsuunnitelma yritysasiakkaalle (Liite 6).

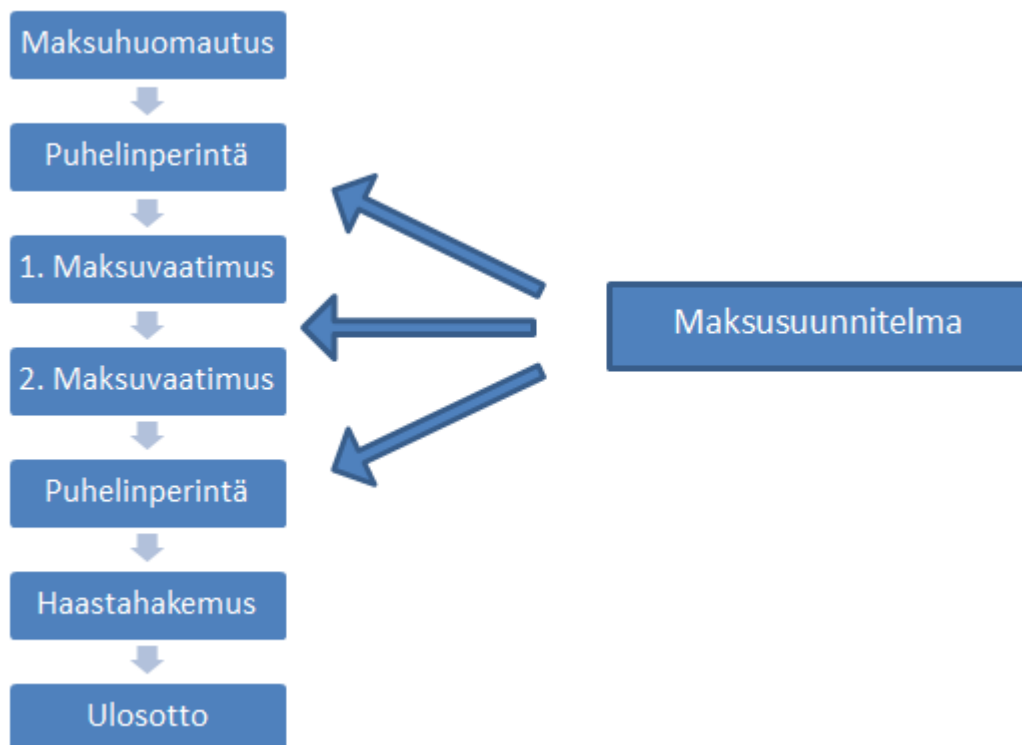
Ennen oikeudelliseen perintään siirtymistä Papatsu Oy haluaa käyttää sekä kuluttaja että yritysasiakkaiden perinnässä mahdollisimman pitkälle vapaaehtoisen perinnän keinoja saatavan kotiuttamiseksi. Maksuhuomautuksen ja maksuvaatimusten ohella halutaan hyödyntää puhelinperintää sekä mahdollisuutta maksusuunnitelman tekemiseen. Yritysasiakkaiden kohdalla kyseeseen voi tulla myös yksityisoikeudellinen tratta. Jos tarvetta tulee, on Papatsu Oy:n mahdollista turvautua haastemenettelyn kautta ulosottoon tai yritysten kohdalla konkurssiuhkaan.

Perinnän tavoitteena on aina kotiuttaa erääntynyt saatava ja samalla ylläpitää asiakassuhteita. Tätä periaatetta on haluttu noudattaa molemmissa esitetyissä perintäsuunnitelmissa. Tähän tavoitteeseen on pyritty harkitsemalla perinnän muodot, niiden sävy ja tavoitteet tarkkaan. Lisäksi perintäkulojen ja viivästyskorkojen lisääminen saatavaan aloitetaan vasta, kun lähetetään ensimmäinen maksuvaatimus. Näillä keinoilla halutaan varmistaa se, ettei järeämpiin perinnän keinoihin siirrytä ennen kuin on varmistettu asiakkaan saaneen laskun tai että laskun maksamatta jättäminen ei ole johtunut inhimillisestä erehdyksestä. Perinnästä veloitettavat muut kulut on tarkemmin eriteltyinä perintäsuunnitelmissa.

4.3.1 Perintä kuluttaja-asiakkaalta

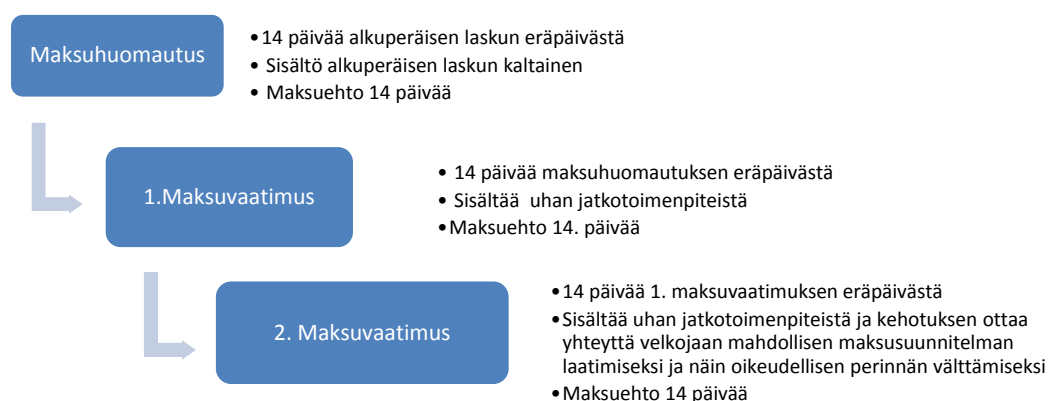
Perintätoimien aloittamisen aikataulut on sekä perinnän onnistumisen että lainmukaisuuden ehtona. Kuluttaja-asiakkaalta perintää ei saa aloittaa ennen kuin saatava on erääntynyt ja erääntymisestä on kulunut neljätoista (14) päivää. Sama perintäaikataulun rytmitys koskee myös lähetettyjä maksuhuomautuksia ja maksuvaatimuksia. Tätä aikataulutusta käytetään myös Papatsu Oy:lle tehdyn Perintäsuunnitelma kuluttaja-asiakkaille –ohjeen (Liite 5) perustana. Kuluttaja-asiakkaille annetaan aina neljätoista päivää maksuaikaa.

Perinnästä on suunnitelman avulla tehty prosessi. Perintää ja sen vaiheita on helppo seurata prosessikaavion (kuvio 1) avulla. Prosessin osat ovat osittain mukauttavissa asiakaskohtaisesti, jolloin perinnästä ei tule liian kaavamaista. Asiakaskohtaisesti mukautettava perintäsuunnitelma mahdollistaa sen mukauttamisen myös asiakassuhteen kestäessä. Jos jokin perinnän keino todetaan tehottomaksi jollekin asiakkaalle, voidaan kokeilla toista keinoa tai muuttaa suunnitelmaa, kun aletaan periä samalta asiakkaalta toistamiseen.



KUVIO 1. Perintäprosessi kuluttaja-asiakkaalle

Suunnitelman ensimmäiset perinnän keinot ovat vapaaehtoisen perinnän muotoja, joiden aikataulutuksessa tulee olla erittäin tarkka, jotta perintää tarvittaessa voidaan jatkaa oikeudellisella perinnällä. Erityisesti kirjallisten vapaaehtoisen perinnän keinojen osalta aikataulutusta tulee ehdottomasti noudattaa. Aikataulutusta on selkeytetty kuvion 2 avulla, jossa kuvataan kirjeperinnän aikatautus ja sisältö. Puhelinperinnän aikatautus löytyy Perintäsuunnitelmasta kuluttaja-asiakkaalle (Liite 5, 4). Vapaaehtoisen perinnän muodoista käytössä ovat maksuhuomautus ja maksuvaatimukset sekä puhelinperintä ja maksusuunnitelma.



KUVIO 2. Kirjeperinnän kulku kuluttajaperinnässä

Puhelinperintä on aikataulutuksen kannalta väljempi ja sitä voidaan mukauttaa asiakkaan mukaan. Puhelinperintä on kuitenkin suoritettava aikana, joka ei häiritse asiakasta, joten se on hyvä sijoittaa arkipäiville kello kahdeksan ja kahdeksantoista väliseen aikaan. Perintäpuhelun voi tehdä jo melko aikaisessa vaiheessa perintää, jolloin sen tarkoituksena on tiedustella asiakkaan maksukykyä ja halukkuutta. Ensimmäisessä perintäpuhelussa voidaan myös varmistua siitä, että asiakas on saanut laskun ja ymmärtää sen eräänntyneen. Erityisesti ensimmäisen perintäpuhelun sävy tulee pitää asiallisena ja tiedustelevana, sillä kyseessä voi joskus olla myös inhimillinen erehdys. Asiakasta ei saa säikäyttää. Toisen perintäpuhelun sävy voi olla jo tiukempi, mutta myös tämän puhelun tulee olla asiallinen.

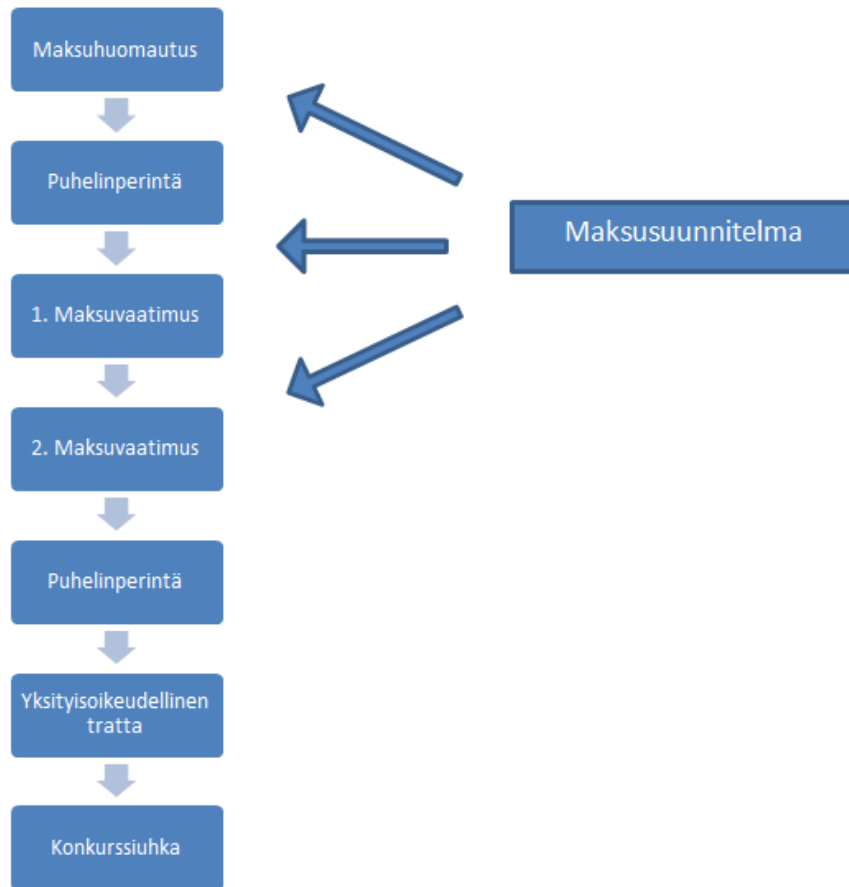
Yhtenä vapaaehtoisen perinnän keinona suunnitelmassa käytetään maksusuunnitelmaa. Maksusuunnitelma on perintäpuhelun lisäksi prosessin osa, jota voidaan mukauttaa ja

käyttää aikataulusta vapaasti. Yritys voi siis ehdottaa maksusuunnitelmaa tai tehdä sen halutessaan asiakkaan pyynnöstä missä tahansa perinnän vaiheessa. Maksusuunnitelman tekeminen on kuitenkin arvioitava aina tapauskohtaisesti. Jos maksusuunnitelma päädytään tekemään, on se syytä tehdä tarkkaan ja harkita sekä maksuerien suuruus että eräpäivät realistisiksi molemmille osapuolille. Maksusuunnitelmaan on hyvä lisätä eräännyttämisehto, jotta maksusuunnitelma ei estä koko saatavan kotiuttamista muilla keinoin, jos asiakas ei suorita suunnitelman mukaisia maksueriä.

Viimeisimpänä keinona kuluttaja-perinnässä voidaan käyttää haastehakemusta ja sen kautta ulosottoa. Koska nämä keinot ovat oikeudellisen perinnän keinoja ja vaativat enemmän asiantuntemusta ja ammattitaitoa suosittelen, että nämä toiminnot ulkoistetaan. Ne on kuitenkin hyvä sisällyttää perinnän prosessiin, jotta niiden mahdollisuus on selkeästi olemassa.

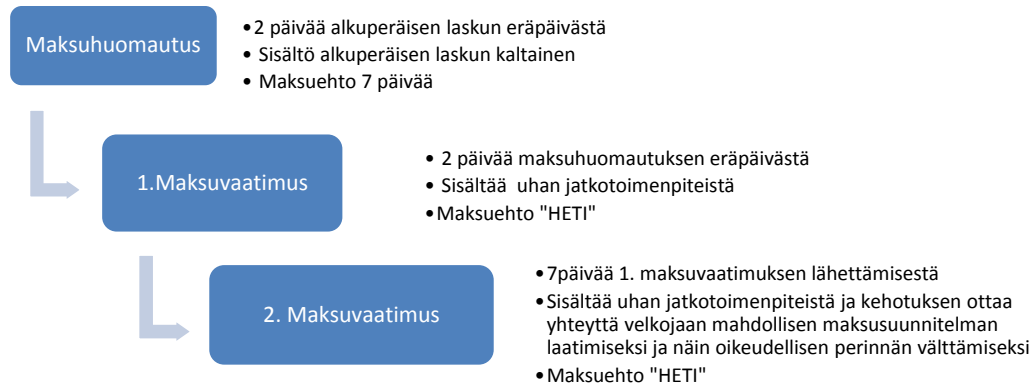
4.3.2 Perintä yritysasiakkaalta

Yritysasiakkaalle suunnattu perintäsuunnitelma (Liite 6) sisältää perintäprosessin (kuvio 3), jossa on samat vapaaehtoisen perinnän keinot kuin kuluttaja-asiakkaalle suunnatussa perintäsuunnitelmassa. Lisänä vapaaehtoiseen perintään on yksityisoikeudellinen tratta. Oikeudellisen perinnän keinoksi on valittu konkurssiuhka.



KUVIO 3. Perintäprosessi yritysasiakkaalle

Perintä yritysasiakkailta on nopeampaa kuin liitteestä 6 (Perintäsuunnitelma yritysasiakkaille) käy ilmi. Nopeampi perintä on mahdollista sillä laki ei aseta elinkeinonharjoittajiin kohdistuvalle perinnälle aikarajoja. Yritysasiakkaiden tulee suorittaa laskunsa siten, että suoritus näkyy saajan tilillä eräpäivänä. Papatsu Oy haluaa kuitenkin antaa muutaman päivän lisäaikaa, joten kirjeperintä jaksotetaan yhdeksään päivään, maksuajan ollessa seitsemän päivää. Koska maksuvaatimusten maksuehdoksi laitetaan ”HETI”, ajoitetaan seuraava toimenpide edellisen maksuvaatimuksen lähetyspäivästä laskemalla. Kuvio 4 selventää yritysasiakkaalle suunnatun kirjeperinnän aikataulutusta ja sisältöjä.



KUVIO 4. Kirjeperinnän kulku yrityserinnässä

Puhelinperintä ja maksusuunnitelma ovat osana perintäprosessia myös yritysasiakkaalta perittäessä. Puhelinperintää suoritettaessa on oltava tarkka ajankohdan lisäksi myös puhelun oikeasta kohdentamisesta. Ennen perintäpuhelun tekemistä on siis selvitettävä se henkilö, joka asiaan voi vaikuttaa. Perintäpuhelun teho ja myös perintäpuhelua tekevän yrityksen maine voi kärsiä, jos puhelu kohdistetaan väärälle henkilölle. Perintäpuhelu on sijoitettu perintäprosessissa kahteen kohtaan. Tämän toimenpiteen osalta yritys voi käyttää asiakaskohtaista harkintaa ja perintäpuhelun voi sijoittaa perintäprosessissa myös muualle. Eri vaiheissa tehtävien perintäpuheluiden tavoitteet ja sävyt ovat hieman erilaisia. Tarkempi kuvaus löytyy Perintäsuunnitelmasta yritysasiakkaalle (Liite 6, 4).

Maksusuunnitelma on myös yritysasiakkaalta perittäessä sijoitettavissa mihin tahansa perintäprosessin kohtaan. Yritysasiakkaan kohdalla maksusuunnitelman tekeminen on harkittava tapauskohtaisesti ja jos sen tekemiseen päädytään, on siihen sisällytettävä eräännyttämisehto.

Viimeisenä vapaa-ehtoisen perinnän keinona voidaan käyttää yksityisoikeudellista trattaa. Koska tratan tekeminen vaatii asiantuntemusta ja ammattitaitoa, on sen toteuttaminen suunnitelman (Liite 6) mukaisesti hyvä ulkoistaa. Tratan käyttö on harkittava tarkkaan tapauskohtaisesti ja jos siihen päädytään, on hyvä miettiä sen protestointia ja protestoinnin muotoa. Asiakassuhteiden ylläpitämisen kannalta voi joissakin tapauksissa olla hyvä jättää tratta protestoimatta julkisesti.

Jos vapaaehtoisen perinnän keinot eivät tehoa voidaan turvautua oikeudellisen perinnän keinona konkurssiuhkaan. Koska konkurssiuhan käyttäminen on melko kallista ja hid-

ta perintää, on sen käyttämiselle hyvä asettaa euromääräinen raja. Perintäsuunnitelmassa yritysasiakkaalle (Liite 6, 5) eurorajaksi on asetettu kymmentuhatta euroa. Raja ei kuitenkaan ole ehdoton, sillä myös tämän perintäkeinin käyttäminen on harkittava tapauskohtaisesti. Jos esimerkiksi on tiedossa, ettei asiakkaalla olisi varoja edes mahdollisesta konkurssipesästä jaettavaksi, ei tähän keinoon kannata turvautua. Myös konkurssiuhan käyttäminen ulkoistetaan suunnitelman mukaisesti.

5 POHDINTA

Laskutus, myyntisaatavien seuranta ja näissä tapahtuviin ongelmiin puuttuminen on yrityksen toiminnan perusedellytys. Jos laskutus jää tekemättä tai maksusuorituksia ei seurata, voi yrityksen kassavirta tyrehtyä useaksi kuukaudeksi ja ajaa yrityksen talouden todella huonoon tilanteeseen. Erityisesti pienyrityksen kohdalla nämä asiat on syytä suunnitella tarkkaan, sillä kuukausittain ei lähetetä kovin montaa laskua, jolloin yhdenkin laskusuorituksen saamatta jääminen voi horjuttaa toimintaa huomattavasti.

Papatsu Oy:n toimialavaihdoksen myötä asiakaskunta on uutta ja asiakkaiksi on tullut paljon yksityisiä henkilöitä, joiden taustoista yrittäjällä ei entuudestaan ole tietoa. Siksi koin tärkeäksi ottaa työssäni kantaa myös yrityksen luottopolitiikkaan. Luottopolitiikan kehittäminen ja luottotietojen tarkistaminen uusilta asiakkailta edistää yrityksen kannattavuutta ja näin ollen sen ottaminen osaksi työtä oli tavoitteiden saavuttamiseksi välttämätöntä. Tällä tavoin yritys pystyy pienentämään toiminnan riskiä ja pienellä rahallisella satsauksella luottotietojen hankkimiseen voi välttää useiden tuhansien eurojen luottotappiot.

Lukumääräisesti vähäinen laskutus oli suuri haaste työn tavoitteiden toteuttamiseksi. Yrittäjä ei halunnut tehdä suuria investointeja myyntireskontraan, sillä ei kokenut lisäinvestointia tarpeelliseksi. Mielestäni yrittäjän kanta oli oikea varsinkin, kun käytössä olevalla ohjelmistolla pystytään toteuttamaan myyntisaatavien seuranta helposti, eikä lisäkustannuksia tule. Seurannasta olisi pystytty tekemään vielä varmempaa hankkimalla käytössä olevaan ohjelmistoon laajennus, jonka avulla olisi voitu toteuttaa automaattiset viitesierrot pankista reskontraan. Yrittäjä ei kuitenkaan halunnut käyttää tällaista mahdollisuutta, sillä koki manuaalisen laskutilaseurannan itselleen mielekkäämmäksi ja helpommaksi. Tavoitteiden saavuttamiseksi yrittäjän on sitouduttava käyttämään esitettyjä työkaluja.

Perinnän osalta erilaiset asiakasryhmät toivat haasteita. Perintään liittyvä lainsäädäntö asettaa yksityisen henkilön ja yritykset asiakkaina hyvin erilaiseen asemaan ja siksi halusin ehdottaa Papatsu Oy:lle kahta erilaista perintäsuunnitelmaa. Erilaiset suunnitelmat mahdollistavat erilaisten perinnän keinojen käytön tehokkaasti ja kohdennetummin kuin yksi kaikille asiakkaille suunnattu perintäsuunnitelma. Laaditut perintäsuunnitelmat ja

teoriaosuuden sisältämät tiedot antavat yrittäjälle myös mahdollisuuden muokata ja kehittää perintää asiakaskohtaisemmaksi.

Tämän työn tuotokset auttavat yritystä seuraamaan paremmin laskutusta kokonaisuutena laskun tekemisestä laskun suoritukseen. Käyttämällä työssä esitettyjä suosituksia yritys voi paremmin seurata laskutustaan ja reagoida nopeammin mahdollisiin ongelmiin. Lisäksi käytettäväksi esitetyt reskontran ominaisuudet antavat mahdollisuuden luoda raportteja helpommin myös kirjanpidon käyttöön.

Esitettyjen tehostustoimien ja perintäsuunnitelman lisäksi suosittelisin yritystä harkitsemaan luottopolitiikan syvempää tutkimista. Tähän liittyen olisi hyvä luoda tarkempi asiakasrekisteri, jonka avulla luottopolitiikan pitkäjänteinen toteuttaminen helpottuisi. Asiakasrekisterin ylläpitoon ja tietojen keräämiseen on kuitenkin syytä laatia tarkempi suunnitelma.

Laskutuksen, myyntireskontran ja perinnän toimintoihin ja mahdollisuuksiin perehtyminen oli minulle itselleni mielenkiintoista ja uskon työni saavuttaneen sille asetetut tavoitteet. Tekemäni selvityksen ja antamieni suositusten perusteella yritys varmasti pystyy tehostamaan toimintaansa ja varautumaan ongelmiin entistä paremmin. Tavoitteiden saavuttaminen oli tässä tapauksessa perinnän osalta melko helppoa, sillä yrittäjä tiesi entuudestaan aiheesta jo paljon ja halusi itse rajata käsiteltäviä aiheita omien tarpeidensa mukaiseksi. Koska oma tavoitteeni on joskus perustaa yritys, opin työtä tehdessäni paljon asioita, joiden ymmärtäminen on melko välttämätöntä yritystoiminnassa.

LÄHTEET

Aarre.fi. [www-sivu]. Luettu 21.2.2013
<https://www.aarre.fi/aarre/>

Asetus ulosottomaksuista 13.1.1995/35.

Suomen Europerintä Oy. [www-sivu]. Luettu 5.12.2012.
<http://www.europerinta.net/13>

HelpostiLasku. [www-sivu]. HelpostiLasku Plus. Luettu 21.1.2013.
http://www.helpostilasku.com/tuotteet/helpostilasku_plus/

Henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä. 2005. Kuluttajavirasto

Kauppalaki 27.3.1987/355.

Kuluttajaoikeuden linjaus 16.12.2007. Kuluttajaperinnän valvonnassa esiin nousseita asioita.

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.

Käännetty arvonlisävero. [www-sivu]. Urakoitsijat. Luettu 16.1.2013.
<http://www.kaanteinenarvonlisävero.fi/urakoitsijat/>

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköisen talouden prosessit käytännössä. Juva: WS Bookwell Oy.

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513. (Perintälaki)

Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 13.6.1929/228.

Laki velkojien maksunsaantijärjestyksestä 30.12.1992/1578.

Laskumaatti. [www-sivu]. Laskumaatti –esite. Luettu 21.1.2013.
https://www.laskutusjarjestelma.fi/fi/upload/File/Laskumaatti_esite_v2_5.pdf

Lindström, J. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki: Talentum.

Luottotietomerkinnot ja niiden tallennusajat. 17.10.2012.
Luettu 7.1.2013
<http://www.asiakastieto.fi/pdf/luottotietomerkinnot.pdf>.

Nettilaki. [www-sivu]. Mikä on laaja haastehakemus?. Luettu 7.1.2013.
<http://www.nettilaki.com/a/mikä-on-laaja-haastehakemus>

Nettilaki. [www-sivu]. Suppea haastehakemus ja sen käyttäminen. Luettu 7.1.2013.
<http://www.nettilaki.com/a/suppea-haastehakemus-ja-sen-kayttaminen>

Oikeudenkäymiskaari 1.1.1734/4.

Oikeuslaitos. [www-sivu]. Konkurssi. Luettu 14.1.2013.
www.oikeus.fi/5903.htm

Omatieto. [www-sivu]. Luettu 21.2.2013
<https://www.omatieto.fi/luottotiedot/actValitseRaportti3.do>

Paananen, M. Toimitusjohtaja, Papatsu Oy. 2012. Haastattelu 29.11.2012. Haastatteliija Paananen, A.

Procountor. [www-sivu]. Luettu 21.1.2013.
<http://www.procountor.com/tuotteet/ominaisuudet/laskutusohjelma/>

Puhelinperintä. 1.12.2011. Luettu 5.12.2012.
<http://perintaa.fi/tietoa-perinnasta/puhelinperinta/>

Pönkä, P. & Willman, P. 2005. Käytännön perintäopas. Helsinki: Edita Prima Oy.

Reinikainen, Malmi & Ikonen. 2005. Toimitusjohtajan käsikirja. Pieksämäki: RT-Print Oy.

Suomen Asiakastieto Oy. [www-sivu]. Luettu 6.12.2012.
<http://www.asiakastieto.fi/asiakastieto/>

Suomen Europerintä Oy. [www-sivu]. Luettu 5.12.2012.
<http://www.europerinta.net/13>

Suomen Lakiopas. [www-sivu]. Luettu 31.12.2012
<http://www.lakiopas.com/asiakirjamallit/>

Tomperi, S. 2011. Käytännön kirjanpito. Helsinki: Edita Prima Oy.

Ulosottokaari 15.6.2007/705.

Yrityssaneeraus.fi. [www-sivu]. Konkurssiuhka. Luettu 8.1.2013
<http://www.yrityssaneeraus.fi/konkurssiuhka.php>

LIITTEET

Liite 1. Maksumuistutus

PERIVÄ YRITYS OY
Tammelan puistokatu 22
33100 Tampere
Pekka Perivä
Puh. (03) 000 0000

MAKSUMUISTUTUS

01.02.2001

VELOTTAVA YRITYS KY
Johtaja Ville Velkainen
Kirkkokatu 30 A
33200 Tampere

MAKSUMUISTUTUS

Huomautan kohteliaimmin, että kirjanpitomme mukaan emme ole saaneet suoritusta tähän päivään mennessä oheiseen laskuumme:

Lasku nro	Pvm.	Eräpäivä	€/ pääoma	Toimeksiantonne
01/001	01.01.01	15.01.01	1.000,00	Korjaustyötä

Pyydämme Teitä maksamaan erääntyneen saatavamme:

1. saatavamme määrän:	1000,00 €
2. huomautuskulut:	10,00 €
3. viivästyskorkoa (10% eräpv. - 1.2.2001)	100,00 €

eli yhteensä 1.110,00 €

Saatavamme tulee suorittaa Perivä Yritys Oy:n tilille, Ålandsbanken 0000-0000, viimeistään 8.2.2001.

Maksumuistutuksemme on aiheeton, mikäli olette jo maksaneet laskumme.

Mikäli Teillä on huomautettavaa laskumme johdosta, ottanette yhteyttä allekirjoittaneeseen viimeistään 8.2.2001. Muussa tapauksessa katsomme, että Teillä ei ole huomautettavaa saatavamme johdosta.

Kohteliaimmin

Perivä Yritys Oy

Pekka Perivä
Toimitusjohtaja, Tampere

Liite 2. Maksukehotus

PERIVÄ YRITYS OY
Tammelan puistokatu 22
33100 Tampere
Pekka Perivä
Puh. (03) 000 0000

MAKSUKEHOTUS

14.02.2001

VELOTTAVA YRITYS KY
Johtaja Ville Velkainen
Kirkkokatu 30 A
33200 Tampere

MAKSUKEHOTUS

Huomautan kohteliaimmin, että kirjanpitomme mukaan emme ole saaneet maksumuistutuksestamme 1.2.2001 huolimatta suoritusta tähän päivään mennessä oheiseen laskuumme huomautuskului-
neen:

Lasku nro	Pvm.	Eräpäivä	€/ pääoma	Toimeksianto
01/001	01.01.01	15.01.01	1.000,00	Korjaustyötä

Kehotamme Teitä maksamaan erääntyneen saatavamme perintä-
kuluineen:

1. saatavamme pääoman:	1000,00 €
2. huomautuskulut:	10,00 €
3. viivästyskorkoa (10% eräpv. - 14.2.2001)	100,00 €
4. kulut maksukehotuksesta	10,00 €

eli yhteensä **1120,00 €**

Saatavamme tulee suorittaa välittömästi ja kuitenkin viimeistään 28.2.2001 Perivä Yritys Oy:n tilille Ålandsbanken 0000-0000. Muussa tapauksessa perimme saatavamme oikeudenkäyntiteitse, mistä aiheutuu Teille maksuvelvollisuus oikeudenkäyntikuluista korkoineen sekä maksuhäiriömerkintä.

Mikäli Teillä on huomautettavaa laskumme johdosta, ottanette yhteyttä allekirjoittaneeseen viimeistään 28.2.2001.

Kunnioittaen

Perivä Yritys Oy

Pekka Perivä
Toimitusjohtaja, Tampere

Liite 3. Ohje: Laskun tilan muuttaminen

Ohje: Laskun tilan muuttaminen

1 (2)

Laskua tehtäessä tulee laskuikkunan alalaitaan teksti ”Laskun status”, johon tulee aina ensimmäisenä status ”Avoin”.

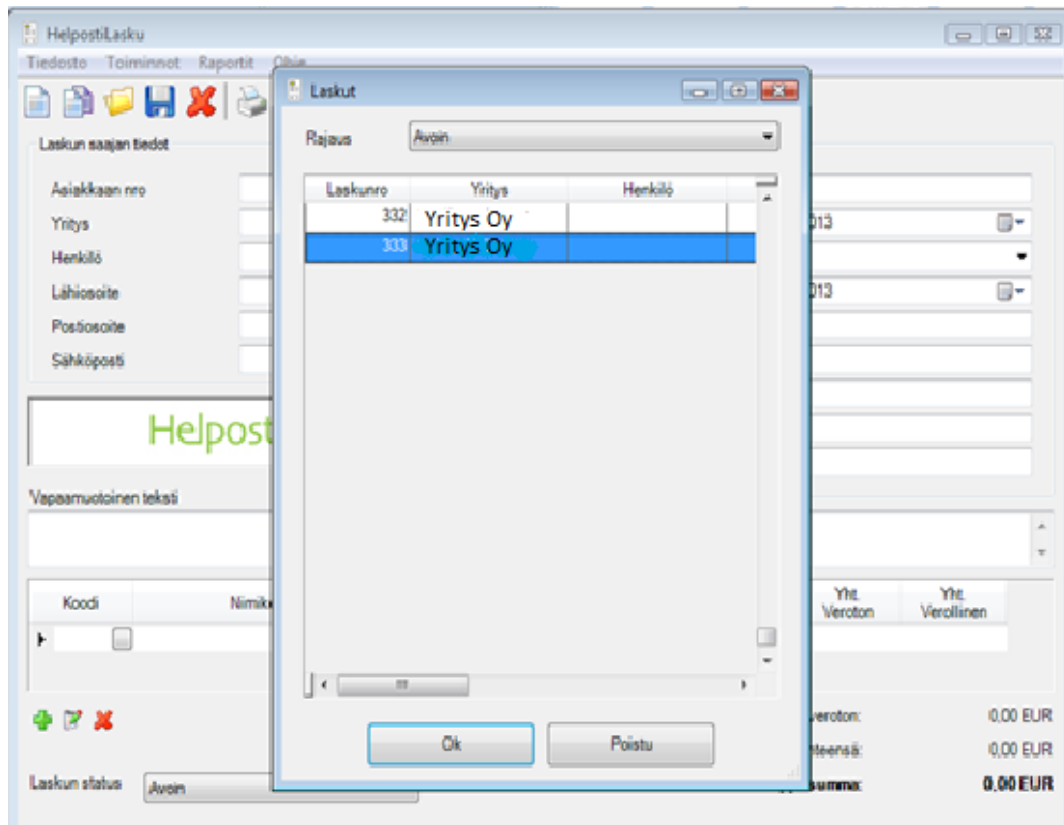
The screenshot shows the HelpostiLasku application window. The interface is divided into several sections:

- Tiedosto Toiminnot Raportit Ohje**: A menu bar at the top with icons for file operations and help.
- Laskun saajan tiedot**: A form on the left for entering recipient information: Asiakkaan nro, Yritys, Henkilö, Lähiosoite, Postiosoite, and Sähköposti.
- Laskun tiedot**: A form on the right for invoice details: Laskun nro (334), Laskun pvm (18. 2.2013), Maksuehto, Nettoeräpäivä (18. 2.2013), Viivästyskorko, Toimitus, Huomautusaika, Viitteemme, and Viiteenne.
- Vapaamuotoinen teksti**: A text area for free-form text.
- Table**: A table with columns: Koodi, Nimike, Määrä, Yks, A'Hinta Veroton, Alv %, A'Hinta Verollinen, Ale %, Yht. Veroton, and Yht. Verollinen.
- Laskun status**: A dropdown menu currently showing "Avoin". The dropdown list includes: Avoin, Maksettu, Käyhutto, Piitautettu, Muutettu, Hylätty, and Siirretty perintään.
- Summary**: A section at the bottom right showing: Yhteensä veroton: 0,00 EUR, ALV yhteensä: 0,00 EUR, and **Loppusumma: 0,00 EUR**.

Statusta voi muuttaa avaamalla statuslistan oikeassa reunassa olevasta nuolesta ja valitsemalla sieltä haluamansa vaihtoehdon. Statusta voi muuttaa aina kun haluttu lasku on avattuna laskutusohjelman etusivulle. Kun statusta on muutettu, tulee se tallentaa painamalla ruudun vasemmassa yläreunassa sijaitsevaa disketin kuvaa.

2 (2)

Haluamansa laskun saa ruudulle painamalla ruudun vasemmassa yläreunassa sijaitsevaa kansionkuvaa, jolloin ruudulle tulee listaus laskuista laskunumerojärjestyksessä. Listausta voi rajata valitsemalla rajausehdoksi haluamansa laskustatuksen, esimerkiksi avoimet. Tämän jälkeen painetaan haluttu lasku siniseksi, jonka jälkeen painetaan OK, jolloin listaus poistuu ja haluttu lasku tulee näkyviin etusivulle.



Liite 4. Ohje: Reskontralistan tulostaminen

Ohje: Reskontralistan tulostaminen

Reskontralista saadaan tulostettua valitsemalla yläpalkista kohta Raportit – Avoimet laskut. Tällöin ohjelma antaa ruudulle raportin laskuista, joiden status on ”Avoin”. Laskuluettelossa näkyvien laskunumeroiden perusteella voi hakea ruudulle haluamansa laskun ja muuttaa sen statusa.

The screenshot shows the HelpostiLasku application window. The 'Raportit' menu is open, highlighting 'Avoimet laskut'. The interface includes a left sidebar for customer information, a central area for invoice details, and a bottom section with a table and summary statistics.

Laskun saajan tiedot

- Asiakkaan nro
- Yritys
- Henkilö
- Lähiosoite
- Postiosoite
- Sähköposti

Laskun tiedot

- Laskun nro: 334
- Laskun pvm: 18. 2.2013
- Maksuehto
- Nettoeräpäivä: 18. 2.2013
- Viivästyskorko
- Toimitus
- Huomautusaika
- Viiteemme
- Viiteenne

Vapamuotoinen teksti

Koodi	Nimike	Määrä	Yks	A'Hinta Veroton	Alv %	A'Hinta Verollinen	Ale %	Yht. Veroton	Yht. Verollinen

Yhteensä veroton: 0,00 EUR
ALV yhteensä: 0,00 EUR
Loppusumma: 0,00 EUR

Laskun status: Avoin

Perintäsuunnitelma kuluttaja-asiakkaalle

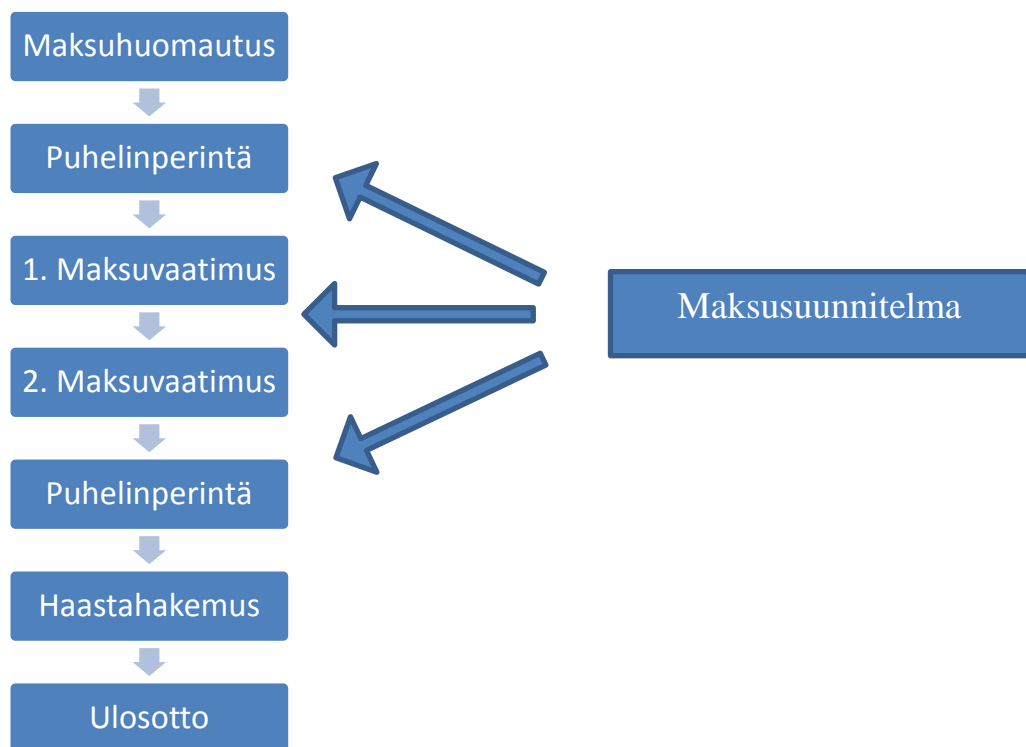
Sisällys

1. Perintäprosessi	2
2. Prosessin vaiheet	3
2.1 Kirjeperintä	3
2.2 Puhelinperintä	4
2.2.1 Ensimmäinen perintäpuhelu	4
2.2.2 Toinen perintäpuhelu	5
2.3 Maksusuunnitelma	5
2.4 Haastehakemus ja ulosotto	5

1. Perintäprosessi

Perintäprosessi (Kaavio 1) etenee aina samalla kaavalla ja prosessi katkeaa asiakkaan suorittettua saatavan, tai kun asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen maksusuunnitelma. Prosessia voidaan, ja myös suositellaan sovellettavaksi asiakaskohteisesti. Mikäli jokin prosessin keinoista on todettu tehottomaksi tai vastaavasti tehokkaaksi, voidaan sitä lain rajoissa hyödyntää jo aikaisemmassa vaiheessa perintää. Tällaisia muutettavia prosessin osia ovat puhelinperintä ja maksusuunnitelma.

Kaavio 1. Perintäprosessi



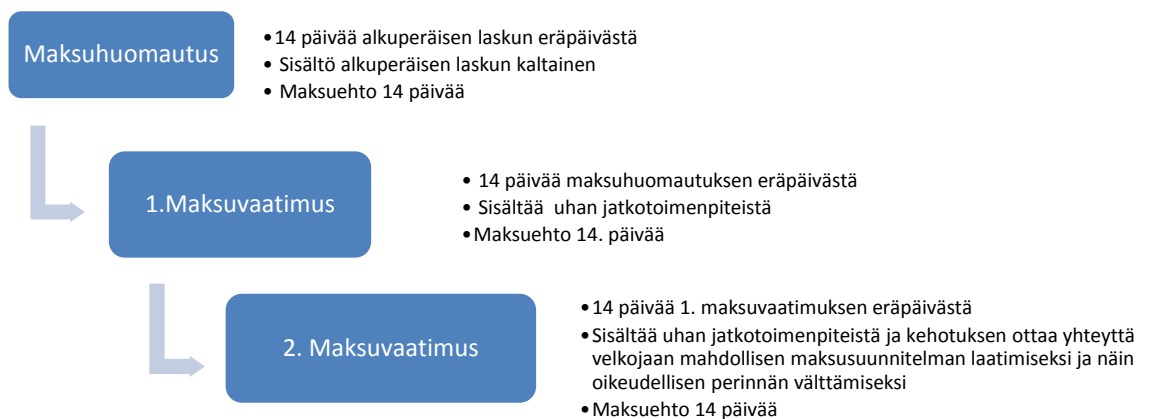
2. Prosessin vaiheet

Seuraavassa on selvitetty tarkemmin eri prosessin vaiheiden etenemistä ja aikataulutusta. Alkuvaiheen perintätoimet yrittäjä suorittaa itse, mutta haastehakemus ja ulosotto ulkoistetaan perintätoimistolle tehtäväksi.

2.1 Kirjeperintä

Perintä aloitetaan kirjeperinnällä 14 päivää alkuperäisen laskun erääntymisestä. Kirjeperinnän kolme vaihetta seuraavat toisiaan 28 päivän syklissä. Ensimmäisen maksuhuomautuksen lähettämisestä tulee kulua 28 päivää ennen kuin 1. maksuvaatimus voidaan lähettää ja saman ajan tulee kulua ennen kuin 2. maksuvaatimus voidaan lähettää. Perintä katkeaa välittömästi, mikäli asiakas suorittaa saatavan jonkin kirjeperinnän kirjeen saatuaan.

Kaavio 2. Kirjeperinnän kulku

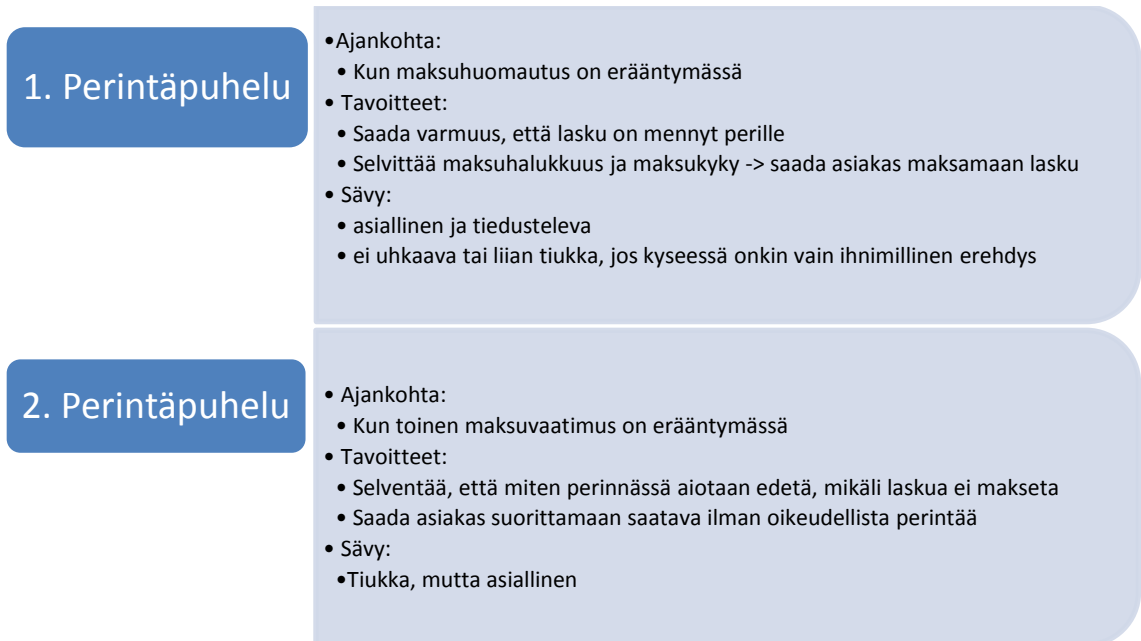


Maksuhuomautukseen ei lisätä huomautusmaksua, mutta maksuvaatimukseen lisätään 5 euron suuruinen perintäkulu lähetettyä kirjettä kohti, ja lisäksi niihin eritellään kertyneet viivästyskorot. Maksuhuomautuksesta ei peritä huomautusmaksua, eikä myöskään viivästyskorkoa, mikäli asiakas maksaa laskun maksuhuomautuksen perusteella. Tällä tavalla halutaan pitää huolta asiakassuhteista ja varmistua siitä, ettei kuluja peritä erehdyksen vuoksi. Maksuhuomautuksen ja maksuvaatimusten laadintaan käytetään HelpostiLasku -ohjelmiston valmista pohjaa.

2.2 Puhelinperintä

Puhelinperintätoimenpiteet on sijoitettu perinnän prosessissa maksuhuomautuksen ja toisen maksuvaatimuksen jälkeen. Perintäpuhelut sijoitetaan ajallisesti arkipäiville kello kahdeksan(8) ja kahdeksantoista (18) väliseen aikaan.

Kaavio 3. Perintäpuheluiden ajankohdat, tavoitteet ja sävy



2.2.1 Ensimmäinen perintäpuhelu

Ensimmäisen maksuhuomautuksen jälkeen tapahtuvan perintäpuhelun tarkoituksena on varmistua siitä, että asiakas on saanut laskun ja maksuhuomautuksen. Puhelu tehdään silloin kun maksuhuomautuksen eräpäivään on vielä muutama päivä aikaa. Tällöin puhelimitse ilmoitetaan asiakkaalle erääntyvästä maksusta ja kerrotaan, että viivästysseuraamuksia ei tule, mikäli lasku suoritetaan huomautuksen eräpäivään mennessä. Ensimmäisen perintäpuhelun tarkoituksena on siis varmistua siitä, että asiakas on saanut laskun. Samalla selvitetään onko asiakas mahdollisesti jo maksanut laskun, tai onko se muusta inhimillisestä erehdyksestä johtuen maksamatta. Tässä puhelussa myös selvitetään asiakkaan maksuhalukkuutta ja kykyä. Mikäli puhelusta selkeästi käy ilmi asiakkaan maksuhalukkuus, mutta rahat eivät riitä laskun suorittamiseen täysimääräisenä, voi yritys ehdottaa asiakkaalle maksusuunnitelman tekemistä.

2.2.2 Toinen perintäpuhelu

Toisen maksuvaatimuksen jälkeen tehtävä toinen perintäpuhelu on sävyiltään tiukempi ja se tehdään silloin kun toinen maksuvaatimus on erääntymässä. Tässä vaiheessa puhelun tarkoituksena on vielä varmistaa, että asiakas on saanut lähetetyt maksuvaatimukset ja ymmärtää maksuvaatimuksessa esitetyt mahdolliset jatkotoimenpiteet. Toisen perintäpuhelun yhteydessä ei enää hyväksytä inhimillisiä erehdyksiä ilman tarkkaa selvitystä, sillä asiakkaalla on ollut tähän mennessä 84 päivää, eli miltei 3 kuukautta aikaa maksaa lasku. Tässä puhelussa ilmoitetaan selkeästi, että mikäli laskuun ei ole saatu suoritusta, siirretään saatava oikeudelliseen perintään. Maksusuunnitelman tekemistä ei ehdoteta enää tässä vaiheessa. Mikäli asiakas itse ei sitä ehdota, voi asiaa harkita.

2.3 Maksusuunnitelma

Ennen maksusuunnitelman tekemisestä tulee tarkastella seuraavia asioita:

- velallisen luottotiedot (tarkistaa ne uudelleen)
- aikaisempi maksukäyttäytyminen
- laskun loppusumma ja kertyneet kulut
- velallisen oma-aloitteisuus ja maksuhalukkuus

Maksusuunnitelman tekemisessä tulee huomioida maksuerien suuruus ja niistä on hyvä keskustella velallisen kanssa. Suunnitelman on oltava velallisen kannalta realistinen, mutta sen tulee olla myös yrityksen kannalta hyvä. Maksusuunnitelman tekemisessä on hyvä kuunnella velallisen mielipiteitä, mutta ei tehdä suunnitelmaa täysin velallisen ehdoilla.

Maksusuunnitelmaan sisällytetään saatavasta jo aiheutuneet viivästyskorkokulut ja perintäkulut. Lisäksi maksusuunnitelman tekemisestä veloitetaan kolmekymmentä (30) euroa. Maksusuunnitelmaan sisällytetään aina eräännyttämisehto.

2.4 Haastehakemus ja ulosotto

Haastehakemusta yrittäjä ei tee itse vaan sen tekeminen ulkoistetaan perintätoumistolle. Myös ulosoton vireillepano ulkoistetaan. Ulosotossa halutaan käyttää laajaa ulosottoa ja tarvittaessa passiivirekisteröintiä.

Perintäsuunnitelma yritysasiakkaalle

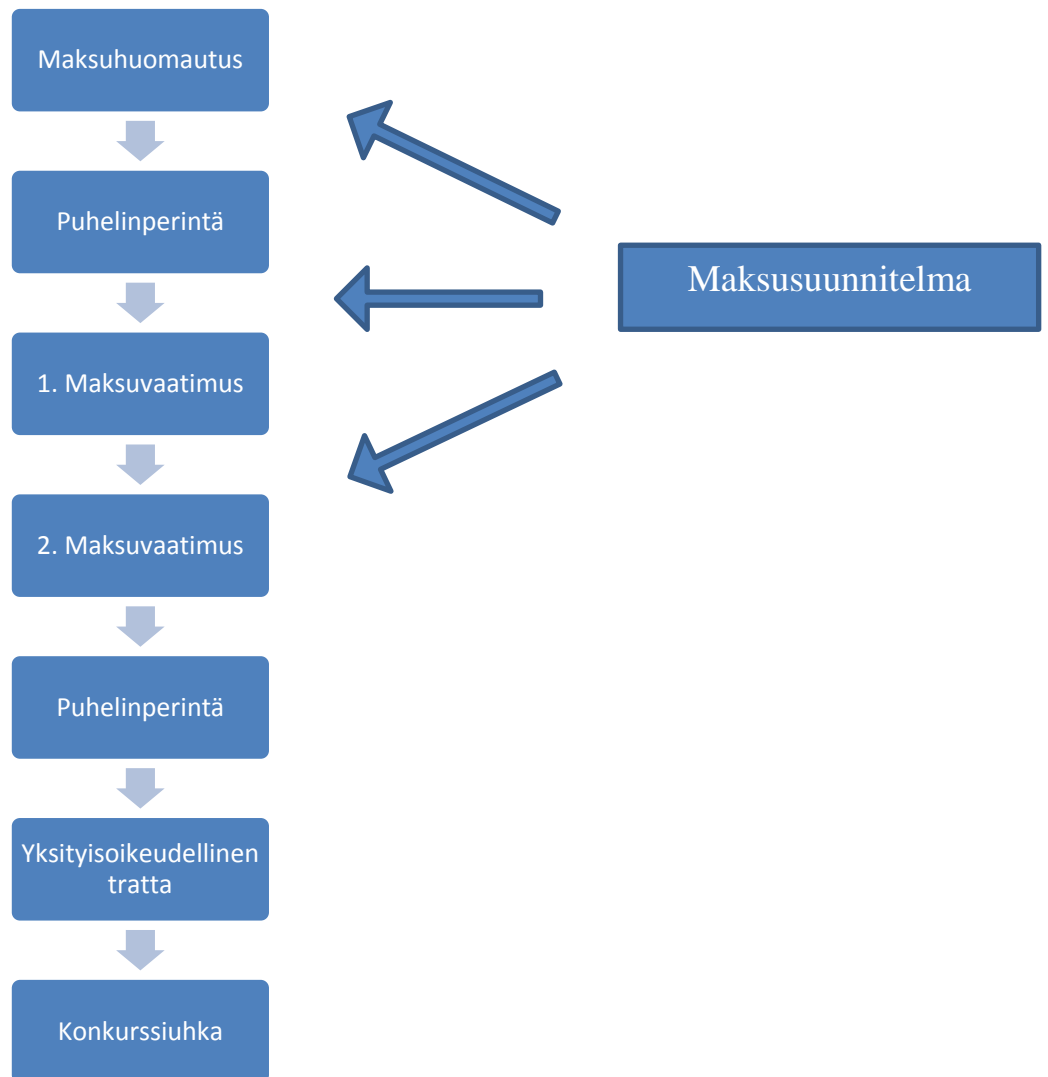
Sisällys

3. Perintäprosessi	2
4. Prosessin vaiheet	3
2.1 Kirjeperintä	3
2.2 Puhelinperintä	4
2.2.1 Ensimmäinen perintäpuhelu	4
2.2.2 Toinen perintäpuhelu	5
2.3 Maksusuunnitelma	5
2.4 Yksityisoikeudellinen tratta	5
2.5 Konkurssiuhka	5

1. Perintäprosessi

Perintäprosessi (Kaavio 1) etenee aina samalla kaavalla ja prosessi katkeaa asiakkaan suoritettua saatavan, tai kun asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen maksusuunnitelma. Prosessia voidaan, ja myös suositellaan sovellettavaksi asiakaskohteisesti. Mikäli jokin prosessin keinoista on todettu tehottomaksi tai vastaavasti tehokkaaksi, voidaan sitä lain rajoissa hyödyntää jo aikaisemmassa vaiheessa perintää. Tällaisia muutettavia prosessin osia ovat puhelinperintä ja maksusuunnitelma.

Kaavio 1. Perintäprosessi



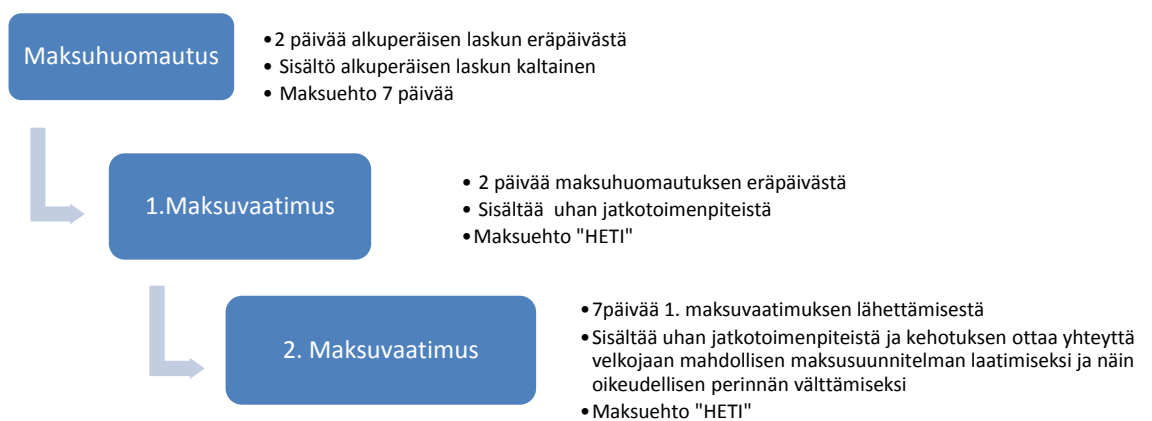
2. Prosessin vaiheet

Seuraavassa on selvitetty tarkemmin eri prosessin vaiheiden etenemistä ja aikataulutusta. Alkuvaiheen perintätoimet yrittäjä suorittaa itse, mutta yksityisoikeudellisen tratan ja konkurssiuhan tekeminen ulkoistetaan perintätoimistolle.

2.1 Kirjeperintä

Perintä aloitetaan kirjeperinnällä 2 päivää alkuperäisen laskun erääntymisestä. Kirjeperinnän kolme vaihetta seuraavat toisiaan 9 päivän syklissä. Ensimmäisen maksuhuomautuksen lähettämisestä tulee kulua 9 päivää ennen kuin 1. maksuvaatimus lähetetään ja saman ajan tulee kulua ennen kuin 2. maksuvaatimus lähetetään. Perintä katkeaa välittömästi, mikäli asiakas suorittaa saatavan jonkin kirjeperinnän kirjeen saatuaan.

Kaavio 2. Kirjeperinnän kulku

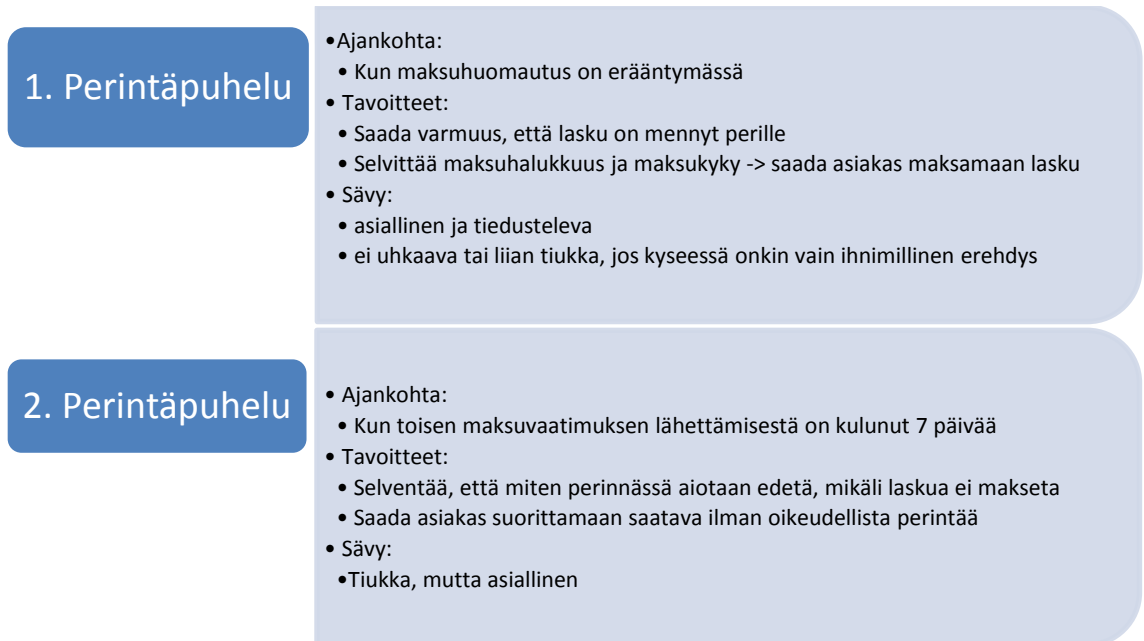


Maksuhuomautukseen ei lisätä perintäkuluja, mutta maksuvaatimukseen lisätään 5 euron suuruinen perintäkulu lähetettyä kirjettä kohti, ja lisäksi niihin eritellään kertyneet viivästyskorot. Maksuhuomautuksesta ei peritä huomautusmaksua, eikä myöskään viivästyskorkoa, mikäli asiakas maksaa laskun maksuhuomautuksen perusteella. Tällä tavalla halutaan pitää huolta asiakassuhteista ja varmistua siitä, ettei kuluja peritä erehdyksen vuoksi. Maksuhuomautuksen ja maksuvaatimusten laadintaan käytetään HelpostiLasku -ohjelmiston valmista pohjaa.

2.2 Puhelinperintä

Puhelinperintätoimenpiteet on sijoitettu perinnän prosessissa maksuhuomautuksen ja toisen maksuvaatimuksen jälkeen. Perintäpuhelut sijoitetaan ajallisesti arkipäiville kello kahdeksan(8) ja kahdeksantoista (18) väliseen aikaan.

Kaavio 3. Perintäpuheluiden ajankohdat, tavoitteet ja sävy



2.2.1 Ensimmäinen perintäpuhelu

Ensimmäisen maksuhuomautuksen jälkeen tapahtuvan perintäpuhelun tarkoituksena on varmistua siitä, että asiakas on saanut laskun ja maksuhuomautuksen. Puhelu tehdään silloin kun maksuhuomautuksen eräpäivään on vielä muutama päivä aikaa. Tällöin puhelimitse ilmoitetaan asiakkaalle erääntyvästä maksusta ja kerrotaan, että viivästysseuraamuksia ei tule, mikäli lasku suoritetaan huomautuksen eräpäivään mennessä. Ensimmäisen perintäpuhelun tarkoituksena on siis varmistua siitä, että asiakas on saanut laskun. Samalla selvitetään onko asiakas mahdollisesti jo maksanut laskun, tai onko se muusta inhimillisestä erehdyksestä johtuen maksamatta. Tässä puhelussa myös selvitetään asiakkaan maksuhalukkuutta ja kykyä. Mikäli puhelusta selkeästi käy ilmi asiakkaan maksuhalukkuus, mutta rahat eivät riitä laskun suorittamiseen täysimääräisenä, voi yritys ehdottaa asiakkaalle maksusuunnitelman tekemistä.

2.2.2 Toinen perintäpuhelu

Toisen maksuvaatimuksen jälkeen tehtävä toinen perintäpuhelu on sävyiltään tiukempi ja se tehdään silloin kun toinen maksuvaatimus on erääntymässä. Tässä vaiheessa puhelun tarkoituksena on vielä varmistaa, että asiakas on saanut lähetetyt maksuvaatimukset ja ymmärtää maksuvaatimuksessa esitetyt mahdolliset jatkotoimenpiteet. Toisen perintäpuhelun yhteydessä ei enää hyväksytä inhimillisiä erehdyksiä ilman tarkkaa selvitystä, sillä asiakkaalla on ollut tähän mennessä 84 päivää, eli miltei 3 kuukautta aikaa maksaa lasku. Tässä puhelussa ilmoitetaan selkeästi, että mikäli laskuun ei ole saatu suoritusta, siirretään saatava oikeudelliseen perintään. Maksusuunnitelman tekemistä ei ehdoteta enää tässä vaiheessa. Mikäli asiakas itse ei sitä ehdota, voi asiaa harkita.

2.3 Maksusuunnitelma

Ennen maksusuunnitelman tekemisestä tulee tarkastella seuraavia asioita:

- velallisen luottotiedot (tarkistaa ne uudelleen)
- aikaisempi maksukäyttäytyminen
- laskun loppusumma ja kertyneet kulut
- velallisen oma-aloitteisuus ja maksuhalukkuus

Maksusuunnitelman tekemisessä tulee huomioida maksuerien suuruus ja niistä on hyvä keskustella velallisen kanssa. Suunnitelman on oltava velallisen kannalta realistinen, mutta sen tulee olla myös yrityksen kannalta hyvä. Maksusuunnitelman tekemisessä on hyvä kuunnella velallisen mielipiteitä, mutta ei tehdä suunnitelmaa täysin velallisen ehdoilla.

Maksusuunnitelmaan sisällytetään saatavasta jo aiheutuneet viivästyskorkokulut ja perintäkulut. Lisäksi maksusuunnitelman tekemisestä veloitetaan kolmekymmentä (30) euroa. Maksusuunnitelmaan sisällytetään aina eräännyttämisehto.

2.4 Yksityisoikeudellinen tratta

Tratan lähettäminen ulkoistetaan perintätoimistolle. Pääsääntöisesti yritys haluaa protestoida tratan tarvittaessa julkisesti, mutta pitkäaikaisten asiakassuhteiden kohdalla voidaan harkita myös hiljaista protestointia. Trattaukseen siirrytään vasta toisen maksuvaatimuksen jälkeen, jotta velalliselle jää aikaa reagoida niihin. Perintätoimeksianto annetaan 14 päivää toisen maksuvaatimuksen päivämäärästä.

2.5 Konkurssiuhka

Konkurssiuhkaa käytetään perintäkeinona vain yli 10 000 euron saatavissa ja sen käyttö harkitaan tarkkaan tapauskohtaisesti. Euromääräinen raja voi ylittyä myös usean laskun yhteissummasta, mikäli samalta velalliselta on saamatta useita eri laskuilla olevia saatavia. Konkurssihakemuksen tekeminen ulkoistetaan perintätoimistolle.