



Vakuudettomien saatavien luotonvalvonta ja perintä

Marjamaa, Päivi

2014 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Kerava

Vakuudettomien saatavien luotonvalvonta ja perintä

Päivi Marjamaa
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2014

Päivi Marjamaa

Vakuudettomien saatavien luotonvalvonta ja perintä

Vuosi 2014 Sivumäärä 32

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena, teoriaperustaisena tutkimustyönä kulutusluottotoimintaa harjoittavien tai sellaista toimintaa aloittavien yritysten luotonvalvonnan hallinnan sekä perinnän tarpeen tiedostamiseen sekä tehostamiseen. Tavoite oli kirjoittaa opinnäytetyöstä ytimekäs perusteos luotonvalvonnasta ja saatavien perinnästä rajautuen vakuudettomiin kulutusluottoihin. Työstä on hyötyä luotonvalvonnasta ja saatavien perinnästä kiinnostuneille, oli sitten vasta-alkaja tai kokeneempi luotonvalvonnan ja perinnän alalla.

Lähtökohta oli havaita ja tiedostaa haasteet, joita esimerkiksi lainsäädäntö tuo luotonvalvontaan ja saatavien perintään. Sitä kautta oli pyrkimys löytää uusia näkökulmia ja herättämään lukijan mielenkiinto luotonvalvonnan prosesseihin sekä perintätoimiin ja niiden tärkeyteen yrityksen saatavien hallinnassa. Opinnäytetyössä otettiin myös kantaa siihen kuinka tärkeitä toimintoja luotonvalvonta ja perintätoiminta ovat yrityksen talouden hallinnassa.

Ongelmana työssä oli ehdottomasti perintäkäytäntöjen laajuus sekä erilaiset lainsäädännöt. Tästä syystä työstä rajattiin pois yritysten välinen luottokauppa, myyntisaatavien rahoittamisen ja niitä koskeva luotonvalvonta- sekä perintätoiminta, koska pääsääntöisesti kulutusluottoa myönnetään vain yksityishenkilöille eli kuluttajille. Tutkimuksesta rajattiin pois perintätoimintojen toimintamallit sekä perintäkäytännöt, vaikka niitäkin käsiteltiin vertailun vuoksi. Lisäksi työstä jätettiin pois kulutusluottoja myöntävät pankit.

Teoreettinen lähdeaineisto koostui alan kirjallisuudesta, erilaisista tutkimuksista, aiheeseen liittyvistä laeista sekä aihepiiriin liittyvistä opinnäytetöistä ja muusta materiaalista, jota voitiin pitää luotettavana. Tutkimusmateriaalina ja vertailumahdollisuutena oli myös omakohtainen kokemus luotonvalvojan sekä perintäkäsittelijän työstä.

Asiasanat: luotonvalvonta, kulutusluotot, saatavien kotiuttaminen

Päivi Marjamaa

Credit control and collection procedure in unwarranted consumption credits

| | | | |
|------|------|-------|----|
| Year | 2014 | Pages | 32 |
|------|------|-------|----|

The purpose of the bachelor study was to comment companies credit controlling and collection procedures who are admitting unwarranted consumption credit to the individual persons. This thesis has written a qualitative point of view.

This thesis source material bases on theoretical literature, thesis and essential parts of law. Practical material instead comes from my own work as a dept collector and credit controller.

The study has been written for persons who are interested in credit controlling and collection, to persons who already are professionals and to individuals who would like to work with credit controlling and debt collection in the future. This study can also be a guide to companies who could benefit from this study in their development of credit controlling and collection and for companies who are starting new business with credit controlling.

This thesis aim is basically to comprehend challenges that come or example through legislation. Purpose of this study is also brings new perspective to credit controlling and debt collection.

The main research question in the study is that credit controlling and dept collecting is diversified. Different legislations bring also their challenges. Because of these questions this study has been limited to companies who are admitting only unwarranted consumption credit. Purchase on credit between companies has been left out and consumption credit presenting by bank will also be left out. Collection agencies procedures are also limited.

Credit control and collection procedures are comprehensive part of company's financial management and it is important to keep it effective and functional.

Keywords: credit control, consumption credit, dept collection

Sisällys

| | | |
|-------|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Johdanto..... | 6 |
| 2 | Saatavien kotiuttaminen ja laskutuksen ajoitus..... | 7 |
| 3 | Vakuudettomat luotot | 9 |
| 3.1 | Kulutusluotot | 10 |
| 3.2 | Vakuudettomien luottojen myöntäminen..... | 11 |
| 4 | Luotonvalvonta | 12 |
| 4.1 | Luotonvalvonnan keinot | 13 |
| 4.1.1 | Reskontran hallinta..... | 13 |
| 4.1.2 | Segmentointi | 13 |
| 4.1.3 | Ennaltaehkäisevä luotonvalvonta | 14 |
| 4.1.4 | Valvontapalvelu | 15 |
| 4.2 | Credit scoring | 15 |
| 4.3 | Luottopolitiikka ja luottoriskit | 16 |
| 5 | Maksuhäiriöt ja maksuhäiriömerkinnät | 16 |
| 5.1 | Maksuhäiriöiden tilastollinen kehitys..... | 17 |
| 5.2 | Kulutusluottohäiriömerkintöjen vaikutus vakuudettomiin luottoihin | 18 |
| 5.3 | Kulutusluottohäiriömerkintä prosessina | 18 |
| 6 | Vakuudettomien saatavien perintä..... | 19 |
| 6.1 | Yleistä vapaaehtoisesta perinnästä | 19 |
| 6.2 | Hyvä perintätapa | 20 |
| 6.3 | Perintälain muutos ja sen tuomat haasteet..... | 20 |
| 6.4 | Vapaaehtoisen perinnän keinot | 21 |
| 6.4.1 | Maksumuistutus ja maksuvaatimus..... | 22 |
| 6.4.2 | Puhelinperintä..... | 23 |
| 6.4.3 | Sähköposti ja faksi..... | 23 |
| 6.5 | Perintäkulut kuluttajasaatavien perinnässä..... | 24 |
| 7 | Oikeudellinen perintä | 25 |
| 7.1 | Ulosotto ja jälkiperintä..... | 26 |
| 8 | Velkajärjestely | 26 |
| 8.1 | Vapaaehtoinen velkajärjestely | 27 |
| 8.2 | Lakisääteinen velkajärjestely | 27 |
| 9 | Tulokset ja havainnot | 28 |
| | Lähteet | 30 |

1 Johdanto

Opinnäytetyöni aihe syntyi puhtaasti omasta kiinnostuksestani luotonvalvontaa ja saatavien kotiuttamista kohtaan. Haluan työssäni perehtyä erityisesti siihen miten tärkeä osa luotonvalvontaa ja saatavien vapaaehtoinen perintä on yrityksille ja kuinka etenkin pienet kulutusluottoja myöntävät yritykset voisivat tehostaa omaa luotonvalvontaansa sekä nopeuttaa saatavien kotiuttamista vapaaehtoisen perinnän keinoin.

Työskentelin noin kolme vuotta luotonvalvojana kulutusluottoja yksityishenkilöille myöntävässä yrityksessä. Perintä ja luotonvalvonta eivät alun perin kuuluneet yrityksen liiketoimintaan, mutta kulutusluottojen suosion kasvaessa huomattiin, että myös saatavien kotiuttamista ja takaisinperintää tuli korostaa. Tämän vuoksi yritykseen päätettiin perustaa oma luotonvalvonta- ja perintäyksikkö joka hoitaisi luotonvalvonnan, maksuliikenteen seuraamisen sekä vapaaehtoisen perinnän. Tässä kohtaa minulle tarjoutui mahdollisuus kokeilla luotonvalvonta- ja perintätöitä joka herätti kiinnostukseni alaa kohtaan. Olen siis ollut mukana kehittämässä yrityksen luotonvalvontaprosessia ja myöhemmässä vaiheessa lähdimme myös etsimään tehostuskeinoja vapaaehtoisen perinnän suorittamiseen.

Kaipasin työhöni kuitenkin enemmän teoreettisempaa lähestymistapaa sekä tarkempaa perehtymistä luotonvalvonnan ja perinnän toimiin, koska kukaan meistä silloisista työntekijöistä ei ollut perintäalan ammattilaisia. Opiskelin perintälain sekä käytänteet itsenäisesti ja pian työskentelyn ohessa huomasin oman kiinnostukseni kasvavan luotonvalvontaa ja saatavien kotiuttamista kohtaan.

Työstän opinnäytetyöni laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimustyönä. Olen valinnut laadullisen tutkimusmenetelmän siitä syystä ettei tutkimusta pysty tekemään kvantitatiivisena, koska tavoitteena on tehdä teoreettinen perusteos luotonvalvonnasta sekä saatavien vapaaehtoisesta perinnästä. Numeerinen arviointi ei tässä työssä ole oleellista. Tavoittelen työlläni sitä, että kulutusluottotoimintaa harjoittavat tai sellaista toimintaa käynnistävät yritykset voisivat tulevaisuudessa hyödyntää opinnäytetyötäni oman luotonvalvontayksikkönsä perustamiseen, kehittämiseen ja tehostamiseen. Tämän ohessa opinnäytetyön on tarkoitus olla helposti luettava ja ymmärrettävä tutkielma luotonvalvonnasta ja saatavien kotiuttamisesta kiinnostuneille.

Lähden siitä, että pystyisin havaitsemaan lainsäädännön tuomat haasteet luotonvalvontatoimintaa harjoitettaessa sekä saatavia kotiutettaessa vapaaehtoisen perinnän keinoin. Sitä kautta pyrin kehittämään ratkaisuja sekä esittämään uusia näkökulmia vakuudettomia kulutusluottoja myöntävien yritysten luotonvalvonnan prosesseihin ja niiden kehittämiseen.

Käyn myös läpi mahdollisuuksia ja erilaisia tapoja saatavien vapaaehtoiseen perimiseen liittyen. Työni pohjautuu luotonvalvontaan ja vapaaehtoiseen perintään, vaikka tuon esille joitakin oikeudellisen perinnän keinoja jotka luotonvalvojan ja vapaaehtoista perintää suorittavan henkilön tulee tiedostaa ja osata.

En silti pyri tekemään tutkimuksestani kaiken kattavaa, enkä edes käymään läpi jokaista perintämenetelmää, koska luotonvalvonta ja saatavien perintä ovat jo itsessään laajoja kokonaisuuksia. Ongelmana työssäni on juuri perintäkäytäntöjen laajuus sekä erilaiset lainsäädännöt. Tämän vuoksi olen rajannut opinnäytetyöstäni pois yritysten välisen (b - b) luottokaupan ja sitä koskevan luotonvalvonta- sekä perintätoiminnan, sillä pääsääntöisesti kulutusluottoa myönnetään vain yksityishenkilöille eli kuluttajille.

Jätän tutkimuksestani pois perintätoimistojen perintäkäytänteet, vaikka joissakin kohtaa nostan perintätoimistojen työn tehokkuuden esille verratakseni sitä kulutusluottoja myöntävän yrityksen omaan tehokkuuteen. Kumpi toimintatavoista luotonvalvonnan ja vapaaehtoisen perinnän suhteen olisi tehokkaampi, se jääköön lukijan päätettäväksi.

Yhtenä ongelmakohtana tutkimuksessani on 16.3.2013 voimaanastunut uusi perintälakimuutos: minkälaisia muutoksia perintälakimuutos on tuonut vakuudettomia lainoja myöntävien yritysten luotonvalvontaan ja perintätoimiin? Kuinka muutos on vaikuttanut päivittäiseen työhön ja onko lakimuutos vaikuttanut rahallisesti yrityksen toimintaan? Näen tämän ongelman kuitenkin myönteisenä ongelmana, joka toivottavasti tuo uusia näkökulmia ja mahdollisuuksia nimenomaan luotonvalvonnan tehostamisen kannalta etenkin yrityksen sisäisessä luotonvalvontatoiminnassa sekä vapaaehtoisissa perintätoimissa.

Opinnäytetyössä käytetty materiaali perustuu työkokemukseeni luotonvalvojana sekä perintäkäsittelijänä. Käytän materiaalina lisäksi erilaisia alan tutkimuksia sekä perintään ja luotonvalvontaan pohjautuvaa kirjallisuutta. Olen käyttänyt lähteenä myös alan liittyviä lakeja sekä muuta materiaalia jota pidän luotettavana.

2 Saatavien kotiuttaminen ja laskutuksen ajoitus

Saatavien kotiuttamiseen liittyy useita seikkoja joiden avulla voidaan parantaa yrityksen tuloa. Tästä syystä yritysten olisi hyvä tuntea ja tietää keinoja saatavien tehokkaampaan kotiuttamiseen. Saatavien kotiuttaminen lähtee liikkeelle jo laskutusvaiheesta. Jo ennen kuin myyntisaatava muodostetaan, käytetään hyväksi luotonvalvonnan toimia kuten esimerkiksi velallisen luottotietojen tarkistusta sekä aikaisemman maksukäyttäytymisen seuraamista.

Haluan tässä vaiheessa mainita ja muistuttaa, ettei laskutus toimenpiteenä kuulu perintälain soveltamisalaan eikä laskutus ole saatavien perintää. Laskutus itsenäisenä toimenpiteenä perustuu erääntymättömään saatavaan eikä lasku siitä syystä voi itsessään olla saatavan peruste.

Olen omassa työssäni huomannut laskun perusteen olevan hyvin tärkeä asia, koska velallisen näkökulmasta katsottuna saatava mielletään vähäpätöiseksi tai virheelliseksi ellei saatavan perustetta ole kirjattu laskulle selkeästi. Kulutusluotoissa laskun perusteena on aina kulutusluottosopimus, jonka velallinen yleensä allekirjoittaa. Nykyisin lainaehdot ja sopimus ovat mahdollista hyväksyä eli allekirjoittaa sähköisen tunnistamisen avulla käyttämällä omia verkkopankkitunnuksiaan. Puutteet tai virheet laskun perusteissa tuottavat ongelmia yleensä myös siinä vaiheessa, kun saatavan kotiuttamisprosessissa edetään oikeudelliseen perintään saakka.

Laskulla tulee aina vahvistaa saatavan perustiedot sekä saatavan erääntymisajankohta. Näiden lisäksi laskussa ilmoitetaan myöhästymisseuraamuksista eli maksumuistutuksesta ja sen mahdollisista kuluista, vaikka se ei kuitenkaan ole pakollista. Oma kokemustani laskun perusteiden tärkeydestä tukee Jyrki Lindströmin Luotonvalvonta ja saatavien perintä- kirjassa esittämä asia saatavien kotiuttamisprosessista ja laskun perusteesta: Mikäli saatavien kotiuttamisprosessissa edetään oikeudelliseen perintään saakka, saatavan perusteen on syytä olla tiedossa. Laskulla tarvitaan tietoa siitä miksi tai miten saatava on syntynyt. Esimerkkinä tässä kohtaa voitaisiin mainita esimerkiksi kulutusluotossa tehtävä luottosopimus, jonka velallinen allekirjoittaa ja allekirjoituksella hyväksyy kulutusluottosopimuksen ja sen perusteella saatava syntyy. (Lindström 2005, 117.)

Koskaan ei voi tarpeeksi korostaa sitä, kuinka tärkeä osa laskutus on saatavien kotiuttamisessa. Millä tahansa alalla toimivan yritysten tulisi kiinnittää taloushallinnon toiminnoissaan ja myyntisaatavia hallinnoissaan huomiota jo laskutusvaiheeseen ja miettiä tarkoin läpi koko prosessi aina laskutuksesta saatavien lopulliseen kotiuttamiseen saakka. Oikeudellinen perintä tulee yleensä yritykselle huomattavasti kalliimmaksi ja sen lisäksi oikeusteitse periminen on hyvin hidasta eikä siltikään ole varmuutta siitä, saadaanko saatavaa kotiutettua. Olen hyvin pitkälti samaa mieltä Jyrki Lindströmin (2005,117) esittämästä väitteestä: ”Laskun perusteet tulee olla huolellisesti laaditut. Mitä yksityiskohtaisemmat laskun tiedot ovat, sitä helpompi se on maksaa”.

Jos laskun perusteet eivät ilmene tai ovat epäselvät, velalliset voivat joutua pyytämään laskun jopa uudelleen. Tämä puolestaan syö aikaa, rahaa sekä resursseja. Siispä huolellisesti ja selkeästi luodut laskut maksetaan yleensä eräpäiväänsä mennessä ja yleensä tällöin välttyy turhilta reklamaatioilta ja kiistoilta. (Lindström 2005, 117.)

Sopimuksen syntymisen jälkeen kysellään enää harvoin laskujen perään. Suomeenkin on rantautunut mentaliteetti siitä, että lasku tulee perässä sitten kuin tulee. Kulttuuri ja ihmisten maksukäyttäytyminen ovat muuttuneet huomattavasti viimeisen kymmenen vuoden aikana. Valitettavasti muutos on tapahtunut myyntisaatavien kotiuttamisen näkökulmasta huonompaan suuntaan. Sääntöistä toimintatapaa noudattava, vakavarainen suomalaiskulttuuri on hiljalleen omaksumassa kulttuurillisesti etelä- eurooppalaista aikakäsitystä, joka puolestaan ajaa ihmisiä erilaisempaan maksukäyttäytymiseen.

Kulutusluotoissa tämä trendi on huomattavissa siinä, kun lainaraha saadaan tilille, ei laskua enää muisteta tai sen oletetaan tulevan vasta ”myöhemmin”. Tärkeintä on vain saada laina ja raha mahdollisimman nopeasti tilille. Tämä yleensä kertoo jo sen, kuinka tämän tyyppinen asiakas joutuu kierteeseen, että saatava maksetaan jatkuvasti myöhässä. Muistutuslaskujen korot ja kulut puolestaan kasvattavat vakuudettoman luoton velkasaldoa ja sen seurauksena laina-aika pitenee.

Vuonna 2005 Suomalaisen perintä- ja laskutuspalveluita tarjoavan yrityksen Intrum Justitian teettämässä maksutapatutkimuksessa ilmenee, että myös suomalaiset maksavat laskunsa yhä useammin viisi päivää myöhässä. Suomalaisille yrityksille tämä puolestaan aiheuttaa lisäpaineita myyntisaatavien ja toimeentulo-ongelmien hallitsemiseen. Tutkimuksen mukaan yritykset myöntävät maksuaikaa noin 20,4 päivää. Kuitenkin niin yksityishenkilöt kuin myös yritykset maksavat laskunsa keskimäärin 25,7 päivää myöhässä eli käytännössä noin viisi päivää myöhemmin. (Lindström 2005, 118.)

Maksukäyttäytymisen muuttuminen hidastaa huomattavasti yrityksiin tulevaa rahavirtaa. Tähän ongelmaan ratkaisuna olisikin nopea ja selkeä laskutus sekä tehokas luotonvalvonta ja saatavien kotiuttaminen. Vakuudettomia luottoja ja pikavippejä myöntävät yritykset pystyvät tiettyihin toimenpiteisiin saataviensa kotiuttamiseen ilman, että ammattitaitoa tarvitaan oikeudellisen perinnän toimenpiteisiin ryhtymiseen.

3 Vakuudettomat luotot

Vakuudettomista luotoista puhutaan silloin, kun luoton hankkimiselle ei tarvitse mitään erillistä vakuutta. Vakuudettomat luotot ovat nykyisin yhä suosituimpia yksityishenkilöiden keskuudessa ja vakuudettomia luottoja käytetään suvereenisti päivittäisten tarpeiden rahoittamiseen. Eläkeläiset tarvitsevat huomattavan usein vakuudetonta kulutusluottoa yllättävien tilanteiden varalle.

Nuoret puolestaan hakevat kulutusluottoa harrastuksiinsa ja ”hienomman elämänsä” rahoittamiseen. Ei ole enää mikään häpeä ja salaisuus, että uusi televisio ostetaan kulutusluottorahalla tai jopa auto. Vakuudettomissa kulutusluotoissa ja pienlainoissa piilee ylivelkaantumisen vaara juuri siitä syystä, ettei hakijalla tarvitse olla etukäteen todistusaineistoa omasta maksukyvyistä eikä rahallista vakuutta luoton tai lainan saamiseen. Maksuhäiriöiden räjähdysmäisen kasvun ja ylivelkaantumisen myötä vakuudettomien lainan myöntämiseen on tullut muutoksia ja nykyisin vakuudettomia luottoja tai lainoja myöntävät yritykset haluavat myös tiukentaa omaa luotonantopolitiikkaansa.

Vakuudettomina luottoina tunnetaan yleisimmin kulutusluotot joihin kuuluvat muun muassa pikaluotto, osamaksukauppa, postimyyntiyritysten myöntämä luottotili sekä yksityislainat. Vakuudettomia kulutusluottoja myöntävillä yrityksillä on oikeus säädellä omat luotonantoperusteensa joilla he pyrkivät varmistamaan takaisinmaksun. Paljon on käyty keskusteluja siitä, toimivatko kulutusluottoja myöntävät yritykset lain määräämissä puitteissa ja etenkin hoitavatko he luottojen perinnän lainmukaisesti. (Aaltonen 2010)

3.1 Kulutusluotot

Kulutusluotoilla tarkoitetaan yleensä lyhytaikaista luottoa tai lainaa jonka avulla asiakas eli kuluttaja pystyy hankkimaan tarvitsemansa hyödykkeen ilman, että hänellä on varsinaisia säästöjä hyödykkeen hankkimiselle. Luotto antaa kuluttajalle mahdollisuuden käyttää ansaitsemiaan varoja vasta tulevaisuudessa. (Ijäs 2004, 11.)

Vakuudetonta kulutusluottoa haetaan tavallisesti luotonantajan verkkosivujen välityksellä. Kulutusluottojen summat vaihtelevat yrityksittäin, mutta ovat yleensä 100 euron ja 5000 euron välillä. Takaisinmaksuaikakin vaihtelee luottoa myöntävän yrityksen mukaan, mutta tavallisesti se on vuodesta viiteen vuoteen. Takaisinmaksuaika pitenee, jos luottoa haetaan lisää jonkun tietyn ajan kuluttua tai, jos lainanhakija käyttää maksuvapaita kuukausiaan. Maksuaika pitenee myös siinä tapauksessa, jos maksut myöhästyvät.

Kulutusluottoja säädellään kuluttajansuojalain 7.:ssä luvussa. Kulutusluotolla tarkoitetaan sitä luottoa, jossa elinkeinonharjoittaja sopimuksen mukaan myöntää tai lupaa myöntää sen kuluttajalle lainana, maksunlykkäyksenä tai muuna vastaavana taloudellisena järjestelyinä. Kulutusluottoja koskevaan lainsäädäntöön tuli 1.12.2010 voimaan laki, joka määrää, että kaikkien pikaluottoa tarjoavien yritysten on haettava rekisteröintiä.

Laki velvoittaa yrityksiä noudattamaan hyvää luotonantotapaa ja lainanhakijan maksukyky tulee selvittää entistä tarkemmin. Maksuhäiriötilanteissa on myös oltava valmis neuvottele-

maan maksujärjestelyistä. (Kuluttajansuojalaki 7 luku 1§; Laki eräiden luotonantajien rekisteröinnistä 3§ -6§, 9§).

Pikavipiksi mielletään nopea laina 100 eurosta aina 2500 euroon, jonka voi saada jopa pelkän tekstiviestin avulla. Pikavippi on niin sanottu kertalaina. Pikavipit tulivat markkinoille noin kymmenisen vuotta sitten, mutta jo tässä ajassa pikavippejä koskevaan lainsäädäntöön on tehty muutoksia ja tiukennuksia. Tavoitteena lainsäädännön tiukentamisella on ollut vähentää pikaluotoista aiheutuvia velkaongelmia ja maksuhäiriöitä. (Eduskunta.)

3.2 Vakuudettomien luottojen myöntäminen

Vakuudettomien luottojen myöntäminen tapahtuu ilman vakuutta. Usein riittää, että hakija täyttää hakemuksen luotonantajan nettisivuilla ja hyväksyy sopimusehdot. Vakuudettomia luottoja myöntävillä yrityksillä on hieman erilaisia perusteita sekä räätälöityjä lainatuotteita, jotta jokaisella kuluttajalla olisi mahdollisuutta hakea vakuudetonta luottoa. Myös sellaisille kuluttajille tarjotaan luottoa, joilla on mahdollisesti maksuhäiriömerkintöjä eikä pankista enää tässä tapauksessa saisi lainaa. Vakuudettomien luottojen ajatellaan usein olevan helppoja saada ja usein niitä pidetään vähemmän tärkeänä maksun kannalta ajateltuna. Kuluttaja ei ajattele sitä, että vakuudetonta luottoakin voidaan periä; ensimmäinen maksumuistutus käynnistää kuitenkin jo saatavan vapaaehtoisen perinnän.

Luotonantotoiminta luetaan kuuluvaksi kuluttajansuojalain piiriin silloin, kun on kyse kuluttajan sekä liikkeenharjoittajan välisestä sopimuksesta. Kuluttajavirasto valvoo esimerkiksi pikaluottoja myöntävien yritysten markkinoinnin asianmukaisuutta sekä sopimusehtojen laillisuutta. (Finanssivalvonta.)

Kesäkuussa 2013 kuluttajansuojalakiin tullut muutos pikavipeistä ja niihin liittyvästä korkokaton on muuttanut toimialalla toimivien yritysten toimintaa. Uusi lainmuutos määrittelee pikalainoille korkokaton, jonka mukaan alle 2000 euron lainaa ei saa myöntää yli 51 prosentin korolla. Tämä muutos on ajanut monet pienemmät lainayhtiöt lopettamaan toimintansa, koska pienellä korolla on turha myöntää vakuudetonta lainaa tai luottoa. Suuremmat vakuudettomia lainoja kuluttajille myöntävät yritykset ovat kehittäneet markkinoille uusia lainatuotteita, jossa lakia kierretään häikäilemättömästi.

Uudet vakuudettomat lainat ja pikavipit ovat esimerkiksi joustolainoja tai -luottoja. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että vaikka sovituksi lainasummaksi olisi merkitty myönnettäväksi 2000 euroa, voi kuluttaja sitä halutessaan nostaa vaikkapa vain 500 euroa ja myöhemmässä vaiheessa nostaa lisää. Pikalainoja myöntävät yritykset tulkitsevat tätä niin, että

lain täyttämiseksi riittää heidän myöntävän 2000 euron joustoluoton tai lainan 51 prosentin korolla.

Mikäli asiakas nostaisi käyttöönsä vain 200 euroa, laskettaisiin korko 200 euron summalle jolloin korko voi käytännössä nousta kymmenkertaiseksi eli noin 510 prosenttiseksi. Laissa on tässä kohtaa niin sanottu porsaanreikä, jota suuret luottoyrietykset hyödyntävät. (Taloussuomi.)

Käytännössä tämä muutos on muokannut yritysten lainatuotteiden nimiä ja tuonut uusia ominaisuuksia lainoille. Yritys voi siis myöntää lainaa korkokatosta huolimatta millä tahansa vuosikorolla kunhan asiakas voi nostaa lainaansa milloin tahansa vähintään vaikka sen 200 euroa. Rahaa ei kuitenkaan saa myöntää tilille klo 23 - 7 välillä, vaikka lainahakemuksen voi tehdä yöaikaan. Tässä kohtaa nousee uusi ongelma, jonka pikavippiyrietykset ovat kiertäneet nimenomaan muuttamalla lainatuotteitaan joustolainoiksi. Laki ei rajoita jatkuvan luoton nostamista (esimerkiksi tililuotto). Näin ollen lainaa on mahdollista nostaa myös yöllä.

Uusi laki vaatii kuitenkin asiakkaan taustan ja maksukyvyyn sekä luottokelpoisuuden tarkemman selvittämisen, on pikaluottojen, kulutusluottojen ja vippien saaminen vaikeutunut. Pikavippifirmojen asiakkaat eivät välttämättä enää voikaan saada 100 euron summaa siitä syystä, että heiltä edellytetään tarvittaessa koko 2000 euron lainan takaisinmaksaminen kerralla. (Taloussuomi.)

4 Luotonvalvonta

Luotonvalvonta yksi yrityksen toiminnoista, jonka avulla yritys pääsee tarkastelemaan ensimmäisen kerran luottopolitiikkansa ja luottopäätöstensä toteutumista. Luotonvalvonta tai toisella nimellä kutsuttuna luotonhallinta on niin sanotusti aktiivista toimintaa, jotta myyntisääntävät saataisiin kotiutettua. Luotonvalvonnan tärkein tehtävä on hallita yrityksen luottopolitiikan toteutumista. Luotonvalvonta sisältää niin ikään tietojen hankintaa, seurantaa sekä erilaisiin toimenpiteisiin ryhtymistä, jotta saatavat saadaan kotiutettua haluamalla tavalla. (Lindström 2005, 139.)

Tässä kohtaa on kuitenkin hyvä erottaa luotonvalvonta ja reskontran hoito toisistaan, koska nämä toiminnot poikkeavat huomattavasti toisistaan. Reskontrassa kirjataan ja kohdistetaan saapuvia maksuja. Velkomisen kannalta reskontran hoito katsotaan passiiviseksi toiminnaksi. (Lindström 2005, 139.)

Kulutusluottoja myöntävien yritysten asiakaskunta koostuu hyvin erilaisista velallisista monimuotoisine taustoineen. Saatavat ja niiden perusteet voivat siis poiketa riippuen velan kohteena olevasta henkilöstä ja näin ollen luotonvalvonta tarvitsee erilaisia keinoja kohtellakseen velallisia heidän henkilökohtaisesti vaatimallaan tavalla.

Tähän tarkoitukseen yritys käyttää luotonantopolitiikkaansa ja ennakoivia toimenpiteitä tehdään luottopolitiikan perusteella. Ei auta, että riskinhallinnasta huolehditaan jälkikäteen vaan luotonvalvonta on otettava huomioon jo luottopäätösvaiheessa. (Lindström 2005, 139.)

4.1 Luotonvalvonnan keinot

Liiketalouden näkökulmasta katsottuna luotonvalvonta koetaan ongelmalliseksi luottoa myöntävissä yrityksissä huolimatta siitä onko kyseessä käteisosto tai varsinaisen luoton tai lainan myöntäminen kuluttaja-asiakkaille. Luotonvalvonnan strategioita määriteltäessä tulisi mahdolliset muutokset huomioida jo määrittelyvaiheessa. Yleensä huomioon otetaan saatavien perintäprosessit, perinnästä aiheutuvat kulut sekä asiakaspalvelu. Näiden kolmen tekijän kohdalla pitää pystyä pitämään tasapaino, jotta luotonvalvonnasta saadaan tehokasta. Yritykset, jotka jo hyvin aikaisessa vaiheessa kykenevät tunnistamaan mahdolliset ongelma-asiakkaat, saavat lähtökohtaisesti edun siihen, että yritys pystyy välttämään maksuhäiriöisten asiakkaidensa määrää myös jatkossa. (Experian 2008.)

4.1.1 Reskontran hallinta

Tehokas reskontran hallinta tarjoaa yritykselle hyvät lähtökohdat luottojen hallintaan. Reskontran avulla on mahdollista seurata esimerkiksi luottotietoja sekä saatavien määrän kehittymistä. Oikein käytettynä ja tulkittuna reskontra on hyvä apuväline luotonvalvonnassa työskenteleville henkilöille. (Lindström 2005, 139.)

Reskontran hoitajien sekä riskiosaston tulisikin toimia tiiviissä yhteistyössä riskien minimoimiseksi ja jo siinä vaiheessa riskiosaston tulisi reagoida, jos velallisen luottoraja esimerkiksi ylittyy ilman, että hänellä on maksuviiveitä ennestään. Tämän tyyppinen maksukäyttäytyminen voi tietysti olla tilapäistä, mutta se on hyvä noteerata.

4.1.2 Segmentointi

Asiakasryhmien valintaa ja toimenpiteitä kullekin ryhmälle kohdistettaessa puhutaan segmentoinnista. Segmentointia käytetään liiketaloudessa niin yritysten strategian toteuttamisessa, mutta myös markkinoinnin suunnittelussa. Kun tuotteelle tai tietylle palvelulle on segmentoinnin avulla määritetty parhaimmat kohderyhmät, voi yritys suunnata oman markkinoinnin

tai muutoin tarvittavat toimenpiteet tehokkaasti juuri tietyille kohderyhmälle. Segmentointia pidetään kuitenkin yleisesti haastavana lajina sillä ihmisten tarpeet, ostokäyttäytyminen sekä elämäntyyli ovat jatkuvasti muutoksessa. (Viitala & Jylhä 2006, 107.)

4.1.3 Ennaltaehkäisevä luotonvalvonta

Ennaltaehkäisevällä luotonvalvontatoiminnalla tarkoitetaan pre-collection toimintaa jonka tarkoituksena on pyrkiä estämään yrityksen erääntyviä saatavia siirrettäväksi mahdollisesti ammattimaisen perintätoimiston perittäväksi myöhemmässä vaiheessa. Ennaltaehkäisevän perintätyön ansiosta huomattava määrä saatavista saadaan pidettyä yrityksen sisäisen luotonvalvontaosaston valvonnan alaisena ja näin ollen myös vapaaehtoisen perinnän piirissä.

Ennaltaehkäiseviä luotonvalvonnan keinoja voidaan käyttää jo ennen saatavan erääntymistä. Oikein käytettynä pre-collection toiminta on lainmukaista, vaikka laissa ei tästä toiminnasta olekaan mainintaa. Voidaan tulkita niin, että ennaltaehkäisevän luotonvalvonnan tulee olla hyvän perintätavan mukaista. Pre-collection toimintaan tähtäävistä toimenpiteistä ei saa aiheutua velalliselle kohtuutonta haittaa eikä ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä ole lain mukaan oikeutta veloittaa minkäänlaisia lisäkuluja. Täten ennaltaehkäisevässä luotonvalvonnassa on siis ehdottomasti noudatettava perintälakia sekä hyvän perintätavan mukaista toimintaa.

Tehokkaimmat ja edullisimmat ennaltaehkäisevän luotonvalvonnan työkalut ovat puhelin sekä tekstiviestit. Ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä on mahdollista tehdä ennen kuin saatava on erääntynyt, mutta myös ennen kuin jo erääntynyt saatava on yrityksen sisäisen luotonvalvontaprosessin mukaisesti vaihtamassa niin sanottua perintätatusta. Perintätatuksella voidaan tarkoittaa esimerkiksi velallisia joilta ei eräpäivän jälkeen ole saatu suoritusta ja kyseiset erääntyneet saatavat ovat siirtymässä ensimmäiseen maksulliseen toimenpiteeseen eli maksuhuomautuksen lähettämiseen. Ensimmäisen maksumuistutuksen saa lain mukaan lähettää vasta, kun saatavan erääntymisestä on kulunut 14 vuorokautta. Tämä lain säädös koskee vain kuluttajia.

Toimenpiteitä on järkevintä käyttää maltillisesti ja organisoidusti. Tehokkaassa pre-collection-toiminnassa segmentoinnista on apua. Segmentoimalla asiakkaita heidän maksukäyttäytymisen mukaan voidaan ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä kohdistaa oikealla ja tarvittavalla tavalla. Toimenpiteet tulisi kohdistaa segmentointiryhmään, joka on riskiluokituksen mukaan heikoimmassa luokituksessa.

Kontaktoimalla asiakkaita jo ennen mahdollista ensimmäistä maksumuistutusta, luotonvalvojalla on mahdollisuus saada käsitys siitä mikä velallisen maksuhalukkuus tai ylipäättänsä taloudellinen tilanne on.

Tässä vaiheessa pystytään yleensä koodaamaan joukosta pois sellaiset asiakkaat jotka kykenevät antamaan maksulupauksen ja jäljelle jää todellinen riskiryhmä, joka mahdollisesti ajautuu ”maksumuistutukseen”.

4.1.4 Valvontapalvelu

Valvontapalvelu on Suomen Asiakastieto Oy:n tarjoama palvelu joka seuraa toimeksiantajayrityksen asiakaskuntaa ja antaa velkojayritykselle tiedon mikäli heidän valvonnassa olevan asiakaskunnan maksukäyttäytymisessä tapahtuu muutoksia. Yritysten ja yhteisöjen lisäksi valvonnassa on myös yksityishenkilöitä. Yksityishenkilö voidaan asettaa valvontaan, mikäli valvonnan toimeksiantajalla on luotto- tai takaussopimukseen perustuva saaminen yksityishenkilöltä (Lindström 2005, 140). Maksuhäiriömerkintöjä voidaan valvoa ainoastaan yksityishenkilöiden kohdalla. Valvontapalvelua harjoittaa myös Dun & Bradstreet Finland Oy. Yritys valvoo toimeksiantajiensa kanssa sovittua asiakasryhmää. (Lindström 2005, 140.)

Tällaisista valvontapalveluista saadut tiedot ovat hyödyllisiä ajatellen yrityksen luotonvalvontaa. Valvonnasta saadut tiedot maksuviiveistä ja maksuhäiriöistä tai vaihtoehtoisesti muut luottokelpoisuuteen vaikuttavat tiedot antavat toimeksiantajayritykselle mahdollisuuden reagoida välittömästi mikäli velallinen on maksuvaikeuksissa. (Lindström 2005, 140.)

Valvontapalvelua on hyvä harkita yhdeksi työkaluksi kulutusluottoa myöntävissä yrityksissä, silloin, kun luotonvalvontaa tehdään yrityksen sisällä. Palvelu on kattava ja tarjoaa välttämättömyyttä ja hyödyllistä tietoa myös yrityksen riskienhallintaan. Palvelusta saatujen tietojen myötä yrityksen luotonantopolitiikkaa voidaan kiristää, jos tilanne sitä vaatii. Monesti luotonantopolitiikan kiristäminen on vain hetkellinen varotoimenpide, jota riskienhallintaosasto käyttää harkitusti.

4.2 Credit scoring

Koska kulutusrahoitustoimintaa harjoittavat yritykset tapaavat harvoin kasvotusten asiakkaitaan ja yleensä myös hakemusten kappalemäärät ovat suuria, on syytä miettiä yksinkertaisempaa luottotietojen tarkistusmenetelmää. Credit scoring on niin kutsuttu pisteytysjärjestelmä, jonka tarkoituksena on ennakoida luotonhakijan maksukäyttäytymistä ja riskialttiutta. Tätä pisteytysjärjestelmää kulutusrahoitustoimintaa harjoittavissa yrityksissä käytetään yleisesti. (Lindström 2005, 39.)

Järjestelmä antaa pisteitä erilaisista hakijan taustaa koskevista muuttujista. Muuttujia voivat olla esimerkiksi ikä, ammatti, siviilisääty ja pisteitä annetaan sen mukaan miten ne käytännön kokemuksen mukaan vaikuttavat mahdolliseen maksuhäiriörisikkiin. (Asiakastieto - scoring).

Credit scoring - toiminta perustuu aikaisempiin luottihakemuksiin, joiden pohjalta voidaan tilastollisen analysoinnin avulla löytää ne keskeisimmät asiat sekä painopisteet, joita tarvitaan lopullisen luottopäätöksen tekemiseen (Application scoring). Kokemusperäinen tieto on hyvin arvokasta ja kehitetyillä järjestelmillä käytössä myös toimiva. (Lindström 2005, 39.)

4.3 Luottopolitiikka ja luottoriskit

Lähes jokaisella yrityksellä on oma strateginen luottopolitiikkansa. Yleensä luottopolitiikka on määritelty kirjallisesti, mutta se voi olla pelkästään suullinen sopimus. Luottopolitiikkana pidetään myös sitä, jos yrityksellä ei ole määriteltynä sitä ollenkaan. Määrittelemätön luottopolitiikka ja sen varassa toimiminen on hyvin riskialtista ja nostattaa usein epäileviä kysymyksiä. (Talponen 2002.)

Kirjallisen luottopolitiikan vahvistaminen kuvastaa yrityksen periaatteita ja kertoo suhtautumisesta luotonvalvontaan sekä luottokauppaan yleisesti. Luottokaupasta puhutaan, kun saata-va tai velkasuhde syntyy ennen saatua maksusuoritusta. Luottopolitiikka määrittelee sen kuinka paljon yritys pystyy hallitsemaan luottotappioita ja kuinka suuren luottoriskin se on valmis ottamaan. Yleensä samalla määritellään riskialttiimmat asiakkaat joille esimerkiksi lainaa ei voida myöntää. (Lindström 2005, 25.) Luottopolitiikan avulla ohjataan yrityksen luotonvalvonnan toimia ja sitä mitä luotonvalvonnan keinoja tulisi hyödyntää entisestään ja mitä vastaavasti jättää taka-alalle. Luottopolitiikassa on hyvä pohtia onko jokin luotonvalvonnan keinoista tehoton. Esimerkiksi puhelinerintä; mihin aikaan päivästä ja mille kohderyhmälle se tulisi kohdistaa. Vaihtoehtoinen tapa on tietysti lähteä luottopolitiikan perusteella kehittämään kokonaan uutta luotonvalvontatoimintaa. Saatavien kotiuttamiseen tähtäävät toimet, jotka kohdistuvat suoraan velalliseen, määritellään luottopolitiikassa, esimerkiksi maksumiutus- sekä perintätavat.

Luotonantotoimintaa harjoittavan yrityksen luottopolitiikan huolellinen määrittely ja kirjallinen ilmaisu ovat lähes perusedellytys sille, että yrityksellä on mahdollisuudet menestyä. Aika ajoin yrityksen tulisi päivittää jo olemassa olevaa luottopolitiikkaansa, jotta he pystyvät vastaamaan jatkossakin tehokkaasta luotonvalvonnan toiminnasta. (Lindström 2005, 26.) Luottopolitiikkaa on hyvä päivittää jo uudistuvien lakienkin myötä.

5 Maksuhäiriöt ja maksuhäiriömerkinnät

Luottotietoja ylläpitävien rekisterinpitäjien tietokannoista on mahdollista seurata velallisen maksukäyttäytymistä. Tunnetuimpana rekisterinpitäjänä maksuhäiriömerkintöjen rekisteröinnissä pidetään Suomen Asiakastietoa.

Maksuhäiriömerkintöjen seuraamisesta on yleisesti velkojalle hyötyä sillä niistä voi päätellä jo etukäteen, mikä mahdollisten perintätoimien epäonnistuminen tai onnistuminen tulee olemaan. (Bräysy 2013, 39.)

Maksuhäiriömerkintä voidaan rekisteröidä usealla eri tavalla kuluttajan luottotietoihin, mikäli maksujen laiminlyönti on pitkittynyt. Yksittäinen maksuhäiriömerkintä säilyy luottorekisterissä tapauksesta riippuen kahdesta viiteen vuoteen. Eri luottorekisterien pitäjillä on omat käytännöt siihen kuinka kauan maksuhäiriömerkintä säilyy. Esimerkkinä Suomen Asiakastieto sekä Bisnode Finland Oy:n luottorekisterien tarkoituksena on auttaa luotonantajia omassa luotonvalvonnassaan ja antaa tarvittavia tietoja muun muassa luottotappioiden ehkäisemiseen. Perusteet maksuhäiriömerkinnän syntymisestä on määritelty luottotietolaissa (Luottotietolaki 11.2.2007/527).

Usein ajatellaan, etteivät maksuhäiriömerkinnät ole iso asia. Velalliset ovat huolissaan enemmänkin luottotietojen menetyksestä. Maksuhäiriömerkinnät voivat hankaloittaa elämää monin eri tavoin esimerkiksi pankkilainan saaminen ilman takausta voi olla mahdotonta. Myös vuokra-asunnon tai luottokortin saaminen hankaloituu, jos rekisterissä on maksuhäiriömerkintöjä. Joissakin tapauksissa esimerkiksi vakuutusten saanti voidaan evätä ja jopa työpaikan saaminen tietyillä aloilla voi hankaloitua työnantajan tarkistaessa työnhakijan luottotiedot.

5.1 Maksuhäiriöiden tilastollinen kehitys

Maksuhäiriöt ja niiden räjähdysmäinen lisääntyminen ovat olleet huolenaiheena jo pidemmän aikaa. Suomen Asiakastiedon 12.4.2013 julkaisemassa lehdistötiedotteessa todetaan nuorista aikuisista jo yli 11 prosentilla olevan maksuhäiriömerkintä luottotiedoissaan. Maksuhäiriöisten osuus on kasvanut selvästi viimeisen viiden vuoden aikana ja vuoden 2013 maaliskuun lopussa maksuhäiriömerkintöjä kirjattiin olevan jopa 349 500 suomalaisella.

Yli 30-vuotiailla nuorilla aikuisilla maksuhäiriöiden osuus on kasvanut 5,8 prosentilla ja Suomen Asiakastiedon liiketoimintajohtaja Heikki Koivula ennustaakin tiedotteessa, että tällä kasvuvauhdilla 90-luvun synkin taso saavutetaan ensi vuoden alussa. (Suomen Asiakastieto.)

Lehdistötiedotteen mukaan merkintöjen määrä yhdellä henkilöllä vaihtelee yhdestä jopa useisiin satoihin. Maksuhäiriöriskin on arvioitu kasvavan nopeasti henkilön täyttäessä 20 - vuotta. Yli 18-vuotiaista jopa yli kahdeksalla prosentilla on tällä hetkellä maksuhäiriömerkintöjä. Miehiä ja naisia vertailtaessa maksuhäiriöt ovat yleisempiä kuin naisilla. Tiedotteesta ilmenee, että suurin osa maksuhäiriöistä aiheutuu kulutusluotoista, puhelinlaskuista, verkkokostoksista tai maksamatta jääneistä vuokrista. (Suomen Asiakastieto.)

Suomen Asiakastiedon 11.5.2012 julkaiseman lehdistötiedotteen mukaan tutkimus osoittaa, että hetken mielijohteesta tehdyt heräteostokset ja tili- tai kertaluotot jäävät usein maksamatta ja aiheuttavat näin ollen etenkin nuorille opiskelijoille maksuhäiriöitä. Nuorten maksuhäiriökehitys vaihtelee eri puolilla Suomea.

Tilastokeskuksen mukaan puolestaan nuorten velat ovat 2000-luvulla euromääräisesti kaksinkertaistuneet, mutta kasvu on johtunut lähinnä asuntolainoista. Tilastokeskus toteaaakin, että asuntolainat pyritään hoitamaan ja maksuvaikeudet johtuvat juuri kulutusluotoista. (Suomen Asiakastieto 11.5.2012.)

Huolestuttavaa on se, että monilla nuorilla taloustilanne on mennyt jo niin pahaksi, että ratkaisua täytyy hakea velkajärjestelystä. Vuoden 2012 alkuvuoden aikana alle 30-vuotiaiden tekemien velkajärjestelyhakemusten määrän on kasvanut jo lähes kolmanneksella. (Suomen Asiakastieto 11.5.2012.)

5.2 Kulutusluottohäiriömerkintöjen vaikutus vakuudettomiin luottoihin

Kulutusluottojen saamiseen merkinnät vaikuttavat kulutus- tai tililuottoja myöntävillä yrityksillä yrityskohtaisesti mahdollisen luoton saantiin. Yleensä jo rekisterissä olevat merkinnät epäävät myönteisen luottopäätöksen saamisen. Perintälakimuutoksen myötä myös kulutusluottoja myöntävät yritykset suhtautuvat maksuhäiriöihin yhä tiukemmin ja suhtautuminen näkyy nimenomaan tiukentuneena luotonantopoliittikkana.

Luottotiedot ja niiden tarkastelua käytetään myös toisenlaisissa päätöksentekotilanteissa kuin vain rahaluoton myöntämisessä. Luottotietoja tarkastellaan esimerkiksi laskulla myymisessä, vakuutustapahtumissa, puhelinliittymien avauksissa ja luotollisten tilien avaamiseen. Mikäli luottotiedoissa on merkintöjä, vaikeutuu kaikkien edellä mainittujen toimintojen saaminen. Vaikka luottotietojen menetys ja maksuhäiriöt eivät kuitenkaan täysin estäisi henkilöä saamasta esimerkiksi luotollista tiliä, ovat ehdot yleensä sellaisessa tapauksessa huonommat ja lainasummat pienempiä. Usein tällöin myös luoton saamiseen vaaditaan pantti tai takaus. (Suomen Asiakastieto.)

5.3 Kulutusluottohäiriömerkintä prosessina

Kulutusluottohäiriömerkinnän prosessi lähtee liikkeelle siitä, kun kulutusluottosopimus velkojan ja velallisen välille syntyy. Seuraava vaihe prosessin etenemiselle on saatavan erääntyminen, jonka jälkeen velkojan on lähetettävä maksun laiminlyönnistä kirjallinen maksukehoitus velalliselle vähintään 21 päivää ennen merkinnän muodostamista, jossa on tiedotettu merkinnän ilmoittamisesta ja merkitsemisestä rekisterin pitäjälle. (Luottotietolaki 11.5.2007/527.)

Velkojalla ei ole oikeutta ilmoittaa tili- tai kulutusluottoon liittyvää merkintää, mikäli velallisen kanssa on päästy maksusopimukseen 60 päivän sisällä merkinnän ilmoittamisesta. (Luottotietolaki 11.5.2007/527.) Velkojan tulee ilmoittaa rekisterin pitäjälle myös sellaisen saatavan suorittamisesta, jonka laiminlyönnistä velkoja on tehnyt luottorekisterinpitäjälle ilmoituksen. Tätä merkintää nimitetään REF -merkinnäksi. (Luottotietolaki 11.5.2007/527.)

Käytännössä tämä tarkoittaa vakuudettomien kulutusluottojen kohdalla sitä, että luoton tulee olla erääntyneenä ja maksamatta yli 60 päivää niin, ettei siitä ole myöskään tehty mitään maksusopimusta velkojan kanssa. Kulutusluottoihin liittyvää maksuhäiriömerkintää kutsutaan tili- tai korttiluottoon liittyväksi merkinnäksi ja merkinnän lyhenne on LKP-merkintä.

6 Vakuudettomien saatavien perintä

Vapaaehtoiseen perintään siirrytään ensimmäisen huomautuskirjeen jälkeen. (Lindström 2005, 200). Jos mietitään tapahtumaa saatavien kotiuttamisen näkökulmasta, ero huomautuskirjeiden sekä vapaaehtoisen perinnän välillä vedetään niin ikään kirjeessä olevan viestin sävyssä sekä prosessin yleisessä toteuttamistavassa. Perintälain sovellettavuudesta ei kuitenkaan voida poiketa huomautuskirjeissä eikä vapaaehtoisessa perinnässä; laki koskee molempia toteuttamistapoja, kun saatava on erääntynyt. (Lindström 2005, 200.)

Vakuudettomien saatavien kohdalla ei voida poiketa perintälaista tai hyvästä perintätavasta millään tavalla. Lakia on noudatettava, oli kyseessä vakuudeton kulutusluotto, pikalaina tai mikä tahansa muu vakuudeton luotto. Vakuudettomia kulutusluottoja tai lainaa myöntävien rahoitusyhtiön tulee muistaa luotonvalvonnassaan ja perinnässään hyvä perintätapa. Hyvän perintätavan vastaiseksi ei sovi menetellä, vaikka yritys ei olisikaan ammattimaisesti perintätoimintaa harjoittava.

6.1 Yleistä vapaaehtoisesta perinnästä

Vapaaehtoinen perintä on sitä, kun velkoja suorittaa sen itse erilaisia perintämenetelmiä käyttämällä. Apuna ei tässä tapauksessa käytetä esimerkiksi tuomioistuinta tai muuta viranomaista vaan velallisen maksu perustuu aina vapaaehtoiseen suoritukseen. Saatavien perintää säätelee kuitenkin laki saatavien perinnästä (Perintälaki 22.4.1999/513). Laki koskee kaikkea saatavien perintään liittyvää toimintaa.

Perintälaki on muuttunut 16.3.2013 voimaan tulleella lainmuutoksella, jonka tarkoituksena on ollut tuoda EU:n maksuviivästyisdirektiivi osaksi kansallista lainsäädäntöä. Uudistus on lisäksi tavoitellut sitä, että lain säännökset varmistavat aiempaa paremmin hyvän perintätavan noudattamisen ja etenkin, että velalliselta ei peritä kohtuuttomia kuluja saatavien perinnästä.

Lainmuutoksen tavoitteena on myös ollut puuttua vilpilliseen ja harhaanjohtavaan toimintaan erityisesti elinkeinoelämässä. (Bräysy 2013, 20.)

Uudistuneen perintälain velvoitteista vain osa koskee ammattimaista perintätoimintaa harjoittavia tahoja eli perintätoimistoja. Suuri osa määräyksistä koskee kuitenkin kaikkia velkojia ja näistä yhtenä tärkeimmistä voidaan pitää hyvää perintätapaa koskevaa periaatetta. Perintälaki on pakottavaa eikä siitä voi poiketa velallisen vahingoksi. Soveltamisalansa mukaisesti laki koskee vain vapaaehtoista perintää eli nimenomaan maksumuistutuksia, maksuvaatimuksia sekä muuta tapaa, jolla vapaaehtoista saatavien perintää voidaan harjoittaa. (Bräysy 2013, 20.)

6.2 Hyvä perintätapa

Hyvällä perintätavalla tarkoitetaan sitä, että velan takaisinperinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista toimintaa tai toimintaa joka muutoin olisi velallisen kannalta sopimaton. Haitallisena toimintana voitaisiin pitää esimerkiksi väärin tai harhaanjohtavien tietojen antamista sekä kohtuuttomien kulujen vaatimista maksun laiminlyönnistä. Perintätavan mukaisesti vanhentunutta tai jostakin muusta syystä lakannutta saatavaa ei ole oikeutettua periä. Kuluttajasaatavien kohdalla myös yksityisyydensuoja tulee ottaa huomioon, eikä yksityisyyden suoja saa vaarantaa. (Bräysy 2013, 21.)

6.3 Perintälain muutos ja sen tuomat haasteet

Lain mukaan velkojalla on oikeus periä velalliselta perinnästä aiheutuneita kohtuullisia kuluja. Kulujen tulee olla kohtuulliset eikä niistä saa aiheutua velalliselle tarpeetonta haittaa. Kohtuullisuutta arvioidessa otetaan huomioon suoritettu työmäärä, saatavan suuruus sekä tarkoituksenmukainen suoritustapa. Kuluttajasaatavien kohdalla kulujen perintää on rajoitettu enemmän ja laki rajoittaa perintäkuluja rankasti. Mikäli velkoja olisi toiminut lain vastaisesti tai vaihtoehtoisesti rikkonut tiettyjä perintälain säännöksiä, ei velallisella ole velvollisuutta korvata perinnästä aiheutuneita kuluja. (Bräysy 2013)

Perintälain uusimpana määräyksenä on se, että jos velallinen kiistää oman maksuvelvollisuutensa, ei perintää saa jatkaa. Kiistämisen tulee olla perusteltu ja asianmukainen. Saatavan perintää voidaan jatkaa, jos velallinen ei esitä perusteltua syytä kiistämiselle tai vetoaa muutoin sellaiseen perusteeseen millä ei ole merkitystä velallisen maksuvelvollisuuteen. Tätä lainkohdan määräystä sovelletaan niin kuluttajasaatavissa, kuin myös muiden saatavien perinnässä. (Bräysy 2013, 21 - 22.)

Vanhan lain mukaan velkojalla on ollut oikeus päättää, kuinka suoritusten kohdistus kirjataan. Saatavaan kertyvät suoritukset on voitu kirjata ensin koroille ja vasta tämän jälkeen pääomalle. Näin ollen saaduista maksusuorituksista huolimatta korkoja kertyy niin kauan, kunnes koko pääoma tulee maksettua. Tämä on nimenomaan se kohta joka on nostanut paljon kohua etenkin kulutusluottoja myöntävien yritysten toiminnasta, koska luonnollisesti kulutusluotoissa koron osuus on suuri. Suoritusten kohdentaminen ensin koroille on kuitenkin uudessa laissa edelleen sallittua. (Bräysy 2013, 22.)

Merkittävä perintälakiin tehty muutos on vahingonkorvausvelvollisuus. Vanhan lain mukaan vahingonkorvausvelvollisuus on rajoitettu koskemaan vain ammattimaisesti perintää harjoittavia yrityksiä, mutta uuden perintälain myötä tämä lainmuutos koskee myös kaikkia perintätoimintaa harjoittavia. Mikäli velkoja menettelee perintälain vastaisesti, on velkoja vahingonkorvausvastuussa sille, jolle vahinko on aiheutunut ja perintätoimet kohdistettu. (Bräysy 2013, 22.)

Markkinaoikeuden päätöksellä hyvän perintätavan vastainen menettely ja sitä harjoittavan yrityksen toiminta voidaan kieltää kokonaan. Markkinaoikeus voi määrätä yritykselle niin sanotun uhkasakon, jos hyvän perintätavan vastaista perintää jatketaan. Kuluttajasaatavien perintää koskevassa toiminnassa myös kuluttaja-asiamies voi määrätä kiellon harjoittaa vapaaehtoista perintää. Äärimmäisissä tapauksissa hyvän perintätavan rikkominen voidaan luokitella rikokseksi (perintärikkomus) mikäli perintäkäytäntö on ollut tahallista tai törkeän huolimattontaa. Tällaiseksi voidaan luokitella toiminta, jossa velallisen yksityisyyden suojaa on vaarannettu huolimattomasti. Tällaisesta toiminnasta aiheutunut rangaistus voi kuitenkin vain olla sakko. (Bräysy 2013, 23.)

6.4 Vapaaehtoisen perinnän keinot

Yleensä voidaan ajatella, että mikäli maksu jää velalliselta suorittamatta, on syynä maksukyvyttömyys tai maksuhaluttomuus. Maksukyvyttömyydellä tarkoitetaan yleensä sitä, että velallinen on muutoin kuin tilapäisesti kykenemätön suoriutumaan velvoitteistaan niiden erääntyessä (Bräysy 2013, 9).

Mikäli maksukehotus tai muu maksusta muistuttaminen eivät johda velallisen maksusuorittamiseen, velkojalla on useita vaihtoehtoja ns. painostuskeinoja joiden avulla velallista voidaan motivoida suorittamaan erääntynyt saatava. Yleensä painostuskeinojen avulla maksuhaluttomuuteen puuttuminen on hyvin tuottoista. (Bräysy 2013, 9.)

Vaikka maksukyvyttömyydestä aiheutuneet ongelmat ovat maksuhaluttomuutta suurempia, on painostuskeinoja oikein käyttämällä mahdollista saada maksukyvytön velallinen suorittamaan

maksunsa. Tällaisessa tapauksessa maksukyvytön velallinen yleensä arvioi velkojan toimintatapoja ja kohdistaa suorituksen mielellään sille velkojalle, jonka saatavan laiminlyönti voisi aiheuttaa ikäviä seurauksia. Tässä kohtaa yleensä nousee esille se, miten ja minkälaisilla keinoilla velkoja hoitaa saatavan perimisen ja kuinka aktiivisesti velkoja sen hoitaa. (Bräysy 2013, 9)

6.4.1 Maksumuistutus ja maksuvaatimus

Perintäkirje eli maksuvaatimus on se tapa, joka yleisimmin käynnistää varsinaisen perinnän. Kirjeen tulee olla muodoltaan asiallinen, mutta määrätietoinen ja yleensä lyhyehkö. Kirjeen sisällössä tulee viitata ytimekkäästi saatavan perusteeseen. Maksuvaatimuksen täytyy sisältää tieto jatkotoimenpiteistä eli niistä toimenpiteistä joihin velkoja ryhtyy, jos saatavaa ei makseta eräpäivään mennessä. Tätä informaatiota voidaan pitää perinnän näkökulmasta perintää tehostavana uhkana, joka on kuitenkin ilmoitettu asiallisesti. Perintäkirjeiden uhkauksien sekä tehosteiden tulee olla perintälain mukaisia sekä noudattaa hyvän perintätavan mukaista toimintaa. (Lindström 2005, 201.)

Perintäkirjeen sisältämien tietojen tulee siis olla todenmukaisia ja asiallisia. Mikäli kirjeessä ilmoitetaan maksuhäiriömerkinnästä tai oikeudellisiin toimenpiteisiin siirtymisestä, tulee velkojan myös toteuttaa nämä. Jos maksuvaatimuksessa ilmoitettuja toimenpiteitä ei suoritetaisi, velkojan uskottavuus kärsii. Tilastollisesta näkökulmasta katsottuna kirjeperintä on tehokkain tapa etenkin niihin kuluttajiin, joilla ei vielä ole maksuhäiriömerkintöjä. (Lindström 2005, 201.)

Kirjeperintä on suhteellisen edullista eikä sen toteuttamiseen yleensä tarvita suuria henkilökustannuksia. Voidaan ajatella, että kirjeperintä on hyvä ja tehokas tapa useisiin saataviin joiden pääoma on pienehkö. Kirjeperintä on etenkin vakuudettomien luottojen suosiossa ja suositeltavaakin käytettäväksi nimenomaan sen vuoksi, että yleensä saatavia on paljon, mutta vastaavasti pääomat ovat pieniä. (Lindström 2005, 201)

En koe kirjeperinnän olevan nykyisin edullisin tapa, sillä kirjeiden toimitusten hinnat ovat kasvaneet. Ongelmana kirjeperinnällä on myös yksityisyydensuoja sekä osoitetiedot; velkoja ei voi olla varma siitä ovatko velallisen osoitetiedot ajan tasalla ja se, tavoittaako kirje todella velallisen ellei kirje ei palaudu velkojalle. Pienten yritysten luotonvalvonnassa käytettävä kirjeperintä on ongelma nimenomaan osoitetietojen kannalta, koska tarvittavia työkaluja tai henkilöstöresursseja ei ole käytettävissä siihen, että velallistiedot voidaan tarkistaa ja samoin varmistua velallisen osoitteesta.

6.4.2 Puhelinperintä

Telemarkkinoinnin vaativimpana lajina voidaan pitää puhelinperintää. Puhelinperintään tulee valmistautua hyvin ja henkilön, joka puhelinperintää hoitaa, tulee omata hyvät neuvottelutaidot ja hänellä tulee olla valmius pitämään tilanne omassa hallinnassa. Puhelinperintähenkilön tulee osata käyttää tiettyjä niin sanottuja myyntiargumentteja toiminnassaan. Puhelinperintä oikein toteutettuna on erityisen tuloksellista. (Lindström 2005, 203.)

Puhelinperintään tulee valmistautua huolellisesti ja jo ennen puhelua on hyvä tiedostaa mitä peritään ja kuinka paljon maksuaikaa mahdollisesti halutaan antaa. Lähtökohtaisesti puhelinperinnässä neuvotellaan koko saatavan maksamisesta kerralla tiettyyn päivämäärään mennessä. Puhelinperinnän vaarana on velkojan kannalta se, että siitä tulee tehotonta, mikäli puhelinperintä hoidetaan ammattitaidottomasti, nopeasti ja rutiininomaisesti. Monesti velkojien omat sisäiset vaatimukset voivat ajaa puhelinperintää suorittavien henkilöiden toimintaa tähän suuntaan, että puhelinperintä on tilanne joka hoidetaan nopeasti. Puhelinperintähenkilön tulisi kyetä myös tunnistamaan ne velalliset, jotka antavat varman maksulupauksen ja yleensä pitävä maksulupaus saadaan hyvällä ja tuloksellisella neuvottelulla. Puhelinperintää soittavan henkilön tulisi kyetä ottamaan jokainen velallinen yksilönä ja osoittamaan, että kyseessä on yhtäläillä perintätilanne kuin mitä kirjeen lähettäminen olisi ja, että mikäli maksua ei suoriteta sovittuun eräpäivään mennessä, velka etenee vapaaehtoisessa perinnässä. (Lindström 2005, 203 - 204.)

Arvioitaessa kustannuksia voidaan puhelinperintää pitää kokonaiskustannuksiltaan kalliimpana kuin kirjeperintää, koska puhelinperintään joudutaan käyttämään resursseja henkilöstöstä. Puhelinperintää tulee siis käyttää harkitusti. Puhelinperintä on erinomainen vaihtoehto silloin, kun kyseessä on suuret saatavat. (Lindström 2005, 204.)

6.4.3 Sähköposti ja faksi

Sähköposti tai faksi ei ole kuluttajaperinnässä yleisesti käytettyjä perinnän keinoja. Sähköpostia voidaan toki käyttää yleisessä viestinnässä liittyen saatavien kotiuttamiseen. Sähköposti on erinomainen työkalu luotonvalvonnassa ja perinnässä esimerkiksi maksusopimusten tekemiseen tai eräpäivän siirtoon, mutta varsinaiseen maksumuistuttamiseen tai perimiseen nämä keinot eivät ole suotavia. Ongelmia tuo nimenomaan se, etteivät kuluttajien sähköpostit välttämättä ole virallisia eivätkä näin ollen voida kohdentaa henkilöä, johon perintää oltaisiin sähköpostin tai faksin välityksellä kohdistamassa. (Lindström 2005, 205.)

6.5 Perintäkulut kuluttajasaatavien perinnässä

Kuluttajasaataviksi luetaan elinkeinonharjoittajien saatavat, joiden muodostumisen perusteena ovat kulutushyödykkeen luovuttaminen tai luotto kuluttajalle eli yksityishenkilölle.

Kuluttaja on siis luonnollinen henkilö, joka on hankkinut kulutushyödykkeen tai luoton muuhun tarkoitukseen kuin ammattinsa harjoittamiseen. (Bräysy 2013, 23.)

Maaliskuussa 2013 voimaanastunut perintälainmuutos on muuttanut jonkin verran kuluttajasaatavien perinnästä veloittettavia perintäkuluja. (Bräysy 2013, 23). Tämä muutos on ollut kiistanalainen ja vielä on hiukan epäselvää kuinka muutos vaikuttaa perintätoimintaa ammatillisesti harjoitaviin yrityksiin.

Perittäessä kuluttajasaatavaa, kuluja saa perintälakimuutoksen jälkeen vaatia seuraavasti:

- kirjallinen maksumuistutus enintään 5 euroa
- eräpäivän siirto enintään 5 euroa (ellei saatava ole vielä laskutustilassa)
- maksusuunnitelmasta 20 - 50 euroa, riippuen saatavan suuruudesta sekä maksuerien määrästä (vähintään neljä erää). (Bräysy 2013, 23-24.)

Samalta kuluttajalta varsinaisia perintäkuluja saa vaatia yhteensä

- enintään 60 euroa, jos saatavan pääoma ei ylitä 100 euroa
- enintään 120 euroa, jos saatavan pääoma ei ylitä 1000 euroa
- enintään 210 euroa, jos saatava pääoma ylittää 1000 euroa (Bräysy 2013, 24).

Jos kyse on edelleen samasta kuluttajavelallisesta, saa häneltä vaatia kuluja enintään kahdesta maksusuunnitelmasta mikäli saatavan pääoma ylittää sata euroa. Alle sadan euron saatavista maksusuunnitelmasta saa veloittaa vain yhden kerran. (Bräysy 2013, 24).

Perintäkuluja saa velalliselta vaatia maksumuistutuksesta vasta, kun saatavan eräpäivästä on kulunut vähintään 14 vuorokautta siitä, kun ensimmäinen maksumuistutus lähetettiin. Tilanteissa, joissa saatavan periminen on ollut erityisen vaikeaa, voidaan velalliselta periä edellä esitettyjen enimmäismäärien ylittävät todelliset perintäkulut. Tästä on kuitenkin esitettävä selkeät perusteet ja ilmoitettava velalliselle syyt, joiden vuoksi kulut ylittävät kokonaiskuluvastuun enimmäismäärät. (Bräysy 2013, 24.)

Perintälain muutoksen myötä kuluttajalla on oikeus vaatia perinnän keskeyttämistä ja asian välitöntä siirtämistä oikeudelliseen perintään. Keskeytyspyyntö ei estä velalliselle lähetettäviä maksukehotuksia tai sellaisia ilmoituksia, joita velkojalta edellytetään maksuhäiriömerkintöjen ilmoittamiseksi, velan vanhentumisen katkaisemiseksi tai muutoin velkojan oikeuksien

säilyttämiseksi. Mikäli kyseessä on joku edellä mainituista ilmoituksista, voi velkoja periä muistuttamisesta aiheutuvat kulut. (Bräysy 2013, 24.)

Myös kulujen kohdistamiseen on tullut uuden perintälain myötä muutoksia; aikaisemmin maksuja sai kohdistaa ensin kuluille ja koroille, mutta nykyisen lain mukaan kuluttajasaatavien osalta kertyneet saatavat tulee ensin kohdistaa pääomalle ja sen korolle, jonka jälkeen vasta varoja voidaan kohdistaa varsinaisille kuluille (Bräysy 2013, 25.)

7 Oikeudellinen perintä

Kun kaikki perintäkeinot ovat käytetty ja mikäli vapaaehtoinen perintä ei tuota tulosta, on velkojan syytä siirtyä oikeudelliseen perintään. Oikeudellisessa perinnässä haetaan haastehakemuksella kärjäoikeuden päätös saatavan perimiseksi esimerkiksi ulosoton kautta. Yleensä oikeudellinen perintä kuitenkin tapahtuu perintätoimiston kautta, koska näin saadaan varmistettua, että perintä tapahtuu tehokkaasti ja lain vaatimalla tavalla.

Oikeudelliseen perintään ei kuitenkaan ole syytä kiirehtiä. Luotonvalvojan tehtävänä on arvioida kannattaako riidatonta saatavaa lähteä perimään oikeusteitse. Yleensä päätökseen vaikuttaa velan suuruus sekä velallisen aikaisempien maksuhäiriöiden merkitys. On hyvä huomioida ettei kärjäoikeuden vahvistamia sovintomenettelyjä ole luottotietorekisterinpitäjien tiedossa, jotka voisivat oleellisesti vaikuttaa oikeudellisen perinnän toimiin ryhtymistä. Näin ollen velkojalla ei välttämättä ole tiedossaan kaikkia maksuhäiriöitä tai muutoin maksukäyttäytymisestä aiheutunutta tietoa. (Lindström 2005, 216.)

Oikeudellisen perinnän voi suorittaa velkoja itse tai hän voi myös valtuuttaa asiamiehen hoitamaan tehtävän. Asiamiehenä voidaan pitää esimerkiksi ammattimaisesti perintätoimintaa harjoittavaa yritystä tai vaihtoehtoisesti perintätoimintaan erikoistuneet asianajo. Ja lakiasiantoimistot. Oikeudellista perintää suoritettaessa ja valittaessa tätä tapaa, nousee suurien perintätoimistojen rooli usein esille. Perintätoimistoilla on monesti jo tiedossa velalliseen kohdistuneet aikaisemmat oikeustoimet ja muutoinkin tietoa aikaisemmasta maksukäyttäytymisestä. Oikeudellisen perinnän suorittajaksi olisi hyvä valita se taho joka parhaiten tuntee velallisen aikaisemman maksukäyttäytymisen, maksuhäiriöt ja perintähistorian. (Lindström 2005, 216.)

7.1 Ulosotto ja jälkiperintä

Ulosotolla tarkoitetaan velallisen tuloon ja omaisuuteen kohdistuvaa pakollista täytäntöönpanoa. Ulosoton toimenpiteet käynnistyvät, kun velkoja antaa ulosottomiehelle täytäntöönpanopyynnön, jonka perustana on jokin ulosottoeruste.

Ulosottoerusteena voi olla esimerkiksi oikeuden vahvistamat suoritustuomiot. Ulosottoviranomaisella on myös oikeus ottaa haltuun tai myydä velallisen omaisuutta, jotta velkojan saatava tulee kokonaisuudessaan suoritetuksi. Ulosotosta säädetään ulosottokaassa (L 705/2007). (Lindström 2005, 288.)

Vapaaehtoisten tai oikeudellisen perinnän läpikäyneisiin saataviin voidaan käyttää myös jälkiperintää. Jälkiperintä pitää saatavat perintäkelpoisina ja jälkiperinnässä estetään velkojen vanhentuminen. Kulutusluottoja myöntävät yritykset harjoittavat vain harvoin jälkiperintää itse; yleensä jälkiperinnän tilanteessa saatavat annetaan erillisestä toimeksiannosta ammatillisesti perintää harjoittavan yrityksen hoidettavaksi sillä heillä on käytettävissään tarvittavat järjestelmät ja laitteet saatavan seuraamiseksi sekä tieto-taito. (oma tieto)

8 Velkajärjestely

Joskus kuluttajan taloudellinen tilanne voi ajautua siihen, ettei hän enää selviä veloistaan omin avuin. Monesti tämän tyyppisessä tilanteessa kuluttajalta jää maksamatta erityisesti pikavipit ja kulutusluotot, joka vastaavasti nostaa luotonmyöntäjän luottoriskiä vakuudettomissa luotoissa. Maksuvaikkeuksiin ja velkakierteeseen ajautuneen yksityishenkilön on kuitenkin mahdollista hakeutua yksityishenkilöille myönnettävään velkajärjestelyyn. Velkajärjestelystä säädetään yksityishenkilön velkajärjestelylaissa 25.1.1993/57. Velkajärjestelyn tavoitteena on yksityishenkilön taloudellisen tilanteen elvyttäminen, rehabilitaatio.

Velkajärjestely perustuu lakiin ja sen säännöksiin. Velkajärjestelyyn on mahdollista hakeutua oman paikkakunnan velkajärjestelyn kautta ja varsinainen hakemus tulee toimittaa oman paikkakunnan käräjäoikeudelle. Yleensä kuitenkin ennen velkajärjestelyyn hakeutumista, hakeutujan on selvitettävä velkojien kanssa mahdollisuus sovintoratkaisuun velkojen hoitamiseksi. Mikäli sovintoratkaisu velkojien kanssa ei tuota tulosta, velkajärjestelyhakemus tulee jättää tuomioistuimelle. (Kuluttajavirasto)

Tuomioistuimessa päätetään myönnetäänkö velkajärjestelyyn hakeutuvalla velkajärjestely eli maksujärjestely. Jos tuomioistuin katsoo, että hakijalla on edellytykset velkajärjestelyyn ja maksuohjelmasta suoriutumiseen, he vahvistavat maksuohjelman. Velallinen vapautuu velka-

järjestelyn piirissä olleista, maksuohjelmaan merkityistä veloista heti, kun maksuohjelma päättyy. (Kuluttajavirasto)

Kauppalehdessä 21.8.2012 julkaistussa artikkelissa Suomen Asiakastiedon lakiasiainpäällikkö Juuso Jokela toteaa nykyisen yksityishenkilön velkajärjestelyn olevan armelias. Hänen mielestään velkajärjestelylakiin ei tulisi enää tehdä lisäkevennyksiä. Jokelan mukaan hänen tiedoissaan ei ole toista maata, jossa velkajärjestely olisi niin velallisystävällinen kuin Suomessa. Tuomioistuimen päätöksellä voi saada jopa kaikki velat anteeksi. (Kauppalehti.)

8.1 Vapaaehtoinen velkajärjestely

Ennen velkajärjestelyyn hakeutumista velallisen täytyy pyrkiä sovintoratkaisuun velkojien kanssa. Tällaisia sovintoratkaisun mahdollisuuksia ovat esimerkiksi laina-ajan pidentäminen, kuukausierän pienentäminen, luottojen tai lainojen yhdistäminen, mahdollisuus lyhennysvapaisiin kuukausiin sekä jopa korkojen tilapäinen alentaminen. (Kuluttajavirasto.)

Yleensä velkojille voidaan suositella vapaaehtoisessa perinnässä olevan velallisen kanssa tehtävää sovintoratkaisua eli vapaaehtoista velkajärjestelyä velkojen hoitamiseksi sillä oikeudelliseen velkajärjestelyyn ajautuva velallinen tulee yritykselle yleensä kalliiksi. Vapaaehtoisen perinnän tavoitteena on vähentää yritysten luottoriskiä, sillä tällöin on mahdollisuus saada velalliselta suurempi osuus veloista kuin mitä lakisääteisen velkajärjestelyn tai jopa ulosoton kautta (Aaltonen 2010, 26.)

8.2 Lakisääteinen velkajärjestely

Velkajärjestely tähtää siihen, että ylivelkaantuneelle yksityishenkilölle annetaan mahdollisuus selviytyä veloistansa ja elvyttää oma taloudellinen tilanteensa. Toisaalta velkajärjestelyn pyrkimyksenä on myös taata velkojalle mahdollisuus kotiuttaa suurin osa saatavista. (Bräysy, 2013, 68.) Mikäli yksityishenkilö ei pääse velkojien kanssa sovintoratkaisuun, vaihtoehtona on lakisääteinen velkajärjestely eli tuomioistuimen vahvistama velkajärjestely.

Velkajärjestelyn hakeutuvan henkilön tulee olla maksukyvytön ja se, että maksukyvyttömyyteen on ajautunut työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden tai muutoin epäedullisten olosuhteiden vuoksi. Myös velkojen määrä verrattuna maksukykyyn otetaan huomioon velkajärjestelyä mietittäessä. Yksityishenkilön velkajärjestelyn voi käynnistää ainoastaan henkilön omasta aloitteesta lähtenyt hakemus. Tuomioistuin päättää lopulta, myöntävätkö he velkajärjestelyn. Ennen päätöstään tuomioistuin yleensä kuulee velkojia selvittääkseen, onko mahdolliselle maksujärjestelylle esteitä. (Bräysy, 2013, 69.)

Velkajärjestelyn alettua velallinen ei saa itse maksaa järjestelyn piiriin kuuluvia velkoja, sillä velallisen tulee noudattaa hänelle vahvistettua maksuohjelmaa. Ohjelmaan vahvistetaan kulloinkin velan maksuun velallisen saatavissa olevat tulot vähennettynä välttämättömillä elinkustannuksilla ja muu kuin perusturvaan kuuluva omaisuus. Joissakin tapauksissa, jos velallisella ei ole rahaksi muutettavaa omaisuutta tai muutoin tulot ovat pienet, että ne alittavat maksuvaran, on velalliselta mahdollisuus poistaa maksuvelvollisuus kokonaan. (Bräysy 2013, 70.)

Rahoitusyhtiön ongelmana luotonvalvonnan ja perintätoiminnan kehittämisessä ja tehostamisessa on se ettei perintätoiminta ole heidän päätoimialansa eikä yrityksen intressit keskity pelkästään luotonvalvontaa. Arvoitukseksi jää, onko luotonvalvonta ja kulutusluottoa itse myöntävän yrityksen järkevää periä saatavia.

9 Tulokset ja havainnot

Luotonvalvonta on hyvin moninainen osa yritystä eikä se pelkästään tarkoita myönnetyn luoton takaisin perimistä. Luotonvalvonta on yrityksen kokonaisvaltaista talouden- ja myyntisäämistien hallintaa, jota voidaan seurata ja hallita eri osa-alueita hyödyntäen. Määrittäisin osa-alueet neljään kategoriaan; laskutus, luotonvalvonta, saatavien perintätoimet ja riskien hallinta. Opinnäytetyöni myötä olen huomannut luotonvalvonnan olevan paljon muutakin kuin pelkkää saatavien seurantaa ja valvontaa. Mielestäni kulutusluottoja myöntävien yritysten ei tulisi kiinnittää huomiota pelkästään siihen miten saatavia peritään vaan siihen kuinka saatavat muodostuvat. Riskienhallinta on se, mihin kulutusluottoja myöntävien yritysten on hyvä panostaa. Mitä aikaisemmassa vaiheessa saadaan selville luotonhakijan maksukäyttäytyminen sekä aikaisempi tausta esimerkiksi maksuhäiriöistä, sitä paremmin saatavan kotiuttaminen pystytään ennakoimaan.

Olen huomannut, että vakuudettomien saatavien takaisinperinnästä puhuttaessa olisi hyvä käyttää enemmän termiä saatavien kotiuttaminen, olivatpa ne vakuudettomia tai vakuudellisia kulutusluottosaatavia, yritysten välistä luottokauppaa tai mitä tahansa luotoksi annettavaa ja kelpavaa. Saatavien kotiuttamisessa on eroja ja lainsäädäntö muokkaa yrityksen toimintaa sekä luotonvalvontaa siltä osin onko kyseessä vakuudellinen vai vakuudeton luotto tai vastavasti yritysluotto ja kuluttajaluotto.

Työskentelen nykyisin ammattimaista perintätoimintaa harjoittavassa yrityksessä ja koen, että minun on vaikea ajatella vapaaehtoisen perinnän olevan kulutusluottoa myöntävässä yrityksessä erityisen tehokasta.

Työni myötä väitän, että yrityksen sisäisestä perinnästä ei saa tehokasta mikäli se on pieni-
muotoista ja, jos käytössä ei ole tehokkaan perinnän mahdollistavia järjestelmiä, ammattitai-
toista henkilökuntaa joka tietää ja tuntee perintälain sekä käytänteet. Perustan väitteeni sii-
hen ettei yrityksen oma, sisäinen perintäyksikkö tai luotonvalvontayksikkö ole niin uskottava
kuin mitä ammattimaisesti perintää harjoittava yritys. Tämä ilmenee siinä, että kun kyseessä
on vakuudeton saatava, kuluttajien silmissä uskottavuus häviää sitä mukaa, miten paljon
painostuskeinoja yritys käyttää omien saataviensa kotiuttamiseen perinnän muodossa.
Vapaaehtoisen perinnän keinoista tulee helposti tehottomia, jos niitä käytetään liikaa tai vää-
rin. Näissä tapauksissa voidaan liikkua jo hyvän perintätavan vastaisissa rajoissa.

En koe onnistuneeni opinnäytetyössäni siinä, että tämä voisi olla erityisen hyödyllinen luo-
tonantotoimintaa tai sellaista toimintaa aloittavan yrityksen omaan sisäisen luotonvalvonnan
kehittämiseen.

Näen ennemminkin tämän niin, että opinnäytetyöstäni tuli katsaus, siihen mitä luotonvalvon-
ta ja perintätoimintaa ovat, mitä keinoja luotonvalvontaan ja vapaaehtoiseen perintään voi-
daan käyttää, mitä vapaaehtoisella perinnällä ylipäättänsä tarkoitetaan ja missä suhteessa
oikeudellinen perintä on vapaaehtoiseen nähden. Uskon, että työstäni on hyötyä luotonval-
vonnan tehtäviin tai perintäalalle tuleville henkilöille perusasioiden läpikäymiseen. Uskon
myös, että työni on teoreettinen katsaus, mitä tulee luotonvalvontaan ja vapaaehtoiseen pe-
rintään.

Opinnäytetyöni myötä olen löytänyt itselleni suunnan, jota kohti haluan tulevaisuudessa pyr-
kiä. Tiedän, että oma ammatinvalintani perintä- ja rahoitusalaan on oikea ja opinnäytetyöni
myötä se on vain varmistunut. Huomaan olevani vielä alkuvaiheessa siinä, mitä tulee perintä-
alan ammattilaiseen, mutta koen, että perustiedot saatavien perinnästä ja taloushallinnosta
ovat vahvistuneet ja ennen kaikkea täydentyneet. Olen täydentänyt jo olemassa olevaa tietoa
esimerkiksi velkajärjestelystä ja ulosoton toimintaperiaatteista sekä riskienhallinnasta luotto-
politiikan näkökulmasta katsottuna.

Lähteet

Kirjallisuuslähteet

Bräysy, P. 2013. Perintä käytännössä. Helsingin seudun kauppakamari. Viro: Meedia Zone Ou.

Ijäs, S. 2004. Luottoriskien hallinta tuloksen tekijänä - ammattitaito, luovuutta ja myyntihenkeä. Helsinki: Suomen Asiakastieto Oy.

Kuluttajavirasto. Asiamies. Tietoa velkojen järjestelystä ja velkajärjestelystä, 1-16.

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

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

Viitala, R. ja Jylhä, E. 2006. Liiketoimintaosaaminen. Helsinki: Edita.

Artikkelit

Jokela, J. 2012. Velkajärjestely on jo nyt armelias. Kauppalehti 21.8.2012.

Suomen Asiakastieto Oy. STT-Info. 2012. Nuoret ovat taloudellisesti aktiivinen riskiryhmä. Kauppalehti 11.5.2012. Viitattu 6.6.2013.

<http://www.kauppalehti.fi/5/i/yritykset/lehdisto/stt-info/tiedote.jsp?selected=kaikki&oid=20120501/13367235969050>

TalousSuomi. 2013. Pikavippi 2013, viimeisimmät tiedot. Viitattu 19.1.2014.

<http://www.taloussuomi.fi/lainat-ja-vipit/pikavippi-2013-viimeisimmat-tiedot>

Virallislähteet

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38 (muutosehdotuksia)

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513 (muuttunut 16.3.2013)

Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57

Luottotietolaki 11.5.2007/527

Elektroniset lähteet

Aaltonen, A. 2010. Luottoriskien hallinta ja perintä vakuudettomia luottoja myönnettäessä. Opinnäytetyö. Hyvinkää: Laurea-ammattikorkeakoulu.

<http://publications.theseus.fi/handle/10024/26833>

Eduskunta. Viitattu 1.6.2013.

<http://lib.eduskunta.fi/Resource.phx/kirjasto/oikeudellinentieto/tietopaketit/pikaluottolain/saadanto.htm>

Experian. 2008. Luotonvalvonta ja perintä. Viitattu 3.11.2013.

<http://www.experian.fi/Pages/RATKAISUT/Ratkaisut%20Luotonvalvonta.htm>

Finanssivalvonta. 2014. Yleisimpiä kysymyksiä pikaluotoista. Viitattu 20.2.2014.

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Kuluttajaluotot/Pages/Pikavipit.aspx#.UtuqBBxeD-k>

Kuluttajavirasto. Raha-asiat. Velkajärjestely. Viitattu 3.11.2013.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/15aa8ec6-9bc0-4018-a657-ec131d20eda9.aspx>

Suomen Asiakastieto Oy. 2013. Nuorista aikuisista yli 11 prosentilla on maksuhäiriömerkintä. Viitattu 6.6.2013.

http://www.asiakastieto.fi/web/guest/ajankohtaista/-/asset_publisher/h9Y2/content/id/45342

