



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Pienyrittäjän myyntisaamisten hallinta

Hietikko, Johanna

2015 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu  
Hyvinkää

## Pienyrittäjän myyntisaamisten hallinta

Johanna Hietikko  
Liiketalous P2P  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2015

Johanna Hietikko

### Pienyrittäjän myyntisaamisten hallinta

Vuosi

2015

Sivumäärä

64

---

Työn tarkoituksena oli analysoida toimeksiantaja yrityksen myyntisaamisten hallintaa ja etsiä tästä kehityskohteita. Työn tavoitteena oli selvittää yrityksen luotonhallinnan, laskutuksen ja perinnän nykytilanne ja pohtia keinoja näiden prosessien tehostamiseksi ja tätä kautta parantaa yrityksen tulosta. Tavoitteena oli myös lisätä yrityksen tietoisuutta myyntisaamisten hallinnan eri vaiheista ja etenkin perinnän eri muodoista, joista yrityksellä ei ole entuudestaan paljoakaan kokemusta. Aihe oli ajankohtainen tiukan taloudellisen tilanteen takia. Samalla tavoitteena oli tehdä yleinen tietopaketti myyntisaamisten hallinnasta kenelle tahansa pienyrittäjälle, joka hoitaa myyntisaamisten hallintaa muiden töidensä ohella. Opinnäytetyö on kirjoitettu pienyrittäjän näkökulmasta luotonantajana eli velkojana.

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen toimintatutkimus. Olen kerännyt tietoa opinnäytetyöhön työskennellessäni toimeksiantajayrityksessä. Tutkimuksen aineistoa on koottu toimeksiantajayrityksestä, eri lakien säädöksistä sekä esimerkiksi Kauppakamarin, Kuluttajaviraston ja Oikeusministeriön julkaisuista. Lisäksi aineistona on käytetty haastattelua, jossa selvitettiin toimeksiantajayrityksen myyntisaamisten hallinnan nykytilaa. Opinnäytetyössä peilataan teoreettista viitekehystä toimeksiantajayrityksen myyntisaamisten hallintaan. Teoreettinen viitekehys muodostui koskemaan luotonhallintaa, laskutuksen pääpiirteitä ja perinnän eri osa-alueita.

Opinnäytetyön pohjalta pystyttiin tekemään päätelmiä yrityksen myyntisaamisten hallinnan nykytilasta. Opinnäytetyön avulla selvisi, että toimeksiantajayrityksen on parannettava myyntisaamisten hallintaansa. Yrityksen myyntisaamisten hallinta ei ole tällä hetkellä vielä parhaassa mahdollisessa tilassa tiedon puutteen ja resurssien hallinnan vuoksi. Myyntisaamisten hallinnan prosesseja halutaan kuitenkin kehittää. Tärkeimpiä kehityskohteita ovat uuden reskontratyoäkalun kokonaisvaltainen käyttöönotto ja manuaalisista taulukoista luopuminen, viivästyskoron käyttöönotto, myyntisaamisten kiertoajan nopeuttaminen sekä perintäprosessin kehittäminen.

Asiasanat: laskutus, luotonhallinta, perintä, saatavat, velkoja

Johanna Hietikko

**Small-Sized Company's Accounts Receivable Management**

Year	2015	Pages	64
------	------	-------	----

---

The topic of thesis is accounts receivable management at the case company and to make recommendations for developing these in the future. The outcome of this thesis is to find out how credit administration, invoicing and debt collection are taken care of in the case company and develop the company's management of sales receivables which should have the inherent effect of improving the profit margins of the company. The aim was also to increase the case company's awareness of the different stages of management of sales receivables, especially different forms of debt collection, which the company does not already have much experience of. The subject was topical because of a tight financial situation. At the same time the aim was to make a general information package accounts receivable management for an entrepreneur of a small-sized company regarding debt collection. The thesis is written from a small-sized company's point of view and it also being a creditor.

The research is qualitative. The source material in this thesis has been gathered for the case company and includes provisions of various laws and example publications by the Chamber of Commerce, Consumer Office and the Ministry of Justice and other articles. In addition, an interview was conducted regarding receivable management in the case company. The study mirrors the theory of receivable management into the case company's receivable management in practice. The theoretical part of the study covers areas of credit administration, invoicing and in particular debt collection.

On the basis of the thesis it was possible to draw conclusions on the current state of the case company's accounts receivable management. The conclusion of this thesis is that the case company should in general improve their sales receivables management practices. The case company's accounts receivable management is currently not yet in the best possible condition and some areas needed to be addressed. The main development points are the case company and the introduction of penalty interest, accounts receivable rotation speed and improvement of the debt collection processes. The purpose of this thesis was to find out the credit surveillance and debt collection situation in the company's operations.

Keywords: credit management, creditor, collection, debts, invoicing

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Luotonhallinta .....	7
	2.1 Luottoriskien arvioiminen .....	8
	2.2 Luottopäätös ja asiakasseuranta .....	11
3	Laskutus .....	12
	3.1 Laskun sisältö .....	13
	3.2 Laskun lähettäminen .....	17
	3.3 Hyvityslasku .....	19
4	Perintä .....	20
	4.1 Vapaaehtoinen perintä .....	21
	4.1.1 Perintämuodot .....	23
	4.1.2 Maksusopimus .....	26
	4.1.3 Yksityisoikeudellinen tratta .....	27
	4.2 Oikeudellinen perintä .....	29
	4.2.1 Haastemenettely .....	30
	4.2.2 Ulosotto .....	32
	4.2.3 Konkurssi .....	33
	4.2.4 Yrityssaneeraus .....	35
	4.2.5 Jälkiperintä .....	36
	4.3 Perinnän ulkoistaminen .....	37
	4.4 Saatavien vanhentuminen .....	39
5	Myyntisaamisten hallinta case-yrityksessä .....	41
	5.1 Luotonhallinta .....	42
	5.2 Laskutus .....	43
	5.3 Perintä .....	47
	5.4 Yhteenveto kehitysehdotuksista .....	53
6	Johtopäätökset .....	54
7	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi .....	56
	Kuviot .....	60
	Taulukot .....	61
	Liitteet .....	62

## 1 Johdanto

Yritykset tavoittelevat maksuvalmiutta, jolla varmistetaan toiminnan jatkuvuus. Toiminnan tarkoituksena taas on tehdä voittoa. Luottotappiot voivat kuitenkin vaikuttaa yrityksen voittoon merkittävästi. Etenkin tiukan talouden aikana luottotappioita ei saisi syntyä. Luottotappioiden ehkäisemiseksi on yrityksen luotonhallinnan, myynnin laskutuksen ja velkojen perinnän oltava kunnossa. Tehokkaalla luotonhallinnalla arvioidaan luottotappioriskejä ja pyritään ennaltaehkäisemään erääntyneitä saatavia. Laskuja taas on toimitettava jatkuvasti, jotta yritys saa myymistään tuotteista tai palveluista rahaa toiminnan jatkumiseen. Jos asiakas jättää laskun maksamatta, on saatavan kotiuttamiseksi käytettävä tehokkaasti eri perintämuotoja. Toimeksiantaja yritykselle, kuten myös useimmille pienyrittäjille on tyypillistä, että yrityksen luotonhallintaa, laskutusta ja perintää hoitaa joku työntekijöistä muun työnsä ohella tai yrittäjä itse. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijät tai yrittäjät ovat oman alansa ammattilaisia, mutta taloushallinnon ammattilaisiksi heitä ei voi kuitenkaan kutsua. Tällöin taloushallinnon osaaminen on heikkoa ja se näkyy myös myyntisaamisten hallinnassa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on analysoida kohdeyrityksen myyntisaamisten hallintaa ja löytää keinoja myyntisaamisten hallinnan tehostamiseksi ja tätä kautta parantaa yrityksen tulosta. Opinnäytetyö on kirjoitettu pienyrittäjän näkökulmasta luotonantajana eli velkojana. Toimeksiantajasta käytetään tässä työssä nimeä case-yritys. Case-yritystä koskevia tietoja on muutettu yrityksen yksityisyyden turvaamiseksi. Opinnäytetyön pohjalta tuotetaan case-yritykselle tärkeää informaatiota sen myyntisaamisten hallinnan prosessien nykytilasta ja toivotavasti tämän tiedon pohjalta toimeksiantajan luotonhallinnan, laskutuksen ja perinnän prosesseja kehitetään jatkossa. Toivon opinnäytetyön palvelevan myös muita pienyrittäjiä myyntisaamisten hallinnassa. Tarkoituksena on selvittää pienyrittäjille luotonhallintaa, laskutuksen vaiheita ja perintäprosessien etenemistä. Erityisesti perintä sisältää paljon eri lakien säädöksiä, jotka eivät välttämättä ole yrittäjälle tiedossa. Myyntisaamisten hallinnan taustojen tunteminen antaa pienyrittäjälle varmuutta hoitaa omia saataviaan.

Olen aiemmin työskennellyt toimeksiantajayrityksessä ja osaksi työkuvaani kuului yrityksen myyntisaamisten hallinta. Työsuhteeni aikana kävi ilmi, että yrityksen myyntisaamisten hallinnassa on vielä kehitettävää. Aikaisempina vuosina, kun yrityksen talous on kukoistanut ja tulevaisuuden näkymät ovat olleet erittäin positiiviset, ei taloushallintoa ole pidetty niin tärkeänä osana yrityksen toimintaa, vaan voimavarat on käytetty muun toiminnan ylläpitämiseen. Nyt yleisen talouden heikon tilanteen aikana on kuitenkin ymmärretty taloushallinnon tärkeys ja sen prosesseja ollaan halukkaita kehittämään.

Tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää laatua, ominaisuuksia sekä merkityksiä monipuolisesti. Tutkimuksen kohdetta pyritään

tyypillisesti tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Opinnäytetyö on kvalitatiivinen toimintatutkimus, sillä olen itse työskennellyt case-yrityksessä ja tänä aikana tekemiäni havaintoja käytetään hyväksi analysoinnissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää kuvata tutkimusta mahdollisimman todellisesti ja moniulotteisesti sekä kokonaisvaltaisesti. (Järvinen & Järvinen 2000, 129-132.) Tutkimuksen aineistoa on koottu toimeksiantajayrityksestä, eri lakien säädöksistä sekä esimerkiksi Kauppakamarin, Kuluttajaviraston ja Oikeusministeriön julkaisuista. Tutkimuksen aineistona on käytetty myös haastattelua (liite 1), jossa selvitettiin case-yrityksen luotonhallinta-, laskutus- ja perintätoimien nykytilaa. Haastattelun pohjalta tutkimukseen saatiin täydellisempi kuva case -yrityksen myyntisaamisten hallinnan nykytilasta. Tutkimuksessa peilattiin myyntisaamisten hallinnan teoreettista viitekehystä case-yrityksen myyntisaamisten hallinnan käytäntöön. Teoreettinen viitekehys koostui ensinnäkin luotonhallinnasta, joka keskittyy erityisesti asiakasyrityksen maksuvalmiuden tunnistamiseen, koska luotonhallinta on oleellinen osa onnistunutta myyntisaamisten hallintaa. Toiseksi laskutuksen pääpiirteistä ja erityisesti perinnän eri osa-alueista. Työn painopiste on saatavien perinnässä, koska case-yrityksen tietämys perinnästä on hyvin vähäistä. Työn ulkopuolelle jätettiin kuluttajakauppa sekä kuluttajiin kohdistuva perintä, koska toimeksiantaja yrityksellä ei ole kuluttaja-asiakkaita.

## 2 Luotonhallinta

Kun yritys myy tavaroitaan tai palveluitaan, syntyy myyntisaaminen, joka on rahoitettava omalla tai vieraalla pääomalla. Myyntisaamiset ovat luotonantoa asiakkaalle. Myyntisaaminen muuttuu luottotappioksi siinä vaiheessa, kun avoimesta saatavasta ei saada suoritusta. Saatava voidaan kirjata luottotappioksi, kun perintä on osoittautunut tuloksettomaksi tai asiakas on hakeutunut konkurssiin tai saneerausmenettelyyn. Luottotappiokirjaus voidaan tehdä heti jo meneillään olevan tilikauden aikana, mutta se tulee kuitenkin tehdä viimeistään tilinpäätöstä tehdessä. Luottotappiot vähentävät yrityksen tulosta. Jos jo luottotappioksi kirjatusta saatavasta saadaankin vielä myöhemmin suoritus, kirjataan se vähennykseksi tuloslaskelmaan liiketoiminnan muihin kuluihin. (Hakonen & Roos 2014, 134.)

Luotolla tapahtuvaan palvelusuoritteeseen, kauppaan, tavarantoimittamiseen tai muuhun lainanantoon sisältyy aina riski. Riskin tiedostaminen on lähtökohta luottopäätöksen tekemiselle. Luottopäätöstä tehtäessä toivotaan aina parasta, mutta samalla on myös osattava varautua pahimpaan. Luottotappioriskiä pyritään aina minimoimaan niin paljon kuin mahdollista, niin että liiketoiminta ei kuitenkaan kärsi. Luottoriskiä voidaan yrittää hallita kiinnittämällä huomiota asiakkaan luottokelpoisuuteen ennen luottopäätöksentekoa. Riskitasoon vaikuttaa esimerkiksi ostajan vakavaraisuus ja maksuvalmius. Luottokelpoisuuden määrittämiseen käytetään esimerkiksi asiakkaan luottotietoja ja tilinpäätöstietoja. (Lindström 2014, 7-

8.) Seuraavissa luvuissa käydään lävitse luottoriskien arvioimista, luottopäätöstä sekä asiakas-seuranta.

## 2.1 Luottoriskien arvioiminen

Suurimmat tappiot saadaan usein aikaan jo ennen luoton antamista. Tämän vuoksi kannattaa-kin käyttää aikaa ja vaivaa pienten asioiden tutkimiseen ennen luotonantoa, jotta mahdolli-nen luottotappioriski on otettu ainakin tietoisesti eikä tule myöhemmin yllätyksenä. Täysin riskitöntä sopimusta asiakkaan kanssa ei voida koskaan tehdä. Vaikka taustat olisivin selvi-tetty etukäteen. Riskien karttamisessakaan ei tule mennä liiallisuuksiin niin, että se vaikeut-taisi liiketoimintaa siinä määrin, että se ei olisi enää kannattavaa. Riskit on hyvä tiedostaa ja ottaa huomioon siinä vaiheessa kun tehdään päätöksiä liiketoiminnasta tai sopimuksista. (Leh-tonen, Mökkönen, Töyrylä, Seulu & Tammenkoski 2015.)

Ennen luottopäätöksentekoa on kaikki päätöksentekoon vaikuttavat seikat selvitettävä huolel-lisesti, etenkin asiakasvalintaan on syytä kiinnittää huomiota. Asiakasvalinta tulisi tehdä jo ennen myynti- tai markkinointityötä, jotta kustannuksia ei mene hukkaan niiden asiakkaiden osalta, jotka eivät täytäkään yrityksen luottovaatimuksia. Asioiden etukäteen selvittäminen on huomattavasti halvempaa kuin esimerkiksi markkinointitoimenpiteet väärälle taholle. Pa-rasta olisi jo markkinoinnin kohderyhmiä valittaessa käyttää aikaa taustojen selvittämiseen, jotta työtä ja kustannuksia ei mene hukkaan. Esimerkiksi suoramarkkinoinnissa kannattaa tar-kastaa vastaanottajien taustoja etukäteen. Asiakasyrityksen maksukyvyyn pystyy selvittämään etukäteen melko vaivattomasti ja luotettavasti. Selvittely vie luonnollisestikin hieman aikaa sekä kustannuksia, mutta jos sillä voidaan välttää turhaa myyntityötä tai luottotappiota, on se usein vaivan arvoista. (Lehtonen ym. 2015; Lindström 2014, 8.)

Asiakkaista saa tietoa sekä epävirallisista tietolähteistä kuin myös viranomaisrekistereistä. Epävirallisia tietolähteitä ovat esimerkiksi asiakas itse, kilpailijat, verottaja ja vakuutusyhtiö. Halvin tietolähde on usein asiakas itse. Asiakasyritykseltä voidaan pyytää esimerkiksi yrityksen kaupparekisteriotetta. Luotonantaja pystyy myös tilaamaan sen itse Patentti- ja rekisterihalli-tuksesta, mutta se maksaa. Yrityksen yksilöintitiedot on hyvä tarkistaa kaupparekisteristä. Yk-silöintitiedoilla tarkoitetaan yritysasiakkaan virallista nimeä ja yhtiömuotoa, Y-tunnusta ja osoitetietoja. Asiakasyritykseltä voi pyytää myös vastuuhenkilöiden tietoja, verovelkatodis-tusta, tilinpäätöstietoja, tilintarkastuskertomusta, budjettia tai todistusta lakisääteisten va-kuutusmaksujen maksamisesta. Verovelkatodistusta on hyvä pyytää sen takia, että jos yritys on maksukyvytön, verot ja muut lakisääteiset maksut jäävät usein maksamatta ensim-mäiseksi, koska ne ovat suuruudeltaan isoja summia. Niiden maksamatta jättäminen ei myös-kään lopeta yrityksen toimintaa välittömästi, toisin kuin velat tavarantoimittajille. Jos tava-rantoimittajille ei makseta avointa saatavaa, ei pystytä usein jatkamaan liiketoimintaa ilman



yrittäjien tarvitsemaa asiaa tavarantoimittajalta. Jos yritys ei halua toimittaa tietoja, on hyvä miettiä, miksi ei. Yrityksen internetsivuja voidaan pitää myös hyvänä tietolähteenä. Yritykset usein kertovat kotisivuillaan tietoja henkilöstöstä, liikevaihdosta ja tavoitteista. On kuitenkin muistettava, että ne ovat yrityksen itse tekemät ja niissä oleva tieto voi olla turhankin positiivisessa muodossa. Useista julkisista rekistereistä pystyy etsimään tietoa potentiaalisista asiakkaista. (Lehtonen ym. 2015; Lindström 2014, 8.)

Asiakasyrityksen luottotiedot ja maksuhäiriöt tulisi tarkistaa etukäteen ja etenkin silloin, jos kyseessä on uusi asiakas, joka ei ole yritykselle tuttu. Myös vanhojen liikekumppanien luottotietoja ja maksuhäiriötä on hyvä tarkastella tietyin väliajoin. Julkisella maksuhäiriöllä tarkoitetaan merkintää, joka tehdään luottoyritysten rekistereihin esimerkiksi silloin, kun yritys saa velkomistuumion tai tratasta aiheutuvan merkinnän. Rating tai luottoluokitus on analyysi yrityksen luottokelpoisuudesta. Analyysia tehdessä käytetään hyväksi esimerkiksi maksutapa- ja maksuhäiriömerkintöjä, tilinpäätöstietoja, yrityskiinnitystietoja, toimialatietoja ja osakepääoman muutoksia. Esimerkiksi maksutapatiedoista selviää, kuinka säännönmukaisesti yritys hoitaa maksunsa. (Lehtonen ym. 2015.) Rating ilmoitetaan pistejärjestelmällä tai käyttämällä kansainvälistä luokitusta, jossa AAA on paras ja C huonoin. Ratingin pystyy ostamaan luottotietoyhtiöiltä kuten Suomen Asiakastieto Oy:ltä, tiedot ovat heti käytettävissä ostotapahtuman jälkeen. Suomen Asiakastieto Oy on taloushallinnon, yritysjohton, riskienhallinnan, myynnin ja markkinoinnin tietopalveluyhtiö. Asiakastiedon tietokannassa on laajat tiedot kaikista suomalaisista yrityksistä, yhdistyksistä ja säätiöistä maksuhäiriötietoineen, tilinpäätöksineen ja vastuuhenkilötietoineen. Ratingin lisäksi Asiakastieto tarjoaa esimerkiksi riskimittari-palvelua, joka on ratingia suppeampi riskiluokitusjärjestelmä. Riskimittari arvioi yrityksen riskiä ajautua maksuvaikeuksiin tai konkurssiin tulevan vuoden aikana. Tulokseen vaikuttavat muun muassa maksuhäiriöt, vastuuhenkilöt, maksutapa, yritystaustat, kannattavuus, vakavaraisuus, maksuvalmius ja toimiala. Asiakastieto ylläpitää myös rekisteriä trattojen protestoinnista. Muita Suomessa toimivia luottotietoyhtiöitä ovat muun muassa Bnode D&B Finland Oy ja Intrum Justitia Oy. (Lindström 2014, 31-55; Riskien hallinnan palvelut 2015.)

Asiakasyrityksen maksukyvyyn arvioimiseen voidaan käyttää myös luottotietolausuntoa. Luottotietolausunto on laajempi analyysi kuin rating. Ratingin tekemiseen käytetään kaikkia mahdollisia tietolähteitä, jopa yrityksen johtoa voidaan haastatella. Perusteellisen lausunnon tekemiseen menee yleensä muutamia päiviä. Lausuntoja tekevät luottotietoyritykset. Yleensä maksuhäiriötietojen tilaaminen riittää yrityksen luottokelpoisuuden arvioimiseen, jolloin kalliimpaa luottotietolausuntoa ei kannata enää tilata. (Lehtonen ym. 2015.)

On myös hyvä tutustua asiakasyrityksen useamman tilikauden tilinpäätöstietoihin, jos ne ovat saatavilla. Samalla kun asiakkaalta pyydetään tilinpäätöstietoja, kannattaa myös pyytää tilin-

tarkastuskertomusta, josta nähdään tilintarkastajan mahdolliset huomautukset tilinpäätöksestä. Tilinpäätöstiedoista nähdään onko liikevaihto kasvussa vai onko toiminta kutistumassa. Tuloslaskelmasta voidaan tarkastella esimerkiksi yrityksen kannattavuutta sekä liikevaihtoa. Suuriin liikevaihdon muutoksiin kannattaa kiinnittää huomiota. Voittoakin näyttävä yritys voi ajautua kriisiin, jos sen käyttöpääoman tarve on suurempi kuin käytössä olevat varat. Taseesta selviää esimerkiksi yrityksen oman pääoman riittävyys. Pääoman riittävyyden kanssa voi olla ongelmia, jos yrityksen kannattavuus on heikko. Tilinpäätöstiedoista analysoidaan yleensä myös käyttökate, maksuvalmius, korkokulut, velkaantumis- ja omavaraisuusaste. Tilinpäätöstietojen tulkinta voi olla haasteellista, jos tietoja ei osata tulkita. Tietojen tulkinnan voi jättää ammattilaisen tehtäväksi tai voidaan myös tyytyä ratingiin tai luottotietolausuntoon. (Lehtonen ym. 2015; Lindström 2014, 37.)

Asiakkaan luottokelpoisuutta voi arvioida myös tunnuslukujen avulla. Luottokelpoisuuden määrittämisen tunnuslukuja ovat current ratio, liikevoittoprosentti sekä velkojen ja oman pääoman suhde. Current ratio mittaa yrityksen maksuvalmiutta sekä lyhytaikaisten velkojen maksukykyä. Maksuvalmiudella tarkoitetaan sitä, että yrityksellä on nopeasti maksuvalmiutta laittaa varoja erääntyvien maksujen katteeksi. Maksuvalmiudesta voidaan käyttää myös termiä likvideetti. Maksuvalmius on kunnossa silloin, jos varoja on vähintään yhtä paljon kuin erääntyviä maksuja. Riski luokitellaan pieneksi jos current ratio on yli 1,5. Riski on korkea silloin, kun tulos on alle 1. (Ikäheimo, Lounasmeri & Walden 2005, 122; Talponen 2002, 45.)

$$\text{Current ratio} = \frac{\text{Rahoitusomaisuus} + \text{Vaihto-omaisuus}}{\text{Lyhytaikaiset velat}} \times 100$$

Kannattavuuden tunnusluku on liikevoittoprosentti, jolla tarkastellaan toiminnan kehittymistä. Sitä voidaan käyttää myös apuna toimialan sisäisessä vertailussa sekä eri toimialojen välisessä vertailussa. Liikevoittoprosentilla verrataan yrityksen tilikauden tulosta liikevaihtoon. Riski on matala silloin, kun voittoprosentti on alle 10 %. Riski luokitellaan korkeaksi silloin, kun voittoprosentti on alle 3 %. (Alhola & Lauslahti 2000, 71.)

$$\text{Liikevoittoprosentti} = \frac{\text{Liikevoitto}}{\text{Liikevaihto}} \times 100$$

Yrityksen vakavaraisuutta voidaan tarkastella velkojen ja oman pääoman suhteella. Vakavaraisuudella tarkoitetaan yrityksen kykyä suoriutua taloudellisista velvoitteistaan pitkällä aika-

välillä. Kyse on yrityksen tappionsietokyvystä ja mahdollisuudesta lisävelkaantumiseen tarpeen tullessa. Vakavaraisuus kertoo yrityksen rahoitusrakenteesta eli oman pääoman tai vieraan pääoman suhteesta koko pääomaan. Velkojen ja oman pääoman suhteella pyritään määrittämään, kuinka paljon pääomaa on käytössä yrityksen ulkopuolelta suhteutettuna omaan pääomaan. Riski luokitellaan pieneksi, kun vierasta pääomaa on alle 50 % omasta pääomasta. Riski on korkea, kun vierasta pääomaa on yli 90 % omasta pääomasta. (Niskanen & Niskanen 2003, 131; Talponen 2002, 46.)

$$\text{Velat/ oma pääoma \%} = \frac{\text{Velat}}{\text{Oma pääoma}} \times 100$$

Asiakkaasta voi hankkia tietoa myös muista virallisista tietolähteistä, kuten velkajärjestelyrekisteristä sekä konkurssi- ja yrityssaneerausrekisteristä. Oikeusrekisterikeskus ylläpitää julkista rekisteriä velkajärjestelyistä. Rekisteriin tallennetaan muun muassa tiedot velkajärjestelyn alkamisesta, maksuohjelman vahvistamisesta ja kestosta sekä hakemuksen hylkäämisestä ja ohjelman raukeamisesta. Maksuohjelman päätyttyä tiedot kuitenkin poistetaan rekisteristä. Myös konkurssi- ja yrityssaneerausrekisteri on oikeusrekisterikeskuksen ylläpitämä rekisteri. Rekisteriin merkitään tuomioistuimen tiedot konkurssi-asiasta, tiedot velallisesta sekä tiedot konkurssi-asiasta käsittelemisestä. Yrityssaneerausasiasta rekisteri sisältää tuomioistuimen tiedot, tiedot velallisesta ja saneeraushakemuksen tekijästä sekä tiedot saneerausasiasta käsittelemisestä. Kuka tahansa voi saada tietoja näistä rekistereistä paperitulosteena. (Lehtonen ym. 2015.)

## 2.2 Luottopäätös ja asiakasseuranta

Luottopäätös tehdään asiakkaasta hankittujen tietojen pohjalta. Päätös luotonannosta on aina syytä tehdä kirjallisena sopimuksena, oli kyse sitten velkakirjasta, osamaksusopimuksesta tai mistä tahansa muusta sopimuksesta. Luottopäätös vastaa kysymyksiin: kenelle, mitä, kuinka paljon ja kuinka pitkäksi aikaa, millä ehdoilla ja millä vakuuksilla. Nämä tiedot tulee merkitä myös sopimukseen luotonannosta. Saatavan peruste eli esimerkiksi tehty työ tai kauppasopimus tulee määrittellä sopimukseen tarkasti, jos velkaa joudutaan myöhemmin perimään vapaaehtoisien tai oikeudellisten perinnän kautta. (Lehtonen ym. 2015; Lindström 2014, 41.)

Asiakasseurannan tulisi olla jatkuvaa. Pysyvissä asiakassuhteissa, joissa luottomyynti on jatkuvaa, opitaan tuntemaan asiakkaat ja näiden maksukäyttäytyminen. Myyjäyrityksen oma seuranta reskontran avulla on usein riittävää, kun on kyse usein toistuvista pienistä tilauksista. Jos luoton saldo kasvaa, kannattaa käyttää oman yrityksen resursseja asiakasyrityksen seuranta-

nassa tai voidaan myös tukeutua luottotietoyritysten valvontapalveluihin. Asiakkaiden luottotietoja kannattaa hankkia määräajoin, jos esimerkiksi asiakkaan luottokelpoisuutta joudutaan arvioimaan uudestaan asiakkaan liiketoiminnan muutoksien myötä. Yrityksen myyntihenkilöstö on merkittävässä roolissa asiakkaiden seurannassa. Myyntihenkilöstö on paljon yhteydessä asiakkaaseen. Kun myyjä käy asiakastapaamisessa asiakkaan luona, voi hän samalla tehdä havaintoja esimerkiksi toimitiloista, tilauskannasta, työntekijöiden määrästä ja ammattitaidosta sekä työilmapiiristä. Myyjä voi havaita varoittavia tekijöitä asiakkaan mahdollisista vaikeuksista. (Lehtonen ym. 2015.)

### 3 Laskutus

Luotonannosta syntyy saatava, ja laskutus on ensimmäinen askel syntyneen saatavan kotiuttamiseksi. Laskutus on yksi tärkeimmistä edellytyksistä yrityksen toiminnan kannalta. Laskutus perustuu tavarain tai palvelun toimittamiseen asiakkaalle. Mikäli yrityksen laskutus ei toimi kunnolla, suorituksia myynneistä ei saada asiakkailta ajallaan eikä liiketoimintaa pystytä tällöin pyörittämään parhaalla mahdollisella tavalla. Jotta yrityksen ostolaskut ja palkat voidaan maksaa ajallaan, tulisi laskutus hoitaa mahdollisimman nopeasti palvelujen tai tavaroiden toimituksen jälkeen. Pienissä yrityksissä laskutus ja reskontra hoidetaan yleensä itse tai tukeututaan ulkoisen tilitoimiston apuun. Jos laskutus ja reskontra hoidetaan talon sisäisesti, tavallisesti näistä vastaa sama henkilö. Laskuttajalta ja reskontran hoitajalta vaaditaan monien lakien ja säännösten tuntemusta, joten häneltä vaaditaan myös oman osaamisen jatkuvaa kehittämistä ja alan muutosten seuraamista. (Hakonen & Roos 2014, 110.)

Lasku on arvonlisäverolain säännöksissä käytetty käsite. Lasku on tosite, jonka yritys eli myyjä kirjoittaa ostajalle myydyistä palveluista tai tuotteista. Kirjanpitolain mukaan kirjanpitolovollisen yrityksen on annettava jokaisesta myynnistä ostajalle lasku tai muu tosite kirjanpitoa varten. Lasku voidaan toimittaa ostajalle joko paperisena tai sähköisenä vastaanottajan suostumuksin. Lasku voi sisältää usean eri palvelun tai tavarain myynnin ja se voi myös muodostua useammasta erillisestä asiakirjasta. (Laskuvaatimukset arvonlisäverotuksessa 2014.)

Laskun tulee olla selkeä ja sisältää riittävästi tietoa, jotta asiakas ymmärtää heti, mistä laskussa on kyse. Epäselvät ja puutteelliset laskut voivat jäädä kokonaan maksamatta ja aiheuttavat molemmille osapuolille ylimääräistä työtä selvittelyineen, johon kuuluu aikaa. Pahimmillaan nämä tilanteet aiheuttavat häiriötä yrityksen omassa maksukyvyssä ja ostolaskujen maksamisessa. Laskut kannattaa siis hoitaa hyvin ja täsmällisesti edellä mainittujen tilanteiden ehkäisemiseksi. Mitä selkeämmät ja yksityiskohtaisemmat laskun tiedot ovat, sitä helpompi asiakkaan on se maksaa. Hyvin hoidettu laskutus antaa myös hyvän kuvan yrityksestä asiakkaille. Yrityksen laskutusta on hoidettava päivittäin, laskutus kerran viikossa tai joka toinen viikko eivät kuulu hyvin hoidetun yrityksen toimintatapoihin. (Lehtonen ym. 2015.)

Lasku kannattaa laatia ja lähettää asiakkaalle mahdollisimman pian myyntitapahtuman jälkeen tai asiakkaan kanssa sovittuna ajankohtana. Näin asiakkaalta tulevat saatavat saadaan mahdollisimman nopeasti yrityksen toiminnan käyttöön. (Hakonen & Roos 2014, 111.) Laskua lähetettäessä tulisi ottaa huomioon myös laskun saaja ja lähettää lasku riittävän ajoissa ennen eräpäivää, sillä asiakkaalle on jätettävä aikaa laskun tarkastamiseen ja mahdollisten huomautusten esittämiseen. Asiakasta saattaa myös ärsyttää, jos laskutus on tehty pahasti myöhässä tavarain tai palvelun toimittamisen jälkeen. Asiakas on saattanut budjettia tehdessään varautua maksamaan laskun toimituksen saapuessa eikä vasta viikkojen kuluttua, jolloin budjetissa ei välttämättä ole enää tilaa. (Lehtonen ym. 2015.)

### 3.1 Laskun sisältö

Laskun tulee aina olla myyjän ja ostajan välisen kauppasopimuksen ja hyvän kauppatavan mukainen. Myyminen ja ostaminen on sopimuksen tekemistä. Aina kun myyjä ja ostaja tekevät kauppaa, syntyy myös sopimus kaupasta. Molempien kaupan osapuolien on noudatettava sopimusehtojen velvoitteita. Vaikka kyse ei olisi kirjallisesta sopimuksesta vaan käteiskaupasta, on sopimus syntynyt. Myös suullisessa kauppasopimuksessa sovitut sopimusehdot pätevät, mutta niitä voi olla vaikea todentaa kiistatilanteissa. Tämän vuoksi kirjallisia sopimuksia suositellaan kaupanteossa. Sopimusehdoissa tulisi olla määriteltynä muun muassa seuraavat asiat: toimitusaika ja maksuehdot, sopimuksen kesto eli määräaikainen, toistaiseksi voimassaoleva tai kertasopimus, myyjän toimitusvelvollisuus eli mihin myyjä sitoutuu, sopimusehtojen muuttaminen sekä sopimuksen purkamisen ja irtisanomisen. (Hakonen & Roos 2014, 117.)

Arvonlisäverolain 1501/1993 209§ mukaan laskulla on useita pakollisia laskumerkintöjä, kuten laskutuspäivä, laskun numero, myyjän arvonlisäverotunniste, myyjän ja ostajan nimi ja osoite, veroprosentti, yksikköhinta ilman veroa, suoritettavan veron määrä euroissa sekä hyvitykset ja alennukset. Kaikkia arvonlisäverolain määrittämiä pakollisia laskumerkintöjä kotimaankaupassa voi tarkastella kuviossa 1. Arvonlisäverolaissa annetaan kuitenkin mahdollisuus kevennettyyn laskumerkintävaatimukseen, jos laskun loppusumma ei ylitä 400 euroa, lasku koskee ravintola- tai ateriapalveluita tai henkilökuljetusta, lasku annetaan vähittäiskaupassa, kuten kioskissa, kampaamossa tai suutarilla tai kuitti tulostetaan pysäköintimittarista tai muusta vastaavasta laitteesta. Kevennetyt pakolliset merkinnät ovat laskun antamispäivä, myyjän nimi ja arvonlisäverotunniste, myytyjen tavaroiden määrä ja palvelujen laajuus ja laji, suoritettavan veron määrä verokannoittain tai veron peruste verokannoittain. (Vero 2014.) Näiden pakollisten laskumerkintävaatimusten lisäksi laskulla on yleensä mainittu myös muita tarvittavia tai asiakkaan pyytämiä lisätietoja. Näitä ovat esimerkiksi eräpäivä, viitenu-

mero, maksuehto, toimitusehto ja toimitustapa, viivästyskorkoprosentti, pankkimaksuun tarvittavat tiedot ja ostajan pyytämä viite, jotta lasku osataan kohdentaa oikealle projektille. (Hakonen & Roos 2014, 114.)

Arvonlisäverolain määäämiä pakollisia laskumerkintöjä ovat:

- laskun antamispäivä eli laskutuspäivä
- juokseva tunniste eli laskun numero, jolla lasku voidaan yksilöidä
- myyjän arvonlisäverotunniste eli Y-tunnus
- ostajan arvonlisäverotunniste kun kyse on yhteisömyynnistä (kansainvälinen kauppa) tai käännetyistä verovelvollisuudesta (verovelvollinen myynnistä on myyjän sijasta ostaja)
- myyjän ja ostajan nimi ja osoite
- tavaroiden määrä ja luonne sekä palvelujen laajuus ja luonne
- tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä tai ennakkomaksun maksupäivä
- veron peruste verokannoittain, yksikköhinta ilman veroa sekä hyvitykset ja alennukset, jos niitä ei ole huomioitu yksikköhinnassa
- arvonlisäveroprosentti
- suoritettavan veron määrä euroissa
- merkintä myynnin verottomuudesta alv 0 % (esimerkiksi terveydenhoitoon liittyvät palvelut)
- muuttolaskussa viittaus aikaisempaan laskuun (esimerkiksi hyvitys laskusta numero 3210)

Kuvio 1: Arvonlisäverolain määäämiä pakollisia laskumerkintöjä (Laskuvaatimukset arvonlisäverotuksessa 2014).

Kauppaa tehdessä sovitaan usein maksuehdoista. Maksuehdolla määritellään mihin päivämäärään mennessä maksu tulee suorittaa. Maksuehdon määrittelemä aika lasketaan alkavaksi tavaran toimituksesta, työn valmistumisesta tai laskun päiväyksestä. Käteismyynti on myyjän kannalta parhain vaihtoehto, silloin myynnistä saadut rahat on välittömästi yrityksen käytettävissä. Maksuehdot saattavat kuitenkin mahdollistaa sellaisen myynnin, jota ei muuten syntäisi. Luottoa tarjoamalla myyjä saavuttaa asiakasuskollisuuden ja jatkuvan tarjonnan mah-

dollisuuden. Yritysten välisessä kaupankäynnissä maksuehto voidaan määrittää vapaasti myyjän ja ostajan välillä. (Talponen 2002, 27.) Maksuehto voi olla esimerkiksi 7, 10, 14, 21 tai 30 päivän maksuaika. Maksuehtoon voi kuitenkin liittyä myös kassa-alennus. Jos maksuehto on 14 päivää -2 % tai 30 päivää ja laskun maksaa viimeistään 14 päivän kuluessa laskun päivämäärästä, saa laskun loppusummasta vähentää 2 % alennusta. Jos laskun maksaa 15-30 päivän kuluessa laskun päiväksestä, tulee laskun loppusumma maksaa kokonaan. Laskussa tulee olla mainittuna kassa-alennukseen oikeuttava viimeinen maksupäivä, kaikki saatavan euromääräiset summat sekä ennen kassa-alennusta että kassa-alennuksen jälkeen. Tämä helpottaa laskun käsittelyä maksajan puolella ja vähentää väärinkäsityksien syntymistä. Kassa-alennusta käytetään ostajan kannustimena maksaa lasku ennen annettua eräpäivää. Pitkistä maksuajoista ja kassa-alennuksista on yleisesti pyritty luopumaan, niitä käytetään enää vanhojen ja suurempien asiakkaiden kanssa. Jos laskun eräpäivä sattuu osumaan lauantaille, sunnuntaille tai muulle pyhäpäivälle, siirtyy maksupäivä aina seuraavalle arkipäivälle. Pitkinä pyhinä kuten jouluna kannattaa huomioda, että maksuliikenne saattaa seisoa useamman päivän ajan. (Lindström 2011, 140.)

Jokaisella toimialalla on sille tyypillisimmät maksuehdot. On kuitenkin joitakin huomioitavia asioita, jotka vaikuttavat yleisesti maksuehtojen sopimiseen. Näitä ovat esimerkiksi alalla valitseva kilpailutilanne, ostajan rahoituksellinen asema ja maksukyky, myyjän vahvuus markkinoilla, kausitekijät sekä myynnin määrä, ostajien lukumäärä ja sijainti. Myyjän ja ostajan välinen historia, kuten maksuaikojen pidennykset ja käynnissä olevat maksusuunnitelmat vaikuttavat myös tuleviin kaappoihin. Mitä lyhyempi tuotteen elinikä on, sitä lyhyempää maksuehtoa yleensä käytetään. Maksuehdot jakautuvat kahteen päätyyppiin: toimitukseen sidottuihin ja aikaan sidottuihin. (Talponen 2002, 27.)

Laskussa on hyvä olla maininta myös viivästyskorkoprosentista. Viivästyskorkoa voidaan pitää asiakkaalta vaadittavana korvauksena siitä, että myyjälle kuuluvia rahoja on saatu pitää hallussa pidempään kuin osapuolten välillä oli alun perin sovittu. Viivästyskorko muuttaa siis aiemmin korottoman luottosuhteen korolliseksi velaksi. Jos asiakas maksaa laskunsa vasta eräpäivän jälkeen, voidaan häneltä laskuttaa viivästyskorkoa. Viivästyskorkoa alkaa kertyä laskun eräpäivästä. Korko määräytyy korkolain mukaan. Sitä ei kuitenkaan sovelleta julkisoi-keudellisesta perusteesta johtuvaan velkasuhteeseen kuten potilasvakuutukseen, tapaturma- vakuutukseen, liikennevakuutukseen, eläkevakuutukseen, elatusapuun tai eläkelaitoksen myöntämään etuuteen. (Lindström 2014, 149.)

Muissa, kuin yritysten välisessä kaupassa on velallisen maksettava viivästyneelle velalle vuotuista viivästyskorkoa, joka on Euroopan keskuspankin määrittämä viitekorko + 7 %. Suomen pankki ilmoittaa yleisen viitekoron kahdesti vuodessa, 1.1. ja 1.7. Viitekorko seuraa korkotas-son yleistä kehitystä ja on voimassa aina kuusi kuukautta kerrallaan. Viivästyskoron suuruus

muuttuu siis aina viitekoron muutosten myötä, laskuttajan tulee seurata viivästyskorkojen kehitystä ja tarvittaessa päivittää muuttunut viivästyskorko laskuille. (Rikalainen & Uitto 2008, 204.)

Yritysten välisessä kaupassa viivästyskorosta voidaan sopia erikseen. Jos yritykset eivät kuitenkaan ole sopineet keskenään viivästyskorosta, on se silloin sama kuin Suomen pankin ilmoittama viitekorko + 8 %. Tämä suurempi viivästyskorko tuli voimaan korkolain uudistuksessa vuonna 2013 ja sitä sovelletaan vain yritykseltä toiselle tai viranomaiselta yritykselle suoritettaviin maksuihin. Taulukon 1 mukaisesti vuonna 2015 korkolain mukainen viitekorko oli 0,5 %. Tällöin viivästyskorko kaupallisissa sopimuksissa oli 8,5 %, jos yritykset eivät ole erikseen sopineet viivästyskorosta. Taulukosta 1 voidaan tarkastella korkolain mukaisen viivästyskoron kehittymistä viime vuosina. Viivästyskorosta on oltava maininta myös laskussa, vaikka asiasta olisi sovittu jo kauppasopimuksessa. Viivästyskoron määrään ei lisätä arvonnäköveroä, sillä korot kuuluvat arvonnäköverottomiin myynteihin. (Lehtonen ym. 2015; Korkolain mukainen viitekorko ja viivästyskorot, % 2015.)

Ajanjakso	Korkolain perusteella vahvistettu viitekorko	Lisäkorko maksun viivästyessä, kun velasta ei ole sovittu maksettavaksi korkoa	Viivästyskorko, kun velasta ei ole sovittu maksettavaksi korkoa	Lisäkorko kaupallisissa sopimuksissa	Viivästyskorko kaupallisissa sopimuksissa	
2015	1.7.-31.12	0,50	7,00	7,50	8,00	8,50
	1.1.-30.6	0,50	7,00	7,50	8,00	8,50
2014	1.7.-31.12	0,50	7,00	7,50	8,00	8,50
	1.1.-30.6	0,50	7,00	7,50	8,00	8,50
2013	1.7.-31.12	0,50	7,00	7,50	8,00	8,50
	1.1.-30.6	1,00	7,00	8,00		
2012	1.7.-31.12	1,00	7,00	8,00		
	1.1.-30.6	1,00	7,00	8,00		
2011	1.7.-31.12	1,50	7,00	8,50		
	1.1.-30.6	1,00	7,00	8,00		
2010	1.7.-31.12	1,00	7,00	8,00		
	1.1.-30.6	1,00	7,00	8,00		
2009	1.7.-31.12	1,00	7,00	8,00		
	1.1.-30.6	2,50	7,00	9,50		
2008	1.7.-31.12	4,50	7,00	11,50		
	1.1.-30.6	4,50	7,00	11,50		
2007	1.7.-31.12	4,50	7,00	11,50		
	1.1.-30.6	4,00	7,00	11,00		
2006	1.7.-31.12	3,00	7,00	10,00		
	1.1.-30.6	2,50	7,00	9,50		
2005	1.7.-31.12	2,50	7,00	9,50		
	1.1.-30.6	2,50	7,00	9,50		

Taulukko 1: Suomen pankin ilmoittama viitekorko ja viivästyskoro (Korkolain mukainen viitekorko ja viivästyskorot, % 2015).

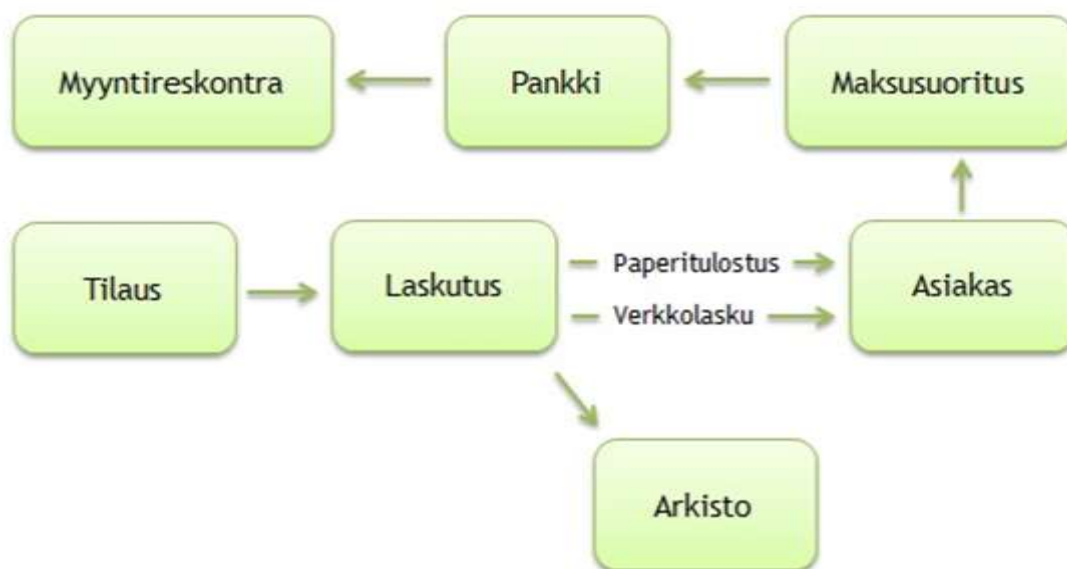


Viivästyskorko lasketaan seuraavasti: laskun loppusumma x viivästyskorkoprosentti x viivästyskorkopäivien lukumäärä / 36000. Esimerkki: 1000 euron lasku on päivätty 28.3.2015 ja maksuehto on 14 pv netto, viivästyskorko 8,5 %. Laskun eräpäiväksi tulee 10.4.2015. Lasku maksetaan 13.5.2015, jolloin viivästyskorkopäiviä kertyy 35. Viivästyskorko tässä tapauksessa lasketaan seuraavasti:  $1000 \times 8,5 \times 35 / 36000 = 8,26$ . Viivästyskorko ajalle 10.4.-13.5.2015 on siis 8,26€

Rikoslain mukaan koron kohtuuttomuutta arvioidaan suhteessa luotonantajan suoritukseen. Kiskonnasta tuomitaan se, joka luotonannossa ottaa tai edustaa itselleen tai toiselle korkoa tai muuta taloudellista etua, joka on selvästi epäsuhteessa luotonantajan suoritukseen. Arvioinnissa otetaan huomioon luoton määrä, luottoaika, luottosopimuksen muut ehdot, luottoon liittyvä luottoriski, luoton rahoittamisesta aiheutuneet tavanomaiset kulut, luotonantajan kulut sellaisista toimista, jotka kuuluvat huolelliseen luotonmyöntömenettelyyn sekä luottotoiminnan tavanomaiset yleiskulut. (Lindström 2014, 156-157.)

### 3.2 Laskun lähettäminen

Nykyään laskutus hoidetaan lähes poikkeuksetta laskutusohjelmalla. Yrityksellä voi olla laskutukselle oma erillinen ohjelmisto tai se voi olla osa laajempaa taloushallinnon kokonaisjärjestelmää. Erilaisia laskutusohjelmia on tarjolla valtavasti ja niitä pystytään myös räätälöimään yrityksen omien tarpeiden mukaisiksi. Internetissä pystyy tutustumaan eri laskutusohjelmiin ja niiden demoversioihin. Jotta laskutus toimisi mahdollisimman tehokkaasti, tulisi kaikissa vaiheissa pyrkiä mahdollisimman automaattiseen tiedonsiirtoon, jotta vältytään tiedon käsin syöttämiseltä. Näin säästetään aikaa ja minimoidaan virheiden mahdollisuutta. (Hakonen & Roos 2014, 125.)



Kuvio 2: Yrityksen myyntilaskuprosessi (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 24).

Yrityksen myyntilaskuprosessissa kuvion 2 mukaisesti myyntitapahtuman eli tilauksen vahvistuttua siirrytään laskutukseen. Aluksi on hyvä tarkistaa, että laskutukseen liittyvät taustatiedot ovat kunnossa. Laskutuksen taustatiedoilla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja tuotetietoja, maksu- ja toimitusehtoja, viivästyskoron määrää sekä asiakaskohtaisia ehtoja. Taustatiedot on syötetty ohjelmaan jo yritystä perustettaessa, mutta niitä pystytään helposti päivittämään taustatietojen muuttuessa. Jos laskutettava asiakas on yritykselle uusi yhteistyökumppani, luodaan järjestelmään uusi asiakas ja syötetään tämän yrityksen tiedot ennen laskutuksen aloittamista. (Hakonen & Roos 2014, 125-126.)

Taustatietojen ollessa kunnossa, siirrytään varsinaiseen laskutukseen. Laskuttaja huolehtii, että kaikki arvonlisäverolaissa määrätyt pakolliset laskumerkintävaatimukset löytyvät laskulta. Lisäksi on huomioitava, että kauppasopimuksella määritellyt asiakaskohtaiset sopimusehdot on otettu huomioon laskussa. Sopimusehdoilla tarkoitetaan esimerkiksi sovittuja alennuksia, normaalista poikkeavaa maksuehtoa tai viivästyskoron määrää. Kun tuotetiedot ja tuotteiden myyntihinnat on syötetty järjestelmään edellä mainittujen lisäksi, on lasku valmis. Ennen laskun lähettämistä asiakkaalle, voidaan lasku vielä kierrättää hyväksyttävänä yrityksen sisällä tilauksesta vastaavan henkilön kanssa tai hänen esimiehellään. Tämän jälkeen lasku toimitetaan asiakkaalle joko paperisena, sähköpostilla tai verkkolaskuna asiakkaan suostumuksin. Pienemmällä yrityksellä ei kuitenkaan välttämättä ole aina mahdollisuutta lähettää verkkolaskua, vaikka asiakas sitä edellyttäisi. Tällaisissa tilanteissa pystytään kuitenkin usein joustamaan ja löytämään molemmille osapuolille toimiva ratkaisu. (Hakonen & Roos 2014, 127.)

Kirjanpitolain mukaan kaikki yrityksen myyntilaskut tulee arkistoida kirjanpitoa varten. Kirjanpidossa jokaisen kirjauksen on aina perustuttava päivättyyn ja numeroituun tositteeseen, joka todentaa liiketapahtuman. (Kirjanpitolaki 1336/1997.) Tositteella tarkoitetaan myyntilaskuja, hyvityslaskuja, ostolaskuja, kululaskuja, kuitteja, palkkaluetteloita ja tilisiirtolomakkeita. Tositteiden tulee olla aina selväkielisessä muodossa, joko paperisena tai sähköisenä. Kirjanpitolain mukaan liiketapahtumia koskevat tositteet tulee säilyttää vähintään 6 vuotta tilikauden päätyttyä. Jos yritys on ulkoistanut kirjanpitonsa, tulee tositteet toimittaa aina kirjanpitäjälle. Palkkakirjanpidon raportit, kirjanpitokirjat eli päivä- ja pääkirjat, tililuettelot sekä tasekirjat ja tase-erittelyt tulee sen sijaan säilyttää 10 vuotta. (Ihantola, Leppänen, Kujanen & Sivonen 2012, 209; Kirjanpitoaineiston säilytys 2015.)

Laskuja ja niiden maksusuorituksia seurataan myyntireskontrassa. Laskutusohjelmissa myyntilasku siirtyy yleensä automaattisesti myyntireskontraan sen jälkeen, kun lasku on lähetetty asiakkaalle. Myyntireskontran ei tarvitse sisältyä laskutusohjelmaan, yrittäjä voi ylläpitää myyntireskontraa esimerkiksi erillisessä Excel-taulukossa. Myyntireskontrassa seurataan maksamattomia laskuja. Maksamattomia laskuja kutsutaan avoimiksi laskuiksi. Myös maksusuoritukset kirjataan myyntireskontraan suorituksen tullessa yrityksen tilille. Suoritukset kirjataan joko paperisten tai sähköisten tiliotteiden perusteella. Saatua maksu kohdistetaan oikealle laskulle tavallisimmin viitenumeron avulla. Kuukauden lopuksi kirjanpitoon siirretään tieto laskutuksesta ja saaduista suorituksista. Avoimina näkyvien laskujen yhteissumman tulisi täsmätä kuukauden päätteeksi kirjanpidon myyntisaamiset -tilin saldon kanssa. (Hakonen & Roos 2014, 127.)

### 3.3 Hyvityslasku

Jos yritys huomaa virheen jo asiakkaalle toimitetussa laskussa tai asiakas on yhteydessä virheellisestä laskusta, tehdään tällöin hyvityslasku. Hyvityslaskusta tulee ilmetä selvästi, että kyseessä on hyvitys, ettei asiakas vahingossa maksa laskua. Yleisesti hyvityslaskussa ei näy maksettavaa määrää lainkaan, vaan maksun kohdalla on 0 tai hyvitetävä summa miinusmerkisenä. Arvonlisäverolaissa säädetään, että hyvityslaskusta tulee selvittää, mitä alkuperäistä laskua hyvitetään. Yleisesti alkuperäiseen laskuun viitataan laskun numerolla. Hyvityslaskun laatimiseen on kaksi vaihtoehtoista tapaa. Joko hyvitetään vain alkuperäisen laskun virheellinen osa tai hyvitetään kokonaan alkuperäinen lasku ja tämän jälkeen laaditaan varsinainen lasku uudelleen sen oikeilla tiedoilla. Hyvityslaskuja tehdessä tulee olla tarkkana, että hyvityslaskulla on kaikki tarvittavat tiedot ja että ne ovat oikein. Jos asiakkaalle lähtevä hyvityslaskukin on virheellinen, antaa se erittäin huolimattoman kuvan yrityksestä asiakkaalle. (Arvonlisäverolaki 1501/1993; Hakonen & Roos 2014, 121-122.)

#### 4 Perintä

Perinnällä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla pyritään saamaan velallinen vapaaehtoisesti maksamaan erääntynyt saatava. Usein huonot maksajat maksavat ensin niille, jotka periivät saataviaan aktiivisesti. (Bräysy 2013, 20.) Perintä voidaan aloittaa vasta, kun saatava on erääntynyt maksettavaksi. Ennen laskun erääntymistä velkojalla ei ole oikeutta lähettää maksuistutusta erääntyvästä saatavasta. Jos laskua ei kuitenkaan ole maksettu eräpäivänä tai sen jälkeen, on syytä aloittaa toimenpiteet saatavan kotiuttamiseksi. Velkojan on hyvä muistaa, että ei ole epäkohteliasta periä omia saataviaan, vaan se kuuluu osaksi yritystoimintaa. Perintä jakautuu kahteen osa-alueeseen: vapaaehtoiseen perintään ja oikeudelliseen perintään. Vapaaehtoisen perinnän tavoitteena on kotiuttaa saatavat ilman tuomioistuimeen tai ulosotto-organisaatioon turvautumista. Vapaaehtoisessa perinnässä velkoja voi hoitaa perintänsä itse tai sen voi myös ulkoistaa ammattimaiselle perintä-, asianajo- tai lakiasiantoimistolle. Jos vapaaehtoisen perinnän keinot eivät riitä saatavan kotiuttamiseen, voidaan käynnistää oikeudellinen perintä. Ennen perintään ryhtymistä on syytä ottaa huomioon perittyjen saatavien ja perinnästä aiheutuneiden kulujen suhde. On tärkeää harkita tarkkaan perintään käytettävää aikaa, rahaa ja työpanosta. Etenkin pienten saatavien perintätoimiin ei kannata käyttää kohtuuttomasti työpanosta ja yrityksen varoja. Ei ole tärkeintä osoittaa olevansa oikeassa, jos se on yritykselle haitallista. (Lindström 2014, 220; Karjalainen 2013, 105.)

Perintälaki sääntelee saatavien perintää (Perintälaki 513/1999). Perintälakia sovelletaan erääntyvän saatavan perintään sekä velkasuhteen osapuolten asemaan vaikuttaviin muihin tekijöihin. Perintälaki koskee velkojan itse suorittamaa perintää sekä sen toimeksisaajaa, kuten perintätoimistoa. Perintälakia ei kuitenkaan sovelleta silloin, kun on tarkoituksena saada aikaiseksi jokin muu kuin vapaaehtoinen suoritus. Perintälaki ei siis koske esimerkiksi ulosottoviranomaisen toimintaa tai saatavan velkomista tuomioistuimessa. Perintälakia ei sovelleta myöskään silloin, jos jossakin muussa laissa säädetään toisin. (Karttunen, Koivunen, Laasanen, Sippel, Uitto & Valtonen 2009, 302.) Perintälakiin tehtiin muutoksia 2013, joiden tarkoituksena on puuttua hyvän perintätavan vastaiseen toimintaan. Esimerkiksi vanhentuneen velan periminen kiellettiin sekä EU:n uudistettu maksuviivästysdirektiivi pantiin täytäntöön. Maksuviivästysdirektiivi koskee maksuviivästyksiä tavaroiden tai palveluiden toimittamisessa yritykseltä toiselle tai viranomaiselle. Merkittävin uudistus on 40 euron viivästysmaksu. Jos velallinen ei maksa suoritusta eräpäivänä, velkojalla on oikeus saada velalliselta 40 euron korvaus, vaikka velkojalle ei olisi aiheutunut vielä perintäkuluja. Viivästysmaksulla kannustetaan suorittamaan maksut eräpäivään mennessä. (Laki kaupallisten sopimusten maksuehdoista 30/2013; Perintäkuluja alennetaan erityisesti pienissä kuluttajien veloissa 2013; 40 euroa päivästä - yrittäjille kallis lasku myöhästymisestä 2013.)



Kuvio 3: Esimerkki erääntyneen laskun perinnän eri vaiheista (Maksu myöhässä 2015).

Kuviossa 3 on esiteltyä esimerkkitapaus erääntyneen saatavan perinnän eri vaiheista. Esimerkissä asiakkaalle lähetetty alkuperäinen lasku on erääntynyt, jonka jälkeen asiakkaalle lähetetään ensimmäinen maksumuistutus 14 päivän kuluttua alkuperäisen laskun eräpäivästä. Asiakas ei reagoi maksumuistutukseen, joten häntä lähestytään maksuvaatimuksella, joka voidaan lähettää aikaisintaan 14 päivän kuluttua maksumuistutuksesta. Asiakkaalle lähetetään myös toinen maksuvaatimus 14 päivän kuluttua ensimmäisestä vaatimuksesta. Asiakas ei kuitenkaan vielääkään suorita avointa saatavaa, joten käynnistetään oikeudellinen perintä haastehakemuksella. Haaste käsitellään käräjäoikeudessa ja sille asetetaan yksipuolinen tuomio. Tällöin saatava menee ulosottoon ja velallisen omaisuutta ulosmitataan, jotta velkoja saa suorituksen saatavalleen. Perintä ei suinkaan mene aina tämän kaavan mukaisesti. Seuraavissa luvuissa käsitellään perinnän eri vaiheita.

#### 4.1 Vapaaehtoinen perintä

Vapaaehtoisen perinnän tarkoituksena on kotiuttaa saatava mahdollisimman nopeasti ja taloudellisesti turvautumatta oikeudelliseen perintään, joka vie enemmän aikaa ja rahaa. Vapaaehtoinen perintä on usein parempi vaihtoehto myös velalliselle, sillä perintä jää yleensä velkojan ja velallisen väliseksi ja velallinen välttyy maksuhäiriömerkinnältä sekä ulosottoimenpiteiltä. Perintälain mukaan velallisella on kuitenkin oikeus pyytää perinnän keskeyttämistä ja asian siirtämistä oikeudelliseen perintään. Jos velkoja on paljon, velalliselle voi olla helpompaa, kun kaikki velkatiedot kerääntyvät ulosoton rekisteriin, jolloin velkatilanteesta saadaan parempi kokonais käsitys. (Lindström 2014, 220.)

Perintätoimenpiteissä tulee menetellä tahdikkaasti ja asiallisesti. Perintälaisissa on määrätty hyvästä perintätavasta, jonka mukaan perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä. Säännös kieltää epäasianmukaiset menettelytavat ja sopimattoman painostuksen muodot. Hyvän perintätavan vastaista olisi esimerkiksi aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia kuluja, antaa väärää tietoa maksun laiminlyönnin seuraamuksista tai vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa. Velallisen yksityisyyden suojaamisella tarkoitetaan sitä, että perintätoiminnassa tulee välttää perinnän tuleminen ulkopuolisten tietoon. Esimerkiksi velalliselle lähetettävän perintäkirjeen kirjekuoressa ei saa näkyä ulkoapäin merkintää maksumuistutuksesta tai perinnästä. (Bräysy 2013, 21.)

Perinnässä tulee välttää loukkaavaa sävyä ja on muistettava, että tarkoituksena on saatavan kotiuttaminen, ei velallisen syyllistäminen. Loukkaava perintätapa on myös hyvän perintätavan vastaista. Jos velkoja lähestyy velallista epäasianmukaisesti, voi velallinen herkästi loukkaantua tai suuttua ja päättää, ettei maksa ainakaan tämän velkojan saatavia. Ylilyönteihin ei siis ole varaa, jos halutaan pitää perintä mahdollisimman tehokkaana. Myöskään huumori ei kuulu perintään. Huumoria käyttämällä menetetään velkojan uskottavuutta. Jos perintätyö ei ole uskottavaa, ei se ole tuloksellistakaan. (Lindström 2014, 220.)

Perinnän tulisi olla tehokasta ja se tulisi aloittaa heti velan erääntymisen jälkeen eikä vasta vuosien päästä, jolloin saatava voi olla jo vanhentunut. Saatavan vanhentumista käsitellään kappaleessa 4.4. Vapaaehtoisen perinnän voi aloittaa, kun laskun eräpäivästä on kulunut 14 päivää. Etenkin pienemmillä yrityksillä, joille perintä ei ole arkipäivää, on suurempi kynnys aloittaa perintä, koska sille ei ole aikaa, resursseja tai osaamista. Perintä muistetaan vasta siinä vaiheessa, kun rahat loppuvat. Perintää tulisi hoitaa samassa rytmissä kuin yrityksen laskutustakin, eikä vain silloin tällöin. Perintää ei kuitenkaan pitäisi jättää pelkästään automatisoidun laskutusjärjestelmän varaan, vaan käydä jo erääntyneet saatavat läpi ja poimia joukosta ne asiakkaat joihin ollaan yhteydessä henkilökohtaisesti. Eri perintämuodot sopivat eri asiakkaisiin ja etenkin pienyrittäjällä on mahdollisuus päättää yksilöllisesti asiakaskohtaisesti toimivimman ratkaisun. Kaikkia velallisia ei tarvitse kohdella samalla tavalla. Tutut velalliset, joilla on usein maksuvaikeuksia, oppivat nopeasti yrityksen perintätoiminnan rutiinit ja tietävät kuinka kauan voivat viivytellä maksun kanssa ilman haitallisia seuraamuksia. Tämän takia perintätoiminta ei saisi olla kovinkaan rutiininomaista. Satunnaisesti maksuvaikeuksiin ajautuneet maksavat yleensä ripeästi perinnän alkaessa. Hitaat maksajat sen sijaan viivyttävät maksua viimeiseen asti ja vaativat erilaisia perintäkeinoja. (Lindström 2014, 221.)

Ennen varsinaisten perintätoimien aloittamista voidaan asiakkaalle lähettää ensimmäinen maksumuistutus, jolla ilmoitetaan erääntyneestä laskusta. Maksumuistutuksella kehoitetaan velallista maksamaan jo erääntynyt, maksamatta oleva lasku. Muistutus on velkojan itsensä lähettämä huomautuslasku tai vapaamuotoinen ilmoitus maksamattomasta saatavasta. Muistutus on lähes aina kirjallinen, mutta se voidaan esittää myös sähköisesti tai puhelimitse. Velkoja saa lähettää useampia maksumuistutuksia. Ensimmäisen muistutuksen saa lähettää aikaisintaan 14 päivän kuluttua alkuperäisen laskun eräpäivästä. Toisen muistutuksen saa lähettää aikaisintaan 14 päivän kuluttua edellisen muistutuksen lähettämisestä. Ensimmäinen muistutus kannattaa lähettää heti 14 päivän kuluttua eräpäivästä, sillä se pitää laskun tuoreena. Muistutuksia ei kuitenkaan kannata lähettää useita, sillä ne vievät tehokkuutta ja vähentävät velkojan uskottavuutta, jos ei ole aikomusta viedä perintää eteenpäin. (Perintäkulut ja perinnän eteneminen 2014.)

Maksumuistutuksesta tulee käydä ilmi alkuperäisen laskun tiedot eli esimerkiksi laskun numero, summa ja saatavan peruste, jotta asiakas osaa yhdistää muistutuksen laskuun mahdollisimman vaivattomasti. Muistutuksessa tulee olla myös maininta maksun laiminlyönnin seurauksista ja siitä aiheutuvista toimenpiteistä. Yritykselle lähetettävässä maksumuistutuksessa on oltava vähintään 7 päivää maksuaikaa. Velkoja voi vaatia itse suorittamastaan kirjallisesta maksumuistutuksesta perintäkuluja enintään viisi euroa muistutuskertaa kohden. Lisäksi velkojalla on oikeus saada velalliselta maksuviivästysdirektiivin mukainen 40 euron korvaus maksun viivästymisestä, vaikka velkojalle ei olisi aiheutunut vielä perintäkuluja. Jos maksu viivästyy muistutuksista huolimatta, on syytä siirtyä varsinaisiin perintätoimenpiteisiin. Hyvään perintätapaan kuuluu, että velallista muistutetaan eräänytyneestä saatavasta vähintään kerran ennen asian siirtämistä eteenpäin varsinaiseen perintään. Seuraavissa luvuissa käsitellään vapaaehtoisen perinnän eri vaihtoehtoja. (Lehtonen ym. 2015; Lindström 2014, 247.)

#### 4.1.1 Perintämuodot

Yhtenä perintämuotona on yrityksen itse hoitama puhelinperintä. Oikein hoidettu puhelinperintä on tehokas tapa nopeuttaa velallisen maksua. Huonosti hoidettuna se saattaa kuitenkin aiheuttaa enemmän vahinkoa. Puhelinperintä vie aikaa ja yrityksen voimavaroja. Ennen puhelinperintään ryhtymistä on hyvä miettiä, onko se vaivan arvoista. Puhelinperintään ryhtymistä suositellaan lähinnä suurempien saatavien osalta ja myös silloin, jos velallista on ollut vaikea tavoittaa. Velallinen tavoitetaan nopeammin puhelimitse ja perintää saadaan eteenpäin. Soitettaessa on pyrittävä saamaan puhelimeen se henkilö, jolla on yrityksessä valtuudet päättää maksujen maksamisesta välittömästi. (Lehtonen ym. 2015.)

Huolellinen valmistautuminen on tärkeässä roolissa puhelinperinnässä. Ensimmäiseksi tulee miettiä puhelun tavoitteet ja on syytä valmistautua myös yllättäviin tilanteisiin ja kuinka niihin reagoidaan. Soittajan on hyvä tutustua saatavan taustoihin. Ennen puhelua on hyvä myös miettiä, halutaanko liikesuhdetta velallisen kanssa vielä jatkaa. Etenkin pienemmissä yrityksissä asiakassuhteita on melko helppo tarkastella. Puhelinperintä tulee ajoittaa normaalin työaikaan. Puhelun aikana on hyvä tehdä muistiinpanoja, jotta velallisen kanssa sovitut asiat eivät unohdu. Puhelinperintä on neuvottelutilanne, jossa soittajan tulee olla kohtelias, asiallinen ja rauhallinen. Asiaan kannattaa mennä suoraan ja määrätietoisesti. Velkojalla tulee olla aloite koko ajan itsellään. Jos velallinen vie keskustelua, päättyy puhelinperintä usein velkojan kannalta huonosti. Velallinen lähtee usein selittelemään viivästykseen syytä, velkojaa ei kuitenkaan kiinnosta, miksi velkaa ei ole maksettu, vaan milloin se tullaan maksamaan. Velallinen saattaa menettää malttinsa ja yrittää riitauttaa tapausta puhelun aikana. Soittajan tulee muistaa pysyä puhelun ajan rauhallisena. On hyvä myös muistaa, että velallisen turhautuminen ei kohdistu henkilökohtaisesti soittajaan. Useimmiten myös velallinen rauhoittuu, kun velkoja pysyy asiallisena. Velallinen luultavasti yrittää neuvotella saatavalle lisää maksuaikaa

tai maksusopimusta, joten soittajan tulisi miettiä jo valmiiksi ne rajat, joiden puitteissa on valmis neuvottelemaan. Lähtökohtana tulisi olla, että saatava maksetaan heti tai ainakin merkittävä osa sitä. Maksuaikaa voidaan toki antaa lisää kohtuullisesti, mutta sitä ei kannata tehdä toistuvasti. Jos puhelinperintä päättyy aina maksuajan myöntämiseen, ei puhelinperintä silloin ole kovinkaan kannattavaa. Jos halutaan myöntää lisää maksuaikaa, voidaan se tehdä pienemminkin kustannuksin ilman puhelinperintää. (Lehtonen ym. 2015.)

Puhelinperinnän aikana on tyypillistä, että asiakas tekee samalla reklamaation. Reklamaatiot eivät ole aina aiheellisia, vaan velallinen pyrkii pitkittämään maksua tekaistun reklamaation avulla. Velkojan tulisi pystyä erottamaan aidot reklamaatiot aiheettomista. Aidot reklamaatiot on kuitenkin käsiteltävä nopeasti. Yleisesti käytetty reklamaatioaika on kahdeksan päivää. Jos asiakas siis reklamoi, tapahtuu se jo ennen maksumuistutuksen lähettämistä. Jos asiakas reklamoi vasta puhelinperinnän yhteydessä, on usein kyse tekaistusta reklamaatiosta. Jos puhelinperintää tekevä henkilö ei osaa vastata varmasti asiakkaan reklamaatioon, tulisi puhelu ohjata reklamaatiosta tietävälle henkilölle. (Lehtonen ym. 2015.)

Puhelinperinnän lisäksi velallista voidaan muistuttaa eräänntyneestä saatavasta esimerkiksi sähköpostilla, tekstiviestillä tai faksilla. Yleisin näistä on sähköpostin kautta toteutettu perintä. Sähköposti on nopea ja halpa viestintäväline ja se on yleisessä käytössä yritystoiminnassa. Suurimpana ongelmana on kuitenkin se, ettei tiedetä varmasti viestin perillemenosta. Vastaanottaja voi olla esimerkiksi pidempään poissa ja tämän vuoksi ei ole tavoitettavissa sähköpostitse. Ja vaikka vastaanottaja olisikin nähnyt viestin, ei sitä pystytä todistamaan. Jos sähköpostiin ei saada pikaista vastausta, on syytä turvautua muihin menetelmiin velallisen tavoittamiseksi. (Lehtonen ym. 2015.) Sähköpostiviesti tulee lähettää yrityksessä nimetylle henkilölle, kuten taluspäällikölle. Sähköpostin etuna on, että ainakin viestin lähettäjän tietoihin jää merkintä viestin lähettämisestä. Tästä voi myöhemmin olla hyötyä velkojalle oikeudellisessa perinnässä, jos perintä etenee sinne asti. (Lindström 2014, 277.) Tekstiviestiä ei voi käyttää yleisesti perinnässä, sillä se on liian lyhyt. Sitä voi kuitenkin käyttää apuna esimerkiksi silloin, kun velallinen ei vastaa puhelimeensa. Tekstiviestiä voi käyttää yhteydenotto-pyyntönä. Tekstiviesti on myös osoitus sitkeästi perinnästä velalliselle. Faksia voi myös käyttää hyödyksi yritysperinnässä. Harkitusti käytettynä se on nopea ja tehokas perintäkeino. Sisällön tulee olla asiallinen, sillä faksin voi nähdä kuka tahansa yrityksessä, joka sattuu kulkemaan koneen ohi. Tämän vuoksi tieto perinnästä leviää yleensä nopeasti yrityksen sisällä ja samalla myös tieto mahdollisista taloudellisista ongelmista. Yritys saattaa tämän vuoksi hoitaa velan maksun pikaisesti, koska ei halua henkilöstön tietoon tulevan tällaisia tilanteita jatkossa. Myös faksia lähetettäessä jää lähettäjälle todisteeksi dokumentti perinnästä. (Lehtonen ym. 2015.)



Yhtenä perintämuotona käytetään myös henkilökohtaista perintää, jota toteutetaan vierailemalla velallisen luona. Perintämuotona se ei ole kovinkaan käytetty, mutta joissakin tapauksissa se voi olla hyvinkin kannattavaa ja tehokasta. Henkilökohtaiseen perintään ryhdytään lähinnä suurempien yrityssaatavien osalta, koska se on kallista. Kyseessä on lähinnä asiakaskäynti tai neuvottelutilanne suorituksen saamiseksi. Neuvottelutilanteessa on syytä olla määrätietoinen ja asiallinen sekä ottaa huomioon hyvä perintätapa, kuten muissakin perintämuodoissa. Henkilökohtaisen perinnän tarkoituksena ei ole lannistaa velallista, vaan rohkaista velan maksuun tai ainakin yhteisen ratkaisun löytämiseen. Henkilökohtainen perintä on vaativaa ja se vie paljon aikaa ja yrityksen voimavaroja. Itse neuvottelutilanteen lisäksi aikaa kuluu huolelliseen valmistautumiseen. Henkilökohtaiseen perintään valmistautuessa tulee huomioida samat seikat kuin puhelinperinnässä. Henkilökohtaisessa perinnässä voidaan käyttää myös yrityksen myyntihenkilöstöä. Myyjät ovat usein muutenkin yhteydessä asiakkaaseen, joten asiakaskäynnin yhteydessä voidaan ottaa puheeksi myös maksamattomat laskut. Tulee kuitenkin muistaa, että myyjä ei ole perinnän ammattilainen. Myyjää tulee ohjeistaa riittävästi esimerkiksi maksuaikojen antamisessa tai suorituksen pilkkomisessa. Myyntihenkilöstön käyttämistä perinnässä tulee siksi harkita. (Lindström 2014, 278-279.)

Yleisimmin käytetty perintämuoto on kuitenkin perintäkirje. Perintäkirjeellä tarkoitetaan maksuvaatimusta. Maksuvaatimuksella tarkoitetaan varsinaisen perinnän alkaneen. Maksuvaatimus eroaa maksumuistutuksesta siten, että vaatimuksen lähettää perintätoiminnan ammattilainen, kun taas maksumuistutus on velkojan itse lähettämä. Perintätoiminnan ammattilaisella tarkoitettiin perintä-, asianajo- ja tilitoimistoja. Ennen maksuvaatimuksen lähettämistä on täytynyt velalliselle lähettää vähintään yksi maksumuistutus. Ensimmäisen vaatimuksen saa lähettää, kun edellisen maksumuistutuksen lähettamisestä on kulunut vähintään 14 päivää. Maksuvaatimuksesta ei vielä aiheudu maksuhäiriömerkintää velalliselle. (Perintäkulut ja perinnän eteneminen 2014.)

Maksuvaatimus on sävyltään astetta tiukempi verrattaessa maksumuistutukseen. Myös maksuvaatimuksen tulee olla asiallinen ja noudattaa perintälaissa säädelyä hyvää perintätapaa. Maksuvaatimuksessa tulee olla tiedot erääntyneestä saatavasta ja seuraukset maksun laiminlyönnistä. Tulee kuitenkin muistaa, että mainittujen uhkien on oltava todellisia ja perustuttava lakiin. Kuviossa 4 käydään läpi maksuvaatimuksen sisältämiä tietoja. Maksuvaatimuksessa on oltava lähettäjän yhteystiedot eli perintätoiminnan ammattilaisen yhteystiedot sekä sen lisäksi myös alkuperäisen velkojan yhteystiedot. Velallinen voi ihmetellä perintätoimistolta tullutta maksuvaatimusta ja sen vuoksi on erittäin tärkeää, että kirje on helppo yhdistää alkuperäiseen laskuun. Velkojan yhteystietojen tulee olla esillä myös siksi jos velalliselle tulee huomautettavaa tai velallinen haluaa neuvotella esimerkiksi maksusopimuksesta. Maksuvaati-

muksessa kannattaa olla valmiiksi merkittynä perittävä summa, jossa on eriteltynä alkuperäinen saatava, viivästyskorot laskettuna tietyille päivälle sekä perintäkulut. (Lehtonen ym. 2015.)

Maksuvaatimus sisältää seuraavat tiedot:

- velkojan nimi ja osoite, myös siirretyn saatavan alkuperäisen velkojan tiedot
- velallisen nimi ja osoite
- saatavan peruste
- saatavan erittely: pääoma, korko, viivästyskorko, perintäkulut ja niiden erittelyt
- vaadittu kokonaissumma
- saatavan maksutiedot: kenelle, milloin ja miten
- kenelle velallinen voi esittää huomautuksia saatavan määrästä tai perusteesta ja missä ajassa huomautukset on jätettävä
- saatavan perinnässä käytettävissä olevat oikeuskeinot ja mahdollisuus hakea maksunlykkäystä, jos kyseessä on suoraan ulosottokelpoinen saatava

Kuvio 4: Maksuvaatimuksen sisältö (Lindström 2014, 273).

Maksuvaatimusta lähettäessä, tulee pohtia kenelle perintäkirje yrityksessä osoitetaan, jotta maksu pystyttäisiin suorittamaan. Kirjeen saajan tulisi olla sellainen henkilö, joka pystyy tekemään päätöksiä saatavan maksamisesta heti sen saapuessa. Pienemmissä yrityksissä kannattaa lähestyä suoraan toimitusjohtajaa tai omistajayrittäjää. Jos tällaista henkilöä ei ole tiedossa kannattaa kirje osoittaa laskutukseen tai tilauksen tai sopimuksen tehneelle henkilölle. (Lindström 2014, 272.)

#### 4.1.2 Maksusopimus

Jos perinnän edetessä on päästy velallisen kanssa jonkinlaiseen yhteisymmärrykseen neuvotteluissa, voidaan tehdä maksusopimus. Maksusopimuksesta käytetään myös nimeä maksusuun-

nitelma. Velkojan ei kuitenkaan tarvitse suostua maksusopimukseen velallisen sitä ehdottaessa. Saatava on jo erääntynyt, ja velkojalla on oikeus periä velalliselta kokonaista suoritusta. Maksusopimus kannattaa tehdä, jos velallinen ei pysty heti suorittamaan erääntynyttä velkaa kokonaisuudessaan, mutta todellista maksuhalua on. Velkojan kannalta maksusopimus on kannattava, koska silloin vältetään pitkältä ja kalliilta oikeudelliselta perinnältä. Lisäksi maksusopimus on suoraan ulosottokelpoinen asiakirja oikeudessa, jos velallinen laiminlyö maksusopimustakin. Velallinen on usein myös halukkaampi maksamaan, kun itsekin joustetaan. Velallinen kokee velkojan jo joustaneen kanssaan suostuessaan maksusopimukseen. (Lindström 2014, 179.) Myös velallisen kannalta maksusopimuksen teko kannattaa. Velallinen välttyy esimerkiksi oikeudellisen perinnän ja ulosoton kuluilta sekä maksuhäiriömerkinnältä. Lisäksi velallinen saa lisää aikaa velan maksamiseen ja rahojen kasaan keräämiseen, vaikka joutuukin maksamaan viivästyskorkoa. Velalliselle on syytä kertoa maksusopimuksen mahdollisuudesta jo silloin, kun velallinen ei pysty maksamaan maksumuistutusta eräpäivään mennessä. (Lehtonen ym. 2015.)

Maksusopimuksesta voidaan sopia jo esimerkiksi puhelinperinnän yhteydessä, mutta suullisen sopimuksen lisäksi tulisi aina tehdä myös kirjallinen maksusopimus. Sopimukseen olisi hyvä hankkia myös velallisen allekirjoitus mahdollisuuksien mukaan. Velallinen sitoutuu sopimuksen noudattamiseen paremmin, kun on allekirjoittanut sen. Ensimmäistä maksuerää ei kannata sopia kovinkaan pitkälle sopimuksen teosta. Ennemmin kannattaa sopia vähän pienempiä eriä tiheällä aikataululla, jolloin pystytään seuraamaan maksusopimuksen etenemistä ja velallisen sitoutumista koko ajan. Maksusopimuksen tulisi kuitenkin vastata velallisen maksukykyä, jotta velallisella on realistiset mahdollisuudet pysyä sopimuksessa. Maksusopimuksessa tulee olla selvästi mainittuna saatavan peruste, velan kokonaismäärä, viivästyskorot ja perintäkulut aina erikseen. Velalliset eivät ole usein kovin halukkaita maksamaan maksusopimuksesta heille aiheutuvia kuluja. Velallinen voi myöhemmin esimerkiksi väittää luulleensa, että viivästyskorkoa tai muita kuluja ei enää peritä, koska maksusopimus tehtiin. Korkoja ja kuluja voidaankin sisällyttää jo ensimmäiseen maksuerään, koska viimeisessä erässä ne jäävät usein herkemmin maksamatta. Sopimuksessa on hyvä olla mainittuna myös irtisanomisehto, jos velallinen laiminlyö maksusopimuksen mukaisia maksueriä tai velallisen taloudellinen tilanne heikkenee huomattavasti. Ilman irtisanomisehtoa velkoja on sidoksissa maksusopimuksen ehtoihin, vaikka velallinen laiminlöisi yksittäistä maksuerää. (Lehtonen ym. 2015; Lindström 2014, 180.)

#### 4.1.3 Yksityisoikeudellinen tratta

Tratta on perintälakiin perustuva julkisuusuhkainen maksukehotus, jossa velallista vaaditaan suorittamaan erääntynyt saatava korkoineen ja kuluineen. Trattaa saa käyttää perintätoimenpiteenä vain silloin, kun saatava on erääntynyt, selvä ja riidaton. Tratan tekijänä ovat perin-

tätoimistot ja suuryritykset, jotka hoitavat perintänsä itse. Käytännössä siis lähes aina turvautaan perintätoimistoon, jos velalliselle halutaan lähettää tratta. Ennen kuin tratta voidaan lähettää, on velalliselle täytynyt lähettää maksumuistutus, jossa on ollut vähintään 7 päivää maksuaikaa. Trattaa voidaan käyttää ainoastaan yrityssaatavien perintään. Perintälaki kieltää tratan käytön kuluttajasaatavien osalta. Tratta ei kuitenkaan ole oikeudellista perintää, eikä sillä saada aikaan ulosottokelpoista päätöstä. Tratan teho ja vaikutus perustuu julkiseen protestointiin. Tratan avulla velallisen hidas maksukyky voidaan tehdä nopeasti julkiseksi kaikkien tietoisuuteen. Maksamattomasta tratasta syntyy myös maksuhäiriömerkintä sekä merkintä luottotietoihin. Trattaa suositaan pienten saatavien perinnässä sellaisen velallisen kohdalla jolla ei ole ennestään maksuhäiriöitä. Velallinen pyrkii yleensä viimeiseen saakka välttämään julkista maksuhäiriömerkintää ja sen negatiiviset seuraukset kannustavat suorittamaan velan. Tratan avulla voidaan myös painostaa velallista tekemään maksusuunnitelma. (Bräysy 2013, 36; Silen 2013.)

Käytännössä trattaperintä toteutetaan siten, että velkoja toimittaa perintätoimistolle tiedot velkojasta, velallisesta, saatavasta sekä viivästyskoroista ja perinnästä aiheutuvista kuluista. Yksilöinnin varmistamiseksi ilmoitetaan perintätoimistolle myös velallisen Y-tunnus. Velkoja sopii perintätoimiston kanssa protestoidaanko mahdollisesti maksamatta jäänyt tratta vai käytetäänkö trattaperintää vain uhkauksena ilman tarkoitusta protestoida sitä. Perintätoimisto lähettää velalliselle tratan, jossa ilmoitetaan, että tratta protestoidaan, jos sitä ei makseta määräajassa. Samalla perintätoimisto ilmoittaa luottotietoyhtiölle tiedot niistä velallisista, joille tratta on lähetetty. Tästä syntyy luottotietoihin maksuviivietieto, se ei kuitenkaan ole vielä varsinainen maksuhäiriömerkintä. (Silen 2013; Lindström 2014, 280.)

Protestointia varten perintätoimisto toimittaa luottotietoyhtiölle tiedot niistä velallisista, jotka eivät ole maksaneet trattaa määräajassa ja tiedon siitä protestoidaanko tratta hiljaisesti vai julkisesti. Hiljaisella protestilla tarkoitetaan sitä, että tieto merkitään ainoastaan luottotietoyhtiön tietokantaan. Julkinen protestointi sen sijaan julkaistaan myös talousalanlehdissä, kuten Kauppalehdessä ja Taloussanomissa. Kun luottotietoyhtiö saa tiedon protestoitavista saatavista perintätoimistolta, lähettää se velalliselle protestointi-ilmoituksen. Saatuun ilmoituksen velallisella on vielä seitsemän päivää aikaa maksaa tratta ennen kuin protestoinnista tulee julkista, mikäli perintätoimiston kanssa on sovittu julkisesta protestoinnista. Jos velallinen suorittaa tratan korkoineen ja kuluineen seitsemän päivän kuluessa protestointi-ilmoituksesta, protestoidaan tratta hiljaisena. Luottotietoyhtiö Suomen Asiakastieto Oy ylläpitää rekisteriä tratan protestoinnista. Tratan perusteella syntynyt maksuhäiriömerkintä on olemassa kolme vuotta sen syntymisestä. (Silen 2013; Lindström 2014, 281.)

Tratan protestointi ei aina kannata velkojan kannalta, sillä julkisella protestoinnilla kutsutaan velallisen muutkin velkojat perintätoimiin. Tällöin syntyy kilpailu velkojien välillä, jossa nopeimmat syövät hitaat. Tratan protestointia on hyvä harkita myös silloin, kun velkojalla on vielä muita erääntymättömiä saatavia velalliselta. Julkisuusvaikutus vaikeuttaa myös näiden saatavien perintää, jos muut velkojat herätetään protestoinnilla. Toisaalta tratan jatkuva käyttäminen ilman julkista protestointia vähentää velkojan uskottavuutta ja velallinen ei välttämättä pidä trattaa enää niin uhkaavana, koska olettaa, ettei siitä tule julkista. Velallisella on myös mahdollisuus estää tratan protestointi riitauttamalla tratta. Riitauttamiseen on kuitenkin oltava peruste. Perusteeton tratan kiistäminen ei vielä estä tratan protestointia. Saatavan on siis osoitettava riitaiseksi. Perintää joudutaan jatkamaan oikeudessa laajalla haasteella jos protestointi riitautuu. (Silen 2013; Lindström 2014, 281.)

#### 4.2 Oikeudellinen perintä

Jos vapaaehtoisen perinnän keinot eivät tuota toivottua tulosta, aloitetaan oikeudellinen perintä. Oikeudellisen perinnän ensisijaisena tavoitteena on, että velallinen maksaa velan tai sopii maksusta velkojan kanssa. Toissijaisena tavoitteena on hankkia oikeuden päätös eli täytäntöönpanoperuste. Täytäntöönpanoperustetta käyttämällä velkoja pystyy turvautumaan ulosottoviranomaisten apuun saatavan ulosmittaamiseksi velalliselta. (Lindström 2014, 291.) Oikeudellinen perintä aiheuttaa kustannuksia ja onkin syytä arvioida perinnän kustannuksia suhteessa perittävän saatavan määrään. Erittäin pienille saataville oikeudellista perintää ei kannatta toteuttaa, eikä myöskään silloin, kun perinnän kustannukset uhkaavat kohota saatavan pääoman suuruiseksi. Pääsääntöisesti velallinen vastaa perinnän kustannuksista, mutta jos velallinen todetaan maksukyvyttömäksi, jäävät perinnästä aiheutuvat kustannukset velkojan maksettavaksi. Kuluriski on siis aina viime kädessä velkojalla. (Lindström 2014, 294.) Riidattoman saatavan oikeudenkäyntikulut vuonna 2015 ovat 50 ja 160 euron välillä velan pääomasta riippuen. Oikeudenkäyntikulut voidaan kuitenkin tuomita myös korkeampina erityisen painavasta syytä. Riitaisessa saatavassa kulut ovat huomattavasti kalliimpia ja käsittely pidempi. Velallisen omat oikeudenkäyntikulut voivat olla tuhansia euroja ja näiden lisäksi velallinen joutuu hävitessään juttunsa maksamaan myös velkojan oikeudenkäyntikulut, jotka ovat samaa suuruusluokkaa. (Velkojen maksaminen ja perintä 2015; Oikeudenkäymiskaari 4/1734.)

Ennen oikeudellisen perinnän aloittamista on varmistettava saatavan oikeellisuus sekä velallisen kyky suorittaa velka perinnässä tai ulosotossa. Perintää käynnistäessä on syytä tutkia velallisen aiempaa maksukäyttäytymistä. Perinnässä on vaikea onnistua, jos velallisella on paljon vakavia maksuhäiriöitä. Etenkin vakavat maksuhäiriöt, ulosmittausvarattomuus ja yrityksen varojen puutteeseen rauennut konkurssi ovat esteenä perinnän onnistumiselle. Varatto-

maksi todetun yksityishenkilön velkaa voidaan periä ulosotolla ulosottoperusteen täytäntöönpanokelpoisuuden päättymiseen asti, mutta varattomaksi todettu yritys on käytännössä lopettanut liiketoimintansa. (Lindström 2014, 292-293.)

Velkoja voi suorittaa oikeudellisen perinnän itse, mutta useimmiten perintä kannattaa kuitenkin hoitaa luvanvaraisen perintä-, asianajo- tai lakiasiantaimiston kautta. Oikeudellinen perintä on vaativaa ja siinä tarvitaan paljon asiantuntemusta ja ajantasaista tietoa. Velkojan kannattaa käyttää perinnässä sellaista toimistoa, joka on erikoistunut juuri perintäasioiden hoitamiseen. Perinnän hoitajan kannattaa olla yhteydessä velallisen kotipaikan ulosottomieheen ennen perinnän käynnistämistä. Kotipaikan ulosottomiehellä on usein tarkempaa tietoa velallisen ulosotto- ja varallisuustilanteesta. (Lindström 2014, 294.)

Oikeudellinen perintä käynnistetään haastemenettelyllä. Kun velallinen ei kykene suoriutumaan veloistaan sitä mukaa, kun ne erääntyvät, puhutaan maksukyvyttömyydestä. Maksukyvyttömyyden hoitamiseksi on kolme erilaista menettelyä: ulosotto, konkurssi ja yrityssaneeraus. Seuraavissa luvuissa käsitellään haastemenettelyn pääpiirteitä sekä jokaisen maksukyvyttömyysmenettelyn yleispiirteitä. (Lindström 2014, 307.)

#### 4.2.1 Haastemenettely

Jos vapaaehtoinen perintä ei ole tuottanut tulosta ja velallisen saatava on yhä avoinna, voi velkoja tai velkojan asiamies, kuten perintätoimisto vahvistaa saatavan ulosottokelpoiseksi. Ulosottokelpoiseksi voidaan vahvistaa yksityisoikeudellisia saatavia kuten osamaksu-, velkakirja- ja sopimussaatavia. (Lindström 2014, 298.) Oikeudellinen perintä käynnistetään velkojan hakemalla haastehakemuksella. Haastemenettelystä säädetään oikeudenkäymiskaaren 5. luvussa (4/1734). Hakemus toimitetaan velallisen asuinpaikan käräjäoikeuteen. Kokonaan riidattomiin ja selviin tapauksiin tehdään suppea haastehakemus, ja ellei velallinen riitauta niitä, vahvistetaan ne ulosottokelpoisiksi yksipuolisella tuomiolla. Kaikki haastemenettelyyn ohjatut tapaukset käsitellään ensin valmisteluvaiheessa, jossa osa tapauksista ratkaistaan yksipuolisella tuomiolla kirjallisen aineiston perusteella. Vain riitautettujen saatavien ratkominen jatkuu oikeudenkäynnissä. Tällaisissa tapauksissa haastehakemukset laaditaan laajoina ja tapaus käy käräjäoikeudessa valmisteluvaiheen, jonka jälkeen käsittelyä jatketaan kirjallisena ja suullisena valmisteluna. Tapaus ratkaistaan yksipuolisella tuomiolla tai tuomiolla pääkäsittelyssä. (Lindström 2014, 298.)

Selvistä ja riidattomista tapauksista laaditaan suppea haastehakemus. Saatava on riidaton, kun velallinen ei suorita saatavaa, mutta jonka oikeellisuutta hän ei myöskään kiistä. Jos velallinen on riidauttanut tapauksen ennen oikeudellisen perinnän käynnistämistä, tehdään laajempi haastehakemus. Suppeassa haastehakemuksessa on maininta, että tapaus on velkojan

käsityksen mukaan riidaton. Suppea haastehakemus sisältää velkojan yksilöidyn vaatimuksen ja seikat joihin vaatimus perustuu, oikeudenkäyntikulujen korvaamista koskevan vaatimuksen, tuomioistuimen toimivaltaisuusperusteen sekä ilmoituksen, ettei tapaus ole riitainen. (Lindström 2014, 307.)

Laajassa haastehakemuksessa on ilmoitettava asianosaisten sekä heidän asiamiestensä ja todistajien nimet ja yhteystiedot. Hakemuksessa tulee selvittää saatavan peruste. Perusteena ei voi mainita pelkästään velalliselle lähetettyä laskua. Riittäviä saatavan perusteita ovat esimerkiksi kauppa, tehty työ tai toimitus. Saatavan perusteella velallinen esittää olevansa oikeutettu vaatimaan suoritusta velalliselta. Velalliselle lähetettyä laskua voidaan kuitenkin käyttää saatavan perusteen vahvistamisessa. Hakemuksessa on myös oltava vaatimus oikeudenkäyntikulujen korvaamisesta, jos velkoja näkee sen tarpeellisena. Velallinen maksaa oikeudenkäyntimaksun. Jos asianosainen ei kuitenkaan pysty maksamaan kustannuksia itse, voidaan ne tietyin edellytyksin maksaa valtion varoista. Velkoja voi vaatia myös pääomalle sekä kuluille korkoa, joka määräytyy korkolain mukaisesti. (Lindström 2014, 311-312.)

Tapauksen käsittelijä antaa haastehakemuksen tutkimisen jälkeen haasteen, jossa kehoitetaan velallista vastaamaan vaatimuksiin kirjallisesti määräajassa. Käräjäoikeus toimittaa haasteen velalliselle. Velallisella on mahdollisuus vastustaa kannetta, tällöin käsittelyä jatketaan suullisessa valmistelussa. Suullinen valmistelu tapahtuu valmisteluistunnossa, jossa riidan osapuolilta selvitetään erimielisyyksiä ja sovinnollisen ratkaisemisen mahdollisuuksia. Valmisteluintuon on otettava mukaan kaikki kirjalliset todisteet, joihin halutaan vedota. Istuntoon on hyvä valmistautua huolellisesti, sillä asianosaisille voidaan esittää yksityiskohtaisia kysymyksiä ja niihin on pystyttävä vastaamaan. Jos istunnossa päästään sovintoon, tapaus on lopullisesti ratkaistu. Jos sovintoon ei kuitenkaan päästä, suullinen valmistelu päättyy ja tapaus siirretään pääkäsittelyyn. Jos velallinen ei vastaa haasteeseen, käräjäoikeus ratkaisee tapauksen yksipuolisena tuomiona. Yksipuolinen tuomio on heti täytäntöön pantavissa ja velkoja voi toimittaa sen ulosottomiehelle. Velkojan on itse oltava yhteydessä velalliseen ja ulosottoon. Velallisella on kuitenkin oikeus hakea ratkaisuun muutosta 30 päivän sisällä. Velkomusoikeudenkäynnissä velallista kutsutaan vastaajaksi ja velkojaa kantajaksi. (Valmistelu 2013.)

Pääkäsittely voidaan pitää välittömästi valmisteluistunnon jälkeen tai erikseen sille sovittuna ajankohtana, riippuen siitä onko tapaus yksinkertainen vai monimutkainen. Pääkäsittelyn puheenjohtajana toimii usein tapauksen valmistelua johtanut tuomari. Pääkäsittelyn aluksi kerrotaan mihin valmistelussa päädyttiin. Tämän jälkeen velkoja ja velallinen perustelevat vaatimuksensa tarkemmin ja voivat esittää kysymyksiä toisilleen. Istunnossa käydään myös läpi kirjalliset todisteet ja kuullaan todistajia. Pääkäsittelyn lopuksi asianosaiset esittävät mielipiteensä siitä, kuinka asia tulisi ratkaista. (Pääkäsittely 2013.) Ratkaisu annetaan heti istunnon

jälkeen tai myöhemmin kansliassa, jossa ratkaisu on asianosaisten luettavissa. Ratkaisu voidaan myös pyynnöstä toimittaa asianosaisille. Ratkaisuun tyytymätön voi hakea muutosta ratkaisuun hovioikeudelta. Jos muutosta ei kuitenkaan haeta, tulee ratkaisu lainvoimaiseksi. (Ratkaisu 2013.)

#### 4.2.2 Ulosotto

Ulosotosta säädetään ulosottokaassa (Ulosottokaari 705/2007). Ulosotolla tarkoitetaan laiminlyödyn veloitteen pakkotäytäntöönpanoa. Kuten edellisessä luvussa todettiin, haastemennettelyn oikeudenkäynnissä tutkitaan velkojan saatavan oikeellisuus ja määrätään velallisen maksuvelvollisuudesta. Jos velallinen ei noudata oikeuden asettamaa tuomiota, pannaan se täytäntöön ulosotossa. Ulosotossa velalliselta ulosmitataan omaisuutta niin, että velkojan saatava saadaan korvattua. Ulosottoviranomainen valvoo sekä velkojan että velallisen etua. Ulosottoa hoitavat paikalliset ulosottomiehet eli kihlakunnanvoudit, johtavat kihlakunnanvoudit sekä Ahvenanmaan maakunnanvouti. Heidän apunaan toimivat kihlakunnanulosottomiehet sekä Ahvenanmaan maakunnan ulosottomiehet. Ulosottopiirejä eli ulosottovirastoja Suomessa on kaiken kaikkiaan 22. (Ulosotto 2015.)

Ulosottoasia saatetaan vireille ulosottohakemuksella, johon velkoja liittää ulosottooperusteen eli tuomion, saamistodisteen, kuten velkakirjat sekä avoimen- ja tilitysvaltakirjan. Hakemukseen on ilmoitettava myös velkojan ja velallisen tiedot, saatava sekä täytäntöönpanopyyntö. Hakemuksen voi lähettää kirjallisesti tai sähköisesti mihin tahansa ulosottopiiriin. Ulosotto tulee vireille heti, kun hakemus on saapunut ulosottopiiriin. Ulosotto siirtää tapauksen siihen ulosottopiiriin, jossa täytäntöönpano tapahtuu. Hakijalle ilmoitetaan, missä piirissä tapausta hoidetaan. Vireilletulon jälkeen velalliselle lähetetään vireilletuloilmoitus, joka sisältää maksukehotuksen. (Bräysy 2013, 45; Lindström 2014, 393-395.)

Jos velallinen laiminlyö maksukehotusta, ulosottomies ryhtyy etsimään velalliselle kuuluvaa omaisuutta saatavan suorittamiseksi velkojalle. Jos velkojalla on tiedossa velallisen omaisuutta, tulee siitä ilmoittaa ulosottohakemuksen yhteydessä. Ensisijaisesti ulosmitataan velallisen rahat, rahasaatavat, palkat, eläkkeet ja muut toistuvat tulot. Palkasta on kuitenkin jätettävä ulosmittaamatta tietty suojaosuus. Seuraavaksi ulosmitataan muu irtain omaisuus, sen jälkeen kiinteä omaisuus. Viimeiseksi ulosmitataan omaisuus, jota velallinen tarvitsee vakituisesti asunnokseen tai välttämätöntä toimeentuloa varten sekä välttämättömät tuotantovälineet velallisen elinkeinotoiminnan jatkamiseksi. Ulosmittausjärjestyksestä voidaan poiketa, jos asianosaiset siitä yhdessä sopivat. Ulosottomiehellä on oikeus saada velallisen pankkitilejä ja muuta varallisuutta koskevia tietoja. Ulosottomies voi etsiä velallisen omaisuutta myös julkisista rekistereistä, kuten esimerkiksi ajoneuvo- ja kiinteistörekisteristä. Ulosottomies voi etsiä omaisuutta myös velalliselle kuuluvasta rakennuksesta, kulkuneuvosta tai säilytyspaikasta.



Ulosottomiehellä on jopa oikeus tehdä velalliselle ruumiintarkastus. Velallisella on velvollisuus puhua totta ulosotto-prosessin aikana. Jos velallinen antaa vääriä tietoja tai salaa omaisuuttaan, on silloin kyse petoksesta, joka on rikosoikeudellisesti rangaistava teko. Jos velallisen petos on törkeä ja sillä on tavoiteltu huomattavaa hyötyä, on maksimirangaistus teosta neljä vuotta vankeutta. (Bräysy 2013, 46-49.)

Jos ulosmitattu omaisuus ei ole likvidissä eli maksuvalmiissa muodossa, tulee se myydä, jotta omaisuudesta tulee suorituskelpoista. Ulosmitatun omaisuuden myymiseksi voidaan järjestää julkinen pakkohuutokauppa. Omaisuutta voidaan myydä myös vapaalla myynnillä, jolloin ulosottoviranomainen päättää parhaasta myyntitavasta. Jos omaisuus ei ole likvidissä ja sitä joudutaan myymään, saattaa velkoja joutua odottamaan suoritusta pitkiäkin aikoja. Ennen irtaimien tai kiinteän omaisuuden myymistä ulosottomiehen täytyy selvittää omaisuuteen kohdistuvat pantti- ja muut sivullisten oikeudet, ja tämä voi pitkittää ulosottoa. Samalla määritellään alin hyväksyttävä tarjous, jolla omaisuus voidaan realisoida. (Bräysy 2013, 47.)

Usein velalliset kuitenkin maksavat ulosottoon laitetut velkansa määräajassa saatuaan maksu-kehotuksen ulosottovirastosta. Tällöin velallisen omaisuutta ei tarvitse ulosmitata ja velkoja ei joudu odottamaan saatavan suoritusta pitkään. Ulosotto päättyy joko lopputilitykseen tai estetilitykseen. Lopputilityksessä ulosottomies tilittää kertyneet varat velkojalle. Estetilitykseen päädytään silloin, kun saatavalle ei kerry täyttä suoritusta, tällöin velkojalle annetaan todistus velallisen varattomuusesteestä. Velkoja voi tuloksettomana ulosmittauksen myötä hakea velallista konkurssiin. Varattomuuseste toimii silloin konkurssihakemuksen maksukyvyttömyystodisteena. (Bräysy 2013, 48.)

#### 4.2.3 Konkurssi

Konkurssista säädetään konkurssilaisissa (Konkurssilaki 120/2004). Konkurssi on maksukyvyttömyysmenettely, joka koskee velallisen kaikkia velkoja. Konkurssissa velallisen omaisuus käytetään saatavien maksuun. Konkurssissa yrityksen maksuvalmius todetaan niin heikoksi, ettei se pysty suoriutumaan veloistaan eli on maksukyvytön. Maksukyvytön yritys joutuu lopettamaan liiketoiminnan, koska aiheuttaa muille toimijoille luottotappioriskin. Konkurssissa velallisen kaikki omaisuus realisoidaan velkojen kattamiseksi ja varat jaetaan velkojien kesken. Velallinen pystyy torjumaan konkurssin maksamalla saatavan vielä viimehetkellä. Konkurssiin asettamisen jälkeen velallinen ei enää hallitse omaisuuttaan, vaan siitä huolehtii tuomioistimen valitsema konkurssipesän pesänhoitaja. Velkojat käyttävät yhdessä päätösvaltaa konkurssivarallisuuden hallinnosta ja rahaksi muuttamisesta. Oikeusministeriön konkurssiasiamies valvoo konkurssimenettelyn kulkua, lakien noudattamista ja konkurssipesän hallintoa. Konkurssiasiamies antaa myös suosituksia ja kannanottoja konkurssiasioissa. Konkurssista säädetään

monessa laissa, kuten konkurssilaisissa, prosessioikeudessa ja osakeyhtiölaissa. (Bräysy 2013, 51; Niemi 2014, 191-192.)

Velkoja voi hakea velallista konkurssiin lähettämällä käräjäoikeudelle konkurssihakemuksen. Hakemuksessa tulee olla vaatimus ja sen perustelu eli todiste, joka osoittaa velallisen maksukyvyttömyyden. Lisäksi on liitettävä selvitys siitä saatavasta, jonka perusteella velallista haetaan konkurssiin. Konkurssia hakevalla velkojalla on oltava selvä saatava velalliselta. Tällaisia ovat esimerkiksi maksutuomiot ulosotossa sekä saatavat, jotka perustuvat velallisen allekirjoittamaan asiakirjaan kuten velkakirjaan tai kauppasopimukseen. Velallinen voi myös itse hakea konkurssia. Silloin yleensä riittää, että velallinen kertoo hakemuksessa olevansa maksukyvytön. Velallisen on myös liitettävä hakemukseen selvitys omaisuudestaan ja sen arvosta sekä tieto kaikista veloista ja velkojista. Toisin kuin ulosottihakemus, konkurssihakemus täytyy lähettää oikeaan tuomiopiiriin, jotta käräjäoikeus on toimivaltainen. (Koulu & Lindfors 2010, 77-78.) Lain mukaan konkurssihakemuksen käsittelee se tuomioistuin, jonka piirissä velallisen yleinen oikeuspaikka on (Konkurssilaki 7:2). Konkurssihakemus käsitellään yleensä pikaisesti ja ratkaistaan käräjäoikeuden kansliassa ilman istuntoa. Istunto järjestetään lähinnä silloin, kun velallinen vastustaa hakemusta. (Koulu & Lindfors 2010, 80.)

Kun velallinen asetetaan konkurssiin, tuomioistuin määrää konkurssipesälle pesänhoitajan. Konkurssin alettua velallinen menettää oikeutensa konkurssipesän omaisuuteensa. Määräämisvalta siirtyy velkojakollektiiville ja pesänhoitajalle. Velkojakollektiiviin kuuluu kaikki ne velkojat joilla on oikeus saada maksu konkurssipesän varallisuudesta. Pesänhoitajan tehtäviin kuuluu velallisen omaisuuden hoitaminen, juoksevan hallinnon hoitaminen ja pesän myynti. Pesänhoitaja laatii pesäluettelon, jossa eritellään velallisen omaisuus ennen konkurssin alkamista ja omaisuuden arvo rahaksi muuttamisen jälkeen. Pesänhoitajan on myös laadittava velallisselvitys kahden kuukauden sisällä konkurssin alkamisesta. Velallisselvitys antaa yleiskuvan konkurssin syistä, velallisen talouden hoidosta ja mahdollisista väärinkäytöksistä. Selvityksellä annetaan myös velkojille yleiskuva konkurssipesän tilasta. Selvitys toimitetaan velalliselle, syyttäjälle, konkurssiasiamiehelle ja myös velkojalle pyynnöstä. Konkurssipesän omaisuuden myynnistä päättää yleensä velkojat. Yleensä yritysomaisuus pyritään myymään toimivana kokonaisuutena, koska silloin saadaan yleensä korvaus sellaisestakin varallisuudesta, joka ei ole muuten luovutettavissa. (Koulu & Lindfors 2010, 90-93.)

Pesänhoitaja laatii konkurssisaatavista jakoluetteloehdotuksen, jossa on ehdotus siitä, miten varat jaetaan velkojien kesken. Velallisella on mahdollisuus antaa lausuma jakoluetteloehdotuksesta tai riitauttaa se. Pesänhoitaja laatii jakoluettelon, jossa ottaa huomioon velallisten lausumat ja mahdolliset riitautukset. Jakoluettelo toimitetaan tuomioistuimen vahvistettavaksi. Tuomioistuin tutkii mahdolliset riitautukset ja että jakoluettelo täyttää laissa säädetyt

vaatimukset. Tuomioistuin vahvistaa jakoluettelon, jos se on laadittu laissa tarkoitettuun tavoin. Tuomioistuin myös määrää mille sataville jako-osuutta maksetaan. Kun konkurssipesä on selvitetty ja siihen kuuluva omaisuus on muutettu rahaksi, jaetaan jäljellä olevat rahat velkojille vahvistetun jakoluettelon perusteella. Tämän jälkeen pesänhoitaja laatii lopputilityksen. Lopputilitys sisältää selvityksen konkurssiperän hallinnosta ja velkojien jako-osuuksista. Lopputilitys hyväksytään velkojainkokouksessa ja konkurssi päättyy, kun lopputilitys on hyväksytty. (Konkurssimenettely 2014.)

#### 4.2.4 Yrityssaneeraus

Yrityssaneerauksen tarkoituksena on tervehdyttää yrityksen toiminta niin, että yrityksellä on mahdollista jatkaa liiketoimintaa maksuvaikeuksista huolimatta. Toimintakykyinen yritys ohjataan tällöin konkurssin sijasta yrityssaneeraukseen. Yrityssaneerauksessa velallisella säilyy määräämisvalta omaisuudestaan ja liiketoiminnastaan, kun taas konkurssissa velallinen menettää omaisuuden hallinnan ja liiketoiminta lopetetaan. Keino toiminnan tervehdyttämiseksi on velkajärjestely, jossa yrityksen velkataakkaa vähennetään velkoja leikkaamalla. Toinen keino on toiminnan uudelleen järjestely niin, että siitä tulee kannattavaa. Saneerausta hakee usein velallinen itse, mutta myös velkojalla on mahdollisuus hakea saneerausta, mikä on kuitenkin erittäin harvinaista. Saneerausmenettelyn esteiksi katsotaan esimerkiksi se, että maksukyvyttömyyttä ei voida poistaa saneerauksen avulla, velallisen varat eivät riitä saneerauksen aiheuttamiin kuluihin, kirjanpito on olennaisesti puutteellinen tai velallinen on toiminnassaan syylistynyt rikokseen. (Bräysy 2013, 61-62.)

Velallinen ilmoittaa saneeraushakemuksessa tunnetut velkansa. Hakemus tulee vireille, kun se on jätetty käräjäoikeudelle. Tuomioistuin päättää aloitetaanko saneerausmenettely. Saneeraus vaikuttaa niihin velkoihin, jotka ovat syntyneet ennen saneeraushakemuksen vireille tuloa, näitä velkoja kutsutaan saneerausveloiksi. Hakemuksen vireille tulon jälkeen syntyneet velat jäävät saneerauksen ulkopuolelle ja ne on suoritettava velkojen eräänntyessä. Maksu- ja perintäkielto astuu voimaan saneerauksen alkaessa. Maksukiellolla tarkoitetaan sitä, että velallinen ei saa maksaa saneerausvelkaa. Perintäkiellolla taas tarkoitetaan sitä, että saneerausvelan velkoja ei saa kohdistaa velalliseen toimenpiteitä saatavan perimiseksi. Saneerausvelkaan kohdistuvia ulosottotoimia ei myöskään saa kohdistaa velalliseen. Kiellot ovat voimassa siihen asti, kunnes saneerausohjelma vahvistetaan. (Bräysy 2013, 63.)

Saneerausmenettelyn alkaessa velallisen hallinnon rinnalle nimitetään saneeraus selvittäjä, joka laatii selvityksen velallisen taloudellisesta tilasta, valvoo velallisen toimintaa saneerauksen aikana ja huolehtii saneerausohjelman laatimisesta. Ilman selvittäjän lupaa velallinen ei saa esimerkiksi tehdä uutta velkaa tai irtisanoa toiminnan kannalta tarpeellisia sopimuksia. Saneerausohjelma sisältää esimerkiksi määräyksiä siitä, missä muodossa velallisen toimintaa

jatketaan ja miten varoja käytetään sekä velkoja koskevista järjestelyistä. Saneerausveloista tehdään niin sanottu velkajärjestely, jonka keinoja ovat esimerkiksi velan maksuaikataulun muuttaminen, koron maksuvelvollisuuden alentaminen tai velan suorittaminen tätä varten otettavalla uudella lainalla. Selvittäjä laatii saneerausohjelmaehdotuksen ja esittää sen velkojille. Velkojat ilmaisevat tällöin kantansa ja äänestävät ohjelman vahvistamisesta. Saneerausohjelma voidaan vahvistaa vain, jos enemmistö velkojista hyväksyy ohjelman. Kun velkojat ovat hyväksyneet ohjelman, tuomioistuin tekee lopullisen päätöksen sen vahvistamisesta. (Bräysy 2013, 61-65.) Saneerausohjelman vahvistamiseen kuuluu keskimäärin kahdeksan kuukautta menettelyn aloittamisesta (Yrityssaneerausmenettely 2014).

Saneerausohjelman vahvistamisen jälkeen sen sisältö määrää saneerausvelkojen ehdot ja korvaa näiden velkasuhteiden aikaisemmat ehdot. Ohjelman toteuttaminen on velallisen vastuulla ja hänellä on selontekovelvollisuus velkojille ohjelman toteutumisesta. Ohjelman ajaksi voidaan myös määrätä valvoja, joka seuraa ohjelman toteuttamista velkojien lukuun. Saneerausohjelmat kestävät keskimäärin kuusi vuotta. Saneerausohjelma tai siinä määrätty velkajärjestely voidaan määrätä raukeamaan, jos velallinen laiminlyö ohjelmaa olennaisella tavalla. Saneerausohjelma voi raueta myös, jos käy ilmi, että ohjelman vahvistamiselle olisi ollut este, kuten velallisen syyllistyminen rikokseen. (Bräysy 2013, 65; Yrityssaneerausmenettely 2014.)

#### 4.2.5 Jälkiperintä

Velkoja on voinut aikaisemmin tehdä päätöksen perinnän lopettamisesta toistaiseksi, jos esimerkiksi velallinen on todettu ulosotossa varattomaksi tai kirjeperintä ei ole tuottanut tulosta. Tällöin perintä ei ole loppunut lopullisesti, vaan on jääty odottamaan esimerkiksi velallisen maksukyvyyn paranemista velan maksamiseksi. Velkaa voidaan vielä yrittää periä jälkiperinnän avulla. Jälkiperintä koskee saatavia joista on annettu oikeuden päätös sekä myös niitä saatavia joista ei ole annettu päätöstä. Saatavaa voidaan periä aina kunnes se on maksettu tai vanhentunut. Jälkiperintää voidaan hoitaa itse tai se voidaan ulkoistaa perintätoimistolle. Perintä hoidetaan joko kirjeperintänä tai saatava lähetetään uudelleen ulosottoon. Kirjeperinnän tarkoituksena on huomauttaa velallista, että saatavaa ei ole unohdettu. Kirjeperintää tehdään yleensä säännöllisin väliajoin. Kuten normaalissakin perinnässä, kirjeiden tulee olla sävyiltään asiallisia ja noudattaa hyvää perintätapaa. Velkoja voi myös tehdä velalliselle tarjouksen, jossa luovutaan esimerkiksi viivästyskorosta ja muista perinnän aiheuttamista kuluista, jos saatavan pääoma maksetaan heti. (Lehtonen ym. 2015.)

Jos saatavasta on aikaisemmin haettu oikeuden päätös tai se on muutoin täytäntöönpanokelpoinen, voidaan se lähettää uudelleen ulosottoon. Usein perittävä kuitenkin palautuu ulosotosta uudelleen varattomana. Saatavaa ei kannata lähettää uudelleen ulosottoon, jos ei ole

varmaa tietoa velallisen talouden paranemisesta. Jälkiperinnässä ei yleensä enää haeta oikeuden päätöstä saatavasta. Näin saatetaan kuitenkin joskus tehdä, jos tuomiota ei ole aikaisemmin haettu, koska saatava on ollut liian pieni, mutta nyt samalla velallisella on myös muita avoimia saatavia. Tällöin käytetään yhdistelmähaastetta, jonka tarkoituksena on kerätä velallisen kaikki saatavat yhteen haasteeseen riippumatta siitä, kuka on ollut alkuperäinen velkoja. Näin voidaan hakea oikeuden päätöstä pienille saataville, joita ei laitettaisi haastemennettelyyn yksinään. Perintätoimisto yhdistää saatavat ja hakee näille tuomiota. (Lehtonen ym. 2015.)

#### 4.3 Perinnän ulkoistaminen

Velkoja voi hoitaa perintätoimintansa itse tai ulkoistaa sen luvanvaraiselle perintä-, asianajotai lakiasiaintoytimistolle. Yleisimmin käytetään perintätoimistoa, jos perintä päätetään ulkoistaa. Etenkin pienemät yritykset turvautuvat herkästi ulkopuoliseen tahoon, koska silloin yrityksen omat voimavarat vapautuvat muihin tehtäviin, kuten uusien asiakassuhteiden luomiseen. Perinnän ulkoistamista harkittaessa on syytä ottaa huomioon monia asioita. Perintätoimiston käyttö lisää usein perinnän tehoa, sillä velallinen ottaa perintätoimistolta tulevan perintäkirjeen vakavammin. Itse toteutetusta perinnästä aiheutuu aina kuluja, eikä niitä kaikkia saada välttämättä perittyä velalliselta. Kuluiksi tulisi laskea myös esimerkiksi henkilöstön perintään käyttämä työaika, posti- ja atk-kustannukset. Oikeudellisesta perinnästä aiheutuu myös viranomaiskuluja. Toisaalta ulkoistetun perintätoimiston käyttökään ei ole ilmaista, päinvastoin kulut voivat olla suuremmat, mutta saatavan kotiutuminen on todennäköisempää. Lisäksi perintä edellyttää ammattitaitoa ja etenkin oikeudellisessa perinnässä vaaditaan asiantuntemusta ja ajantasaista tietoa. Yritys voi esimerkiksi hoitaa vapaaehtoista perintää itse ja käyttää oikeudellisessa perinnässä perintätoimistoa tai antaa perintätoimiston hoitaa sekä vapaaehtoinen että oikeudellinen perintä. (Lehtonen ym. 2015.)

Yksi ulkoistetun perinnän muoto on perintätoimeksiannon antaminen ulkopuoliselle niin, että velkoja omistaa saatavan vieläkin itse. Toinen ääripää on saatavan myyminen tai luovuttaminen ulkopuolisen omistukseen niin, että riski perinnän epäonnistumisesta siirtyy saatavan haltijalle. Saatavan siirto ulkopuoliselle perintätoimistolle on helppoa, koska velkojan vaihtamiseen ei tarvitse velallisen suostumusta. Jotta perintätoimisto voi aloittaa velallisen perimisen, tarvitsee se perintätoimeksiannon alkuperäiseltä velkojalta. Perintätoimeksiannolla valtuutetaan perintätoimisto perimään saatavaa velalliselta alkuperäisen velkojan nimissä ja lukuun. On myös mahdollista, että perintätoimisto perii saatavaa omissa nimissään, mutta velkojan lukuun. Tällöin perintätoimisto käyttää velkojankin käytössä olevia perintäkeinoja suostutellakseen velallista saatavan suorittamiseen. Velkoja maksaa perintätoimistolle tämän palveluista. (Bräysy 2013, 37.)

Perintätoimistot ostavat usein saatavia perittäväksi kertakaupalla tai kokonaisia saatavakantoja samalta yritykseltä. Saatavan voi myydä milloin tahansa alkuperäisen eräpäivän jälkeen, ennen oikeudellista perintää tai oikeudellisen perinnän aikana. Velkoja välttyy perinnästä aiheutuvilta kuluilta ja suojautuu luottotappioriskiltä, kun myy saatavat. Kauppahintana ei yleensä ole koko saatavan määrä, vaan hinta määräytyy saatavan iän, luonteen ja velallisen arvioitun maksukyvyn mukaan. Tällöin alkuperäinen velkoja saa tietyn osuuden saatavasta heti ilman perintätoimen tuloksellisuuden odottamista ja pystyy rahoittamaan toimintaansa kaupasta saaduilla varoilla. Tämä tarkoittaa luonnollisesti myös sitä, että velkoja joutuu luopumaan osasta saatavaa. Velkojalle maksettava hinta saatavasta saattaa olla huomattavasti alhaisempi kuin saatavan alkuperäisarvo, jos perittävä saatava on hyvin epävarma. Saatavien myynnissä voidaan sopia siitä, että siirtykö riski perintätoimien epäonnistumisesta ostajalle vai säilyykö riski alkuperäisellä velkojalla. Jos asiasta ei ole sovittu mitään, on riski saatavien ostajalla. (Bräysy 2013, 37-38.)

Saatavien siirrossa luovutuksensaajan velvollisuutena on ilmoittaa velalliselle, että maksun on tapahduttava siirron saajalle eli nykyiselle perijälle. Kun velallinen on vastaanottanut tiedon saatavan siirrosta, saatavaa ei voi enää pätevästi suorittaa alkuperäiselle velkojalle. Jos velallinen ei noudata saamaansa ilmoitusta saatavan siirrosta ja maksaa saatavan alkuperäiselle velkojalle, on nykyisellä perijällä oikeus periä maksua velalliselta toiseen kertaan. Alkuperäinen velkoja ja maksunsaaja voi tosin joutua palauttamaan saamansa maksun velalliselle perusteettoman edun palautuksena. (Bräysy 2013, 38.)

Saatavan suuruudella on väliä kun valitaan yhteistyökumppania perintään. Jos saatava on suuri ja on mahdollisuus, että asiakas joutuu perinnän aikana konkurssiin, suositellaan yleensä asianajo- tai lakiasiaintoimiston käyttämistä. Näihin toimistoihin kannattaa turvautua myös silloin, kun on kyse riitaisasta saatavasta. Perintätoimistot sen sijaan ovat parhaimmillaan pienempien ja riidattomien saatavien perinnässä. (Lehtonen ym. 2015.)

Perintätoimistoa valittaessa kannattaa ensin tutustua sen toimintatapoihin. Ei näytä hyvältä, jos yrityksen käyttämä perintätoimisto rikkoo jatkuvasti hyvää perintätapaa. Silloin myös toimexiantaja yritykseenkin liitetään helposti negatiivinen kuva. On syytä vaatia, että myös perintätoimisto noudattaa korkeaa tasoa omassa toiminnassaan. Perintätoimiston vakavaraisuudesta on myös hyvä varmistua, kuten olisi syytä tehdä valittaessa muitakin yhteistyökumppaneita. Jos yrityksellä on paljon saatavia, tulisi perintätoimistolla olla tarvittavat resurssit hoitaa asiat hyvin. Ammattitaitoista henkilökuntaa on oltava riittävästi. Lähes kaikki suurimmat perintätoimistot kuuluvat Suomen perimistöimistöjen liittoon. Kaikki liittoon kuuluvat perintätoimistot toimivat asiallisesti ja noudattavat hyvää perintätapaa. Vaikka liittoon ei kuulu val-

tavasti jäseniä, sen jäsenten hoitamien toimeksiantojen määrä kattaa suurimman osan kaikkien perintätoimistojen toimeksiannoista. Jos yrityksen harkitsema toimisto kuuluu liittoon, voidaan ainakin odottaa sen noudattavan hyvää perintätapaa. (Lehtonen ym. 2015.)

Perintätoimiston kanssa sopimusta tehdessä kannattaa lukea ehdot huolellisesti. Monesti sopimusehdoissa perittävä jää perintätoimiston perittäväksi siihen asti kunnes se on loppuun peritty tai perintätoimistolla säilyy oikeus palkkioon, vaikka perinnän tekisikin loppuun joku muu. Tällöin yhteistyön lopettaminen on vaikeaa, jos tulokset eivät tyydytä toimeksiantajaa. Myös palkkiosta on syytä sopia tarkasti. (Lehtonen ym. 2015.) Perintätoimistot pystyvät yleensä tarjoamaan melko edullisia ratkaisuja, koska ne voivat suuren volyyminsa ansiosta hoitaa perintää tehokkaasti. Perinnästä aiheutuneet kustannukset pyritään ensisijaisesti kohdistamaan velalliseen, koska tämä on perinnän aiheuttanutkin. Jos velalliselta ei saada maksua kuluista, voi perintätoimisto laskuttaa toimeksiantajalta esimerkiksi perintään liittyvät viiranomaismaksut sekä suoritettujen toimenpiteiden mukaiset palkkiot. Perintätoimisto voi käyttää myös hinnoittelua, joka perustuu provisioon peritystä saatavasta. (Lindström 2014, 283.)

Asianajo- tai lakiasiaintoimistoa valittaessa pätevät myös samat edellä mainitut toimintatapaan, vakavaraisuuteen ja resursseihin liittyvät suositukset. Lisäksi on erityisen tärkeää tarkistaa, että toimisto on erikoistunut perintään. Asianajo- ja lakiasiaintoimistoja on Suomessa paljon ja osa toimistoista on erikoistunut tiettyihin tapauksiin. Pääasiassa yritysjärjestelyjä tai rikosjuttuja tekevä asianajaja ei välttämättä ole paras hoitamaan yrityksen perintää. Suomen Asianajajaliittoon kuuluvien toimistojen keskittymisalueet on mainittu liiton toimistoluettelossa. Suomen Asianajajaliitto valvoo asianajotoimistojen toimintaa Suomessa. (Lehtonen ym. 2015.)

#### 4.4 Saatavien vanhentuminen

Saatavia voidaan periä ainoastaan, jos saatava ei ole vanhentunut. Aikaisemmin saatavien yleinen vanhentumislaki Suomessa oli kymmenen vuotta. Uusi laki velan vanhentumisesta (Velanvanhentumislaki 728/2003) tuli voimaan vuonna 2004, joka lyhensi yleisen vanhentumisaajan kolmeen vuoteen. Lakia sovelletaan myös muihin velvoitteisiin kuin rahaan, kuten tavarahan, palveluun tai muihin suorituksiin. Myös vahingonkorvauslakiin perustuvat korvaukset katsotaan veloiksi. Vanhentumislakia ei sovelleta veroon tai muuhun julkiseen maksuun, sakkoon tai muuhun rikollisoikeudelliseen seuraamukseen, lakisääteisen vakuutuksen tai eläke- tai sosiaalilainsäädännön perusteella suoritettavaan eläkkeeseen, korvaukseen, tukeen tai muuhun etuuteen eikä lapsen elatusapuun. (Lindström 2014, 184.)

Saatavan vanhentuminen täytyy katkaista aina kolmen vuoden välein, jos haluaa estää velan vanhentumisen. Katkaiseminen onnistuu joko vapaamuotoisin katkaisutoimin tai oikeudellisin katkaisutoimin. Vapaamuotoisia toimia ovat velan tunnustaminen, maksujärjestely ja velasta muistuttaminen. Velan vanhentuminen katkeaa esimerkiksi, jos velallinen suorittaa velkaansa, tunnustaa velan velkojalle, osapuolet sopivat maksujärjestelystä tai velan muutoksista tai kun velkoja muistuttaa velallista velasta. Kiistatilanteissa on pystyttävä todistamaan, että vanhentuminen on katkaistu. Tämän vuoksi katkaisutoimet tulee dokumentoida tarkasti, esimerkiksi velasta muistuttaminen on hyvä tehdä kirjatulla kirjeellä. Puhelimessa sovittuja toimia on vaikeaa todistaa. Oikeudellisia toimia ovat esimerkiksi ulosottohakemus, velkomuskanteen vireillepano tai saatavan ilmoittaminen velallista koskevassa maksukyvyttömyysmenettelyssä. Maksukyvyttömyysmenettelyitä ovat ulosotto, konkurssi ja yrityksen saneerausmenettely. (Bräysy 2013, 75-76.)

Velan vanhentuminen katkeaa, kun haastehakemus tai ulosottohakemus tulee vireille käräjäoikeudessa tai ulosottopiirissä. Tapaukset tulevat vireille, kun hakemus on jätetty oikealle viranomaiselle. Velkasuhde saattaa olla myös yhteisvelkasuhde, jolloin velan maksusta on vastuussa useampi kuin yksi velallinen. Velkoja voi kuitenkin vaatia koko velkasumman maksamista yhdeltä velalliselta. Jos yksi velallinen maksaa koko velkasumman, on hänelle oikeus saada muilta velallisilta suoritus siitä osuudesta joka on ylittänyt hänen oman vastuunsa suorituksesta. Yhteisvelkasuhteissa on tärkeää muistaa, että velan vanhentuminen pitää katkaista erikseen jokaista velallista kohtaan. Ei siis riitä, että velkoja muistuttaa tai aloittaa perinnän vain yhtä velallista kohtaan. Jos velka vanhentuu yhtä yhteisvelallista vastaan, vastaa kukin jäljelle jäänyt velallinen vain oman osuutensa suorittamisesta. Kun velan vanhentumisaika on katkaistu, alkaa uusi kolmen vuoden pituinen vanhentumisaika. Velkojan täytyy siis olla valppaana jos maksun saanti viivästyy, sillä vanhentuminen täytyy muistaa katkaista aina joka kolmas vuosi. (Bräysy 2013, 75-76.)

Vanhentumisaajan alkamisajankohta riippuu velkasuhteesta. Jos velalle on sovittu eräpäivä, vanhentuminen alkaa eräpäivästä. Jos ennenaikainen eräännyttäminen on mahdollista, niin silloin eräännyttämispäivästä. Jos suorittamispäivää ei ole ennalta määrätty, vanhentuminen alkaa siitä, kun kaupan kohde on luovutettu ostajalle tai velkoja on muuten täyttänyt oman suoritusvelvollisuutensa. Vahingonkorvauksen vanhentumisaika alkaa kuluu, kun velkoja on saanut tai olisi pitänyt saada tietää vahingosta. Yleiseen kolmen vuoden vanhentumisaikaan on kuitenkin säädetty poikkeuksia. Vahingonkorvaus tilanteissa voi olla, että vahinko havaitaan vasta hyvin pitkän ajan kuluttua tapahtuneesta. Tällaisissa tilanteissa tulee velan vanhentuminen katkaista kymmenen vuoden sisällä tapahtuneesta. Jos vahinkoa ei ole kuitenkaan vielä kymmenen vuoden määräajassa havaittu, menettää velkoja oikeutensa vaatia korvausta. Kymmenen vuoden vanhentumisaikaa sovelletaan yhä myös toistaiseksi myönnettyihin tai ehdollisesti syntyneisiin velkoihin. Velka vanhentuu kun velvoitteen oikeusperusteen



syntymisestä on kulunut kymmenen vuotta. Toistaiseksi myönnetty velka voi olla esimerkiksi sukulaisten välinen velkasuhde, jolle ei ole määrätty eräpäivää, eikä velkoja ole myöskään eräännyttänyt velkaa. Tällöin velan oikeusperuste syntyy silloin kun velka annetaan. Myös näiden kymmenen vuoden velkojen vanhentuminen tulee katkaista normaalisti, kuten muidenkin velkojen. Kun vanhentuminen on katkaistu kerran, noudatetaan jatkossa kolmen vuoden vanhentumisaikaa. Lainvoimainen tuomio tai muu ulosottoperuste sen sijaan vanhenee viidessä vuodessa kolmen vuoden sijaan. Jos saatava ehtii vanhentua, ei siihen voida enää kohdistaa perintätoimia, koska saatavan katsotaan lakanneen olevan olemasta. (Bräysy 2013, 76-77.)

## 5 Myyntisaamisten hallinta case-yrityksessä

Case-yritys on pääkaupunkiseudulla toimiva mainostoimisto, joka keskittyy mediariippumattomaan markkinointiviestintään. Yritys on toiminut alalla jo lähemmäs 15 vuotta. Yrityksen yritysmuotona on osakeyhtiö. Yritys työllistää vajaa 10 vakituista työntekijää, joiden lisäksi projekteissa käytetään tapauskohtaisesti apuna alan parhaimpia freelancer-tekijöitä. Toisinaan yritys tarjoaa myös opiskelijoille harjoittelumahdollisuutta monipuolisen markkinointiviestinnän saralla. Yritys tuottaa markkinointiviestintää printissä eli painetussa mainonnassa, sähköisissä medioissa ja tapahtumissa. Asiakaskuntaan kuuluu muun muassa tunnettuja kuluttajabrändejä, kansainvälisiä B2B-asiakkaita ja julkisen sektorin organisaatioita laidasta laitaan. Pienen toimiston vahvuutena on luovuus, intohimo, markkinointiviestinnän ymmärrys ja kokemuksen tuoma ammattitaito. Vuoden 2014 tilikauden liikevaihto oli vajaa miljoona euroa ja liikevoitto vajaa viisi prosenttia liikevaihdosta. Parhaimpina vuosina liikevaihto on ollut lähes kaksinkertainen ja liikevoitto yli kymmenenkertainen. Talouden heikko tila on kuitenkin heijastunut myös mainosalan kannattavuuteen. Tästä huolimatta case-yritys on pystynyt jatkamaan toimintaansa myös vaikeampana aikana.

Mainonnan määrä laski edelleen vuonna 2014. Mainostoiminnassa on viime vuosina tapahtunut suuria muutoksia. Uuden teknologian myötä yritysten mainostaminen, myyntityö ja markkinointi ovat kokeneet suuren muutoksen. Yritykset luottavat enää harvoin pelkästään perinteiseen printtimainontaan, kun käytössä on runsaasti sähköisiä kanavia. Painopiste on selkeästi siirtynyt sähköiselle puolelle. Sähköisten kanavien kehittymisen myötä mainostoiminnan kohdentaminen on saanut uusia mahdollisuuksia. Vuonna 2014 investoinnit sähköisiin medioihin ohittivat painetut mediat ensimmäistä kertaa. Mainonnan määrään odotetaan kasvua vuonna 2016 ja etenkin sähköisestä mediasta ja sen uusista mainonnan kasvun mahdollistajista. (Mainosvuosi 2014 2015; Talouden suhdanteet vaikuttavat myös luoviin aloihin ja mainostoimintaan 2013.)

## 5.1 Luotonhallinta

Alalla vallitsevan taloudellisen tilanteen heikentymisen vuoksi case-yrityksessä on jouduttu kiinnittämään enemmän huomiota myyntisaamisten hallintaan ja sen prosessit ovat kokeneet muutoksia viime vuosien aikana. Koska case-yrityksessä laskutus tapahtuu usein vasta kun tehty työ on toimitettu, tällöin luottoriski on melko suuri jokaisen asiakkaan kohdalla. Tämän vuoksi case-yrityksessä kiinnitetään huomiota asiakasvalintaan jo ennen markkinoinnin aloittamista. Yrityksessä ylläpidetään potentiaalisten asiakkaiden rekisteriä. Rekisterissä oleville yrityksille lähetetään suoramarkkinointikirje ja myöhemmin vielä soitetään kirjeen saajalle markkinoinnin vahvistamiseksi. Yrityksen omien valintaperusteiden lisäksi rekisterissä oleville yrityksille on asetettu luottovaatimukseksi viiden miljoonan euron liikevaihto menneelle tilikaudelle. Suoramarkkinointikirjeitä ei siis pääsääntöisesti lähetetä yrityksille, joiden liikevaihto on alle viisi miljoonaa euroa. Liikevaihto tarkistetaan internetistä esimerkiksi luottoyhtiöiden tai Fonectan verkkosivuilta. Liikevaihtoa ei kuitenkaan tarkisteta silloin kun asiakasyritys lähestyy case-yritystä oma-aloitteisesti.

Suuri liikevaihto ei kuitenkaan takaa, että yrityksellä olisi vielä maksukykyä tai talouskunnossa. Suomen Asiakastiedon verkkosivuilta voi tarkastella liikevaihdon lisäksi ilmaiseksi myös liiketoiminnan tulosta, omavaraisuutta sekä liikevoittoprosenttia. Näitä taloustietoja kannattaa jatkossa käyttää hyödyksi asiakasyrityksen maksukyvyn arvioimiseen. Tällöin voitaisiin myös laskea viiden miljoonan euron liikevaihdon luottovaatimusta ja potentiaalisten asiakkaiden rekisteriin saataisiin luultavasti paljon lisää uusia maksukykyisiä yrityksiä. Tulevaisuudessa olisi kannattavaa tarkastella myös oma-aloitteisesti yritystä lähestyvien asiakkaiden taloustietoja ennen luottopäätöksen tekoa. Myös vanhojen asiakkaiden taloustietoja voidaan tarkastella luottoriskien ennaltaehkäisemiseksi. Luottoriskien analysoinnin tietolähteenä voidaan käyttää myös asiakasyrityksen internetsivuja, joilta voidaan nopeasti ja ilmaiseksi tarkastella yrityksen tietoja. Internetsivujen tietoon on kuitenkin suhtauduttava varauksella, koska sivut ovat yrityksen itse tekemät ja niissä oleva tieto voi olla turhankin positiivisessa muodossa.

Case-yritykselle on kirjattu erittäin vähän luottotappioita suhteessa myynteihin. Tästä näkökulmasta voitaisiin sanoa, että case-yritys on onnistunut hyvin luotonhallinnassaan ja luottoriskien arvioimisessa. Case-yrityksen vanhoja tilinpäätöksiä tarkasteltaessa tuli vastaan muutama saatava, jotka oli kirjattu luottotappioksi. Näistä saatavista keskusteltaessa case-yrityksen toimitusjohtaja Hartikaisen kanssa haastattelun aikana kävi ilmi, että osa luottotappioista oli kuitenkin vielä niin sanotusti avoimia. Perintää ei siis ole vielä päätetty täysin lopettaa, mutta saatavien kotiuttamiseksi ei myöskään ole vielä tehty mitään. (O. Hartikainen, 19.10.2015.) Näiden saatavien perintä tulisi käynnistää uudelleen, jotta saatavat eivät pääse vanhentumaan. Saatavia voidaan periä ainoastaan, jos saatava ei ole vanhentunut. Saatavan

vanhentuminen täytyy katkaista aina kolmen vuoden välein, jos saatavaa halutaan vielä periä. Katkaiseminen onnistuu esimerkiksi lähettämällä velalliselle maksumuistutus tai maksuvaatimus. Jos case-yrityksen luottotappioiksi kirjatut saatavat ovat yli kolme vuotta vanhoja, ei niiden jälkiperintää voi enää aloittaa. Jos saatavat eivät ole vielä vanhentuneet voidaan perintä käynnistää uudelleen esimerkiksi maksumuistutuksella. Tällä tavalla velallista muistutetaan avoimesta saatavasta ja siitä, että velkoja ei ole sitä unohtanut.

## 5.2 Laskutus

Yrityksen käytössä on pilvipalveluohjelma, jolla hallinnoidaan asiakkuuksia ja projekteja. Tämä työkalu sisältää myös laskutuksen. Yrityksen käytössä oleva työkalu on vielä tuore ja se on ollut markkinoilla vasta muutaman vuoden. Hartikaisen mukaan case-yritys on ollut tuotekehityksessä mukana tämän koko ajan. Työkalun käyttöönotto on ollut haasteellista, koska se ei ole aluksi täysin palvellut yrityksen tarpeita sellaisenaan ja tukena on jouduttu käyttämään koko ajan vanhoja reskontra- ja projektinhallinta menetelmiä. Myyntilaskujen osalta työkalua hyödynnetään jo päivittäisessä käytössä. Laskut tehdään työkalun avulla, mutta myyntisaamisten seurannan tukena käytetään yhä erillistä Excel-taulukkoa. Taulukosta seurataan myyntisaamiaisia päivittäin ja samalla tarkistetaan yrityksen tilejä, jotta taulukko on varmasti ajan tasalla. Taulukkoon lisätään myyntisaaminen aina laskun lähettämisen jälkeen. Myyntisaaminen merkitään maksetuksi, kun asiakas on maksanut maksun. Maksujen kohdentamisen apuna käytetään viitenumeroa. Taulukosta nähdään kaikki jo erääntyneet saatavat ja näistä saatavista keskustellaan päivittäin case-yrityksen hallinnosta vastaavien henkilöiden kesken. Nämä henkilöt pohtivat, miten saatava saataisiin kotiutettua ja miten asiakasta lähestytään erääntyneen saatavan osalta. (O. Hartikainen, 19.10.2015.)

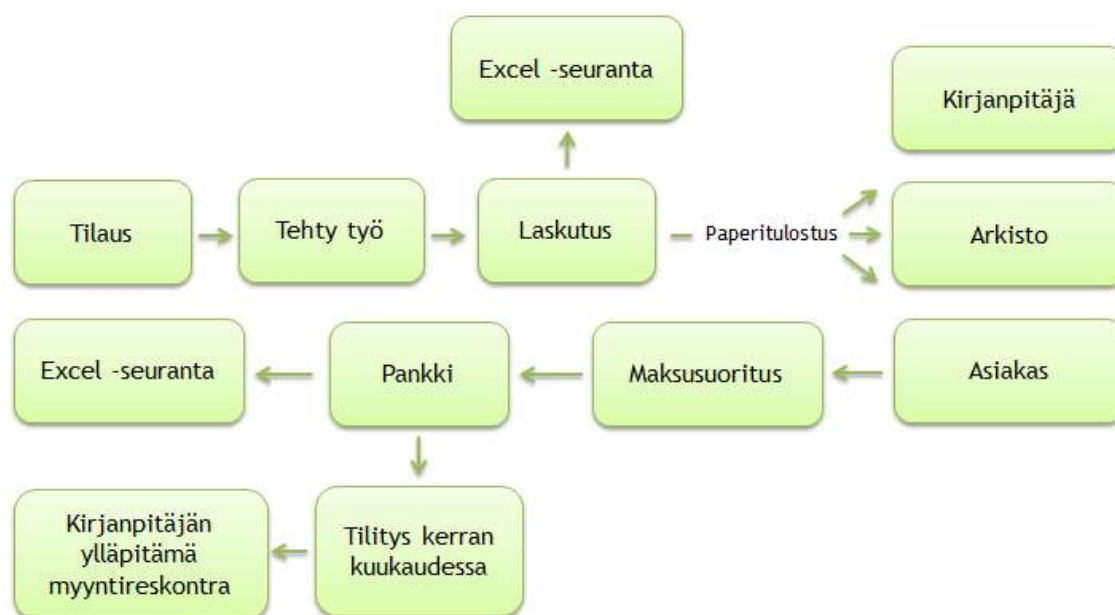
Toistaiseksi työkalua ei vielä hyödynnetä ostolaskujen osalta aktiivisesti. Työkalu kuitenkin sisältää myös ostolaskujen hallinnan ja ostolaskuja pystyttäisiin kohdistamaan suoraan eri projekteille. Ideana on, että myös projektin kustannusrakennetta voidaan seurata reaaliaikaisesti. Case-yritys ei ole kuitenkaan ainakaan vielä katsonut tarpeelliseksi siirtää ostolaskuja pilvipalvelun tarjoamaan työkaluun. Case-yritys on luonut myös kulujen seuraamiseen oman Excel-taulukon, jossa tarkastellaan kassavirtaa eli yrityksen rahan tuloa ja rahan menoa (liite 2). Samalla nähdään tulevan rahan tarve, jos kulut ovat korkeammat kuin myyntisaamiset. Myyntisaamisiin on merkitty jo erääntyneet myyntisaamiset sekä saamiset, jotka ovat jo laskutettu asiakkaalta, mutta eivät ole vielä erääntyneet. Myyntisaamisten lisäksi taulukkoon on lisätty tilin saldo sillä hetkellä, jotta nähdään kaikki käytettävissä olevat varat ja todellinen rahan tarve näiden jälkeen. Ostolaskujen lisäksi menoihin on lisätty toistuvia kiinteitä kustannuksia kuten palkat, arvonlisäverot ja ennakonpidätykset, vakuutusmaksut, vuokrat, TyEl- ja YEL - maksut mahdollisimman pitkälle aikavälille. (O. Hartikainen, 19.10.2015.)

Haasteena ovat isot alihankkijoiden laskut esimerkiksi painotaloilta ja freelancer-työntekijöiltä, joita on vaikea ennakoida pidemmälle aikavälille. Alihankkijat saattavat joskus laskuttaa huomattavasti jälkikäteen, jolloin case-yrityksen saatavalle kohdistetut varat ovat saattaneet kulua jo muihin liiketoiminnanmenoihin. Alihankkijoiden laskut voivat olla kymmeniä tuhansia euroja. Kassavirtataulukkoa ylläpidetään päivittäin. Sen avulla pyritään tarkastelemaan ja ennakoimaan yrityksen taloudellista tilannetta mahdollisimman pitkällä aikavälillä. Jos tilanne näyttää huonolta ja yrityksen maksuja on enemmän kuin vastaanotettuja suorituksia, taulukon avulla tiedetään kuinka paljon lisämyyntiä tulisi saada maksujen kattamiseksi. Tätä kautta aletaan pohtia, minkä projektien kautta varat saadaan kasaan. (O. Hartikainen, 19.10.2015.)

Erillisten taulukoiden ylläpitäminen on aikaa vievää ja tietojen käsinsyöttäminen aiheuttaa suuren virhemahdollisuuden. Reskonratyökalun kokonaisvaltainen käyttöönotto ja taulukoista luopuminen ei kuitenkaan ole vielä täysin mahdollista, koska työkalun avulla ei pystytä vielä seuraamaan rahavirtojen suhdetta riittävän tarkasti. Lisäksi haasteena on vanhasta luopuminen ja pelko uuden työkalun toimivuudesta. Helpointa kuitenkin olisi, että kaikki tiedot löytyisivät saman työkalun alta, sillä järjestelmien yhtenäistäminen lisäisi helppokäyttöisyyttä. Case-yrityksen kannattaisi alkaa siirtämään enemmän dataa työkalun alle aina uuden projektin alkaessa. Lisäksi tiedot voi aluksi syöttää myös vanhoihin taulukoihin myyntisaamisten hallinnan varmistamiseksi. Kun uuden työkalun käyttöönotto on rutinoitunut ja todettu toimivaksi, voidaan jossain vaiheessa toivottavasti luopua erillisistä taulukoista.

Case-yrityksessä reskontraa hoidetaan talon sisäisesti. Laskutuksessa ovat mukana toimistoassistentin ja projektikoordinaattorin lisäksi myös toimitusjohtaja Hartikainen. Laskutusta käydään läpi päivittäin tarkastelemalla projektien etenemistä. Kuviossa 5 on kuvattuna case-yrityksen myyntilaskuprosessi. Case-yrityksessä valtaosa laskuista lähetetään vasta, kun tehty työ on toimitettu asiakkaalle. Joissakin tapauksissa tehdään myös osalaskuja, kun on esimerkiksi kyse isosta projektista, jolloin suunnittelutyö tai projektin osa voidaan laskuttaa erikseen. Laskut lähetetään aina heti, kun mahdollista, jotta saatava saadaan mahdollisimman pian yrityksen toiminnan käyttöön. Laskut tehdään kustannusarvion pohjalta, jonka asiakas on aikaisemmin hyväksynyt. Yrityksen laskut ovat selkeitä ja ne sisältävät riittävästi tietoa, jolloin laskun maksamisen pitäisi olla helppoa. Laskut ovat numeroitu juoksevasti kirjanpitoa varten. Laskut sisältävät arvonlisäverolain asettamat pakolliset laskunmerkintävaatimukset. Pakollisten merkintöjen lisäksi on mainittu myös muun muassa eräpäivä, viitenumero, maksuehto ja pankkimaksuun tarvittavat tiedot. Usein laskun tietoihin lisätään myös asiakkaan pyytämä viitetunniste, jolloin asiakasyrityksen reskontra pystyy kohdistamaan laskun oikealle projektille ja tilille. Case-yrityksen tyypillisin maksuehto on 14 päivää. On kuitenkin myös asiakkaita joiden kanssa maksuehdoksi on sovittu 7 tai 21 päivää. (O. Hartikainen, 19.10.2015.)

Laskun sisältö tarkistetaan aina ennen laskun lähettämistä, jotta välttyttäisiin ylimääräisiltä virheiltä, jotka saattaisivat myöhemmin olla syynä maksuviivästykselle. Laskun sisältö tarkistetaan myös siksi, että jokaisen projektin ja laskun sisältö on erilainen ja tällöin myös virheiden mahdollisuus on suurempi. Valmiista laskusta otetaan paperituloste, joka lähetetään asiakkaalle. Laskut lähetetään asiakkaille pääsääntöisesti postitse muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Eräälle asiakkaalle lähetetään lasku heidän oman verkkolaskujärjestelmän kautta, johon case-yrityksellä on omat tunnukset. Asiakkaan kappaleen lisäksi laskusta otetaan myös kaksi muuta tulostetta. Toinen näistä jää case-yrityksen myyntilaskuarkistoon ja toinen toimitetaan kirjanpitäjälle. Samalla myyntilaskun tiedot lisätään käsinsyöttämällä myös case-yrityksen ylläpitämään myyntilaskujen ja kassavirran Excel-pohjaiseen seurantaan. Asiakas maksaa saatavan maksuehtojen mukaisesti ja case-yritys seuraa maksusuorituksia verkkopankin kautta. Saatua maksusuoritus tunnistetaan asiakkaan käyttämällä viitenumeraa ja tieto maksusta lisätään case-yrityksen ylläpitämään myyntilaskujen ja kassavirran Excel-pohjaiseen seurantaan. Tieto saadusta maksusta menee myös kirjanpitäjälle kuukauden lopussa tehtävän tilityksen yhteydessä. Kirjanpitäjä lisää maksusuorituksen ylläpitämäänsä myyntireskontraan. (O. Hartikainen, 19.10.2015.)



Kuvio 5: Case-yrityksen myyntilaskuprosessi.

Case-yrityksessä viivästyskorosta ei ole mainintaa laskuilla, koska viivästyskorko ei ole ollut yleisesti käytössä sen tiedon puutteen vuoksi. Viivästyskorosta tulisi kuitenkin olla merkintä laskulla, jos myöhemmin ajaudutaan perintätilanteeseen avoimen saatavan vuoksi. Jos asiakkaan kanssa ei ole erikseen sovittu viivästyskoron määrästä kirjallisessa sopimuksessa, on tällöin viivästyskorko vuonna 2015 kaupallisia sopimuksia koskeva viivästyskorko 8 % + Suomen

pankin ilmoittama viitekorko. Korkolain mukainen viitekorko ilmoitetaan aina kahdesti vuodessa. Viitekorko 1.7.-31.12.2015 on 0,5 %, joten viivästyskorko kaupallisissa sopimuksissa on tällöin 8,5 %. Laskussa tulee olla merkintä voimassa olevasta viivästyskorosta. Viitekoron määrää tulee seurata Suomen pankin sivuilta ja mahdolliset muutokset päivittää laskulle.

Case-yritys on ulkoistanut kirjanpitoa ulkopuoliselle kirjanpitäjälle. Kirjanpitäjälle tehdään tilitys jokaisen kuukauden päätteeksi. Tilityksessä kirjanpitäjälle toimitetaan kaikki kuluvalle kuukaudelle päivätyt myyntilaskut, ostolaskut ja mahdolliset muistutuslaskut. Kirjanpitäjälle lähetetään aina alkuperäiset ostolaskut, laskujen kopiot jäävät case-yrityksen arkistoihin. Laskujen lisäksi kirjanpitäjälle toimitetaan kuukauden tiliote. Yrityksellä on käytössä myös pieni käteiskassa, jonka tiedot toimitetaan kirjanpitäjälle tilityksen yhteydessä. Kirjanpitäjä tekee yhden kuukauden kirjaukset aina kerralla. Kirjanpitäjä tekee myös palkkalaskelmat ja ilmoittaa arvonlisäveromaksuista. Kirjanpitäjälle ilmoitetaan palkkoihin liittyvät tiedot, joiden perusteella palkkalaskelmat tehdään. Case-yritys on tiiviisti yhteistyössä kirjanpitäjän kanssa ja häneltä saa myös tarvittaessa apua taloushallintoon liittyvissä mieltä askarruttavissa taloushallinnon kysymyksissä. (O. Hartikainen, 19.10.2015.)

Laskujen arkistoinnissa case-yrityksen olisi hyvä siirtyä digitalisointiin. Tällä hetkellä myyntilaskuista otetaan yhteensä kolme tulostetta. Yksi asiakkaalle, toinen kirjanpitäjälle ja kolmas yrityksen omaan arkistoon. Joissakin tapauksissa otetaan vielä neljäs tuloste, kun halutaan lisätä myyntilaskun kopio projektikansioon. Tulosteiden lisäksi myyntilaskut kuitenkin tallennetaan myös sähköiselle palvelimelle. Lasku tallentuu myös reskontratyoökaluun, jossa laskut tehdään. Tästä huolimatta tulosteista ei ole kuitenkaan vielä luovuttu. Myös ostolaskuista otetaan tulosteita. Alkuperäinen lähetetään kirjanpitäjälle ja ostolaskun kopio jää case-yrityksen arkistoon. Alihankkijoiden ostolaskuista otetaan kaksi tulostetta, koska toinen kopio lisätään projektikansioon. Laskuista otetaan siis valtavasti tulosteita, jolloin kuluu paljon paperia ja arkistojen säilyttäminen vie myös paljon tilaa. Ennen kaikkea papereiden käsittelyyn kuluu aikaa, jota voitaisiin käyttää tuottavaan toimintaan. Välillä saatetaan olla hukassa, kun laskua ei tahdo löytyä sieltä mistä pitäisi, koska se on saatettu vahingossa laittaa väärään paikkaan. Sähköisyydellä ja paperittomuudella tehostettaisiin toimintaa. Työskentelystä tulisi virtavii- vaisempaa ja automatisoidumpaa, jonka lisäksi saataisiin kustannussäästöjä ja samalla säästettäisiin myös ympäristöä.

Hartikaisen mukaan myyntisaamisten kiertoaika on case-yrityksessä ongelmana, koska asiakkaat maksavat saatavia usein myöhässä. Valtaosa myyntisaamisista maksetaan kuitenkin viimeistään viikko eräpäivän jälkeen. Vielä radikaalimmin myöhästyneitä saatavia ei tule niin usein vastaan, mutta jo viikon myöhästymisen saattaa aiheuttaa ongelmia yrityksen omien laskujen maksussa, koska talous on tarkkaan suunniteltu myyntisaamisten ympärille. Luotto-tappioita kirjataan kuitenkin hyvin vähän maksuviivästyksistä huolimatta. Tämä tarkoittaa

sitä, että saatavat kyllä kotiutuvat, vaikkakaan eivät ajallaan. Myyntisaamisten kiertoaika on ollut aikaisempina vuosina nopeampi, joten kiertoajan kehitystä kannattaa seurata tulevaisuudessa. (O. Hartikainen, 19.10.2015.)

### 5.3 Perintä

Case-yrityksessä saatavien erääntyminen on viikoittaista, mutta yrityksen perintätoiminta ei siltikään ole johdonmukaista. Ongelmana on, että perinnästä ja sen eri muodoista ei tiedetä riittävästi ja sitä pidetään haasteellisena sekä aikaa vievänä prosessina. Samalla myös pelätään asiakassuhteiden kärsivän. Avoimien saatavien kotiuttamiseksi yrityksessä käytetään tällä hetkellä puhelinperintää ja satunnaisesti asiakasta lähestytään myös sähköpostitse. Avaimesta saatavasta soimitaan usein suoraan asiakasyrityksen reskontraan ja kysellään saatavan perään. Asiakkaana on usein isompia organisaatioita, joissa lasku tulee hyväksyttävä useammalla taholla ennen laskun maksua. Tällaisissa tapauksissa reskontrasta usein kommentoidaan vain, missä lasku on tällä hetkellä kierrossa, ja reskontran hoitaja harvoin pystyy tekemään muuta, kuin muistuttamaan laskun hyväksyjää. Puhelut ovat tällä hetkellä hienovaraisia kyseilyitä laskun tilanteesta, sillä asiakkaaseen halutaan pitää hyvät välit yhteistyön jatkumisen turvaamiseksi. Yritys haluaa kuitenkin tietää, koska saatava on kotiutumassa, jotta osataan suunnitella ostolaskujen maksuaikataulua. (O. Hartikainen, 19.10.2015.)

Puhelinperintä on lähes viikoittaista ja koska sitä tehdään niin usein, perintä ei ole enää niin tehokasta ja asiakas ei ota perintää niin tosissaan. Puhelinperinnän tulisi olla suunnitellumpaa ja se tulisi kohdentaa oikealle taholle eli tässä tapauksessa suoraan tilauksen tehneelle tai henkilölle, joka voi välittömästi tehdä päätöksen laskun maksamisesta. Ennen puhelua on syytä tutustua saatavan taustoihin tarkemmin ja varautua puhelun aikana tuleviin yllättäviin tilanteisiin ja esimerkiksi reklamaatioihin. Soittajan täytyy myös muistaa noudattaa perintälaissa säädettyä hyvää perintätapaa. Jos laskun erääntymisestä on vain muutama päivä, ei ole vielä syytä lähteä soittamaan suoraan tilauksen tehneelle. Jos lasku sen sijaan on selkeästi myöhässä, tulisi puhelu kohdistaa tilauksen tehneelle. Reskontranhoidaja ei ota myöhästynyttä laskua niin vakavasti, koska käsittelee vastaavia tapauksia päivittäin. Tilauksen tehnyt sen sijaan ottaa asian vakavammin, koska kokee perinnän kohdistuvan juuri häneen ja pelkää välittävänsä huonon kuvan itsestään ja yrityksestään toiminnallaan sekä velkojalle että yrityksen sisälle.

Puhelinperinnän lisäksi case-yrityksellä ei ole kokemusta muista perintätoimista. Perintätoimiin tutustumisen sijaan yrityksen voimavarat on käytetty muuhun liiketoimintaan. Jos asiakas ei maksa saatavaa puheluista huolimatta, jää case-yritys usein vain odottamaan asiakkaan maksua. Yrityksellä on paljon pitkäaikaisempia asiakassuhteita ja näiden asiakkaiden maksu-

käyttäytyminen on opittu tuntemaan. Case-yritys tietää, että saa kyllä usein saatavansa vaikkakin myöhässä. Etenkin pitkien asiakassuhteiden takia perinnän aloittamiselle on suuri kynnys, koska kaikista asiakkaista ollaan riippuvaisia heikon taloudellisen tilanteen vuoksi. Case-yritys kokee haavoittavansa asiakassuhdetta, jos perinnästä tehdään virallista lähettämällä velalliselle esimerkiksi maksuvaatimus. Case-yritys ei halua riskeerata yhtäkään asiakassuhdetta. Samalla olisi kuitenkin erittäin tärkeää kotiuttaa saatavat ajallaan, jotta liiketoiminta voisi jatkua. (O. Hartikainen, 19.10.2015.)

Perinnän edistämiseksi voitaisiin kuitenkin ottaa käyttöön myös yrityksen itse lähettämä maksumuistutus. Perintä on normaalia toimintaa yritysten välisessä kaupassa, eikä ole väärin periä omia saataviaan. Maksumuistutusten lähettäminen puhelinperinnän lisäksi toisi yrityksen perintään tehokkuutta. Case-yritys voisi käyttää maksumuistutusta ainakin silloin, kun kyseessä on iso saatava, puhelinperintä ei ole tuottanut tulosta tai kyseessä on riitautunut saatava. Muistutukselle tulisi tehdä valmis pohja case-yrityksen laskutustyökaluun, jotta sen lähettämiseen ei olisi liian suurta kynnystä. Case-yritys voi periä itse lähetetystä maksumuistuksesta perintäkuluja enintään viisi euroa muistutuskertaa kohden.

Case-yritys voi ehdottaa asiakkaalle myös maksusopimusta. Ennen maksusopimuksen ehdottamista tulisi kuitenkin miettiä valmiiksi ne rajat joiden puitteissa ollaan valmiita neuvottelemaan. Case-yrityksen kannalta maksusopimus on hyvä ratkaisu, koska silloin välttyään pitkältä ja kalliilta oikeudelliselta perinnältä. Samalla myös säilytetään hyvä suhde velalliseen, kun ollaan itsekkin valmiita joustamaan. Tämä kannattaa muistaa erityisesti silloin, jos case-yritys on erityisen riippuvainen asiakassuhteesta velallisen kanssa. Velallinen on usein myös halukkaampi maksamaan, koska kokee velkojan jo joustaneen kanssaan suostuessaan maksusopimukseen. On myös todennäköistä, että ainakin osa saatavasta saadaan yrityksen toiminnan käyttöön nopealla aikataululla.

Maksamattomasta saatavasta velalliselle voidaan lähettää myös julkisuusuhkainen maksukehoitus eli tratta. Trattaperintä toteutetaan niin, että case-yritys toimittaa perintätoimistolle tiedot case-yrityksestä, velallisesta, saatavasta sekä viivästyskoroista ja perinnästä aiheutuvista kuluista. Case-yritys sopii perintätoimiston kanssa protestoidaanko tratta julkisena vai hiljaisena, jos velallinen jättää tratan maksamatta vai käytetäänkö sitä vain uhkauksena maksun suorittamiseen ilman, että trattaa on tarkoitusta protestoida. Velalliselle toimitetussa trattassa ilmoitetaan kuitenkin aina, että tratta protestoidaan, jos sitä ei makseta määräajassa. Perintätoimisto huolehtii tratan toimittamisesta velalliselle. Jos velallinen ei maksa trattaa määräajassa ja case-yritys on sopinut sen julkisesta protestoinnista, julkaistaan protesti luottoyhtiön tietokannan lisäksi myös talousalanlehdissä, kuten Kauppalehdessä ja Taloussanomissa. Jos taas on sovittu hiljaisesta protestoinnista, tieto maksamattomasta tratasta mer-



kitään ainoastaan luottotietoyhtiön tietokantaan. Case-yrityksen tulee kuitenkin miettiä tra-tan käyttöä, jos kyseessä on tärkeä asiakas ja yhteistyönjatkuminen on case-yritykselle tärkeää.

Yksi case-yritykselle toimiva perinnän keino on maksuvaatimuksen lähettäminen velalliselle. Maksuvaatimus eroaa maksumuistutuksesta siten, että vaatimuksen lähettää perintätoiminnan ammattilainen, kun taas maksumuistutus on case-yrityksen itse lähettämä. Maksuvaatimus on myös sävyllään astetta tiukempi kuin maksumuistutus. Maksuvaatimuksen voi lähettää vain perintätoiminnan ammattilainen eli perintä-, asianajo- tai lakiasiaintoimisto. Jos velallista siis halutaan lähestyä maksuvaatimuksella, täytyy perintä ulkoistaa perintätoiminnan ammattilaiselle. Ennen perinnän ulkoistamista case-yrityksen on kuitenkin syytä harkita onko se kannattavaa. Ulkoistetun perintätoimiston käyttö ei ole ilmaista, mutta saatavan kotiuttaminen on todennäköisempää perintätoimiston avulla. Maksuvaatimuksen lähettämistä perintätoimiston kautta voidaan suositella, kun on kyse isosta saatavasta. Erityisen tärkeää on, että saatava on riidaton. Vaikka maksuvaatimuksen toimeksianto ulkoistetaan perintätoimistolle, täytyy case-yrityksen kuitenkin lähettää ensin velalliselle ainakin yksi maksumuistutus ennen kuin perintätoimisto voi lähettää maksuvaatimuksen.

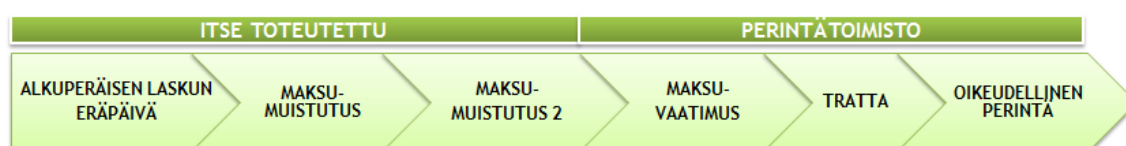
Yhtenä vaihtoehtona saatavien kotiuttamiseksi on myös saatavien myyminen perintätoimistolle tai rahoitusyhtiölle. Case-yritys välttyy perinnästä aiheutuville kuluille ja suojautuu mahdolliselta luottotappioriskiltä myymällä saatavat. Case-yritys saa heti kaupan tapahduttua tietyn osuuden saatavasta. Eikä case-yrityksen tarvitse jäädä odottamaan perinnän tuloksellisuutta, vaan pystyy rahoittamaan toimintaansa kaupasta saaduilla varoilla välittömästi. Saatavan voi myydä milloin tahansa alkuperäisen eräpäivän jälkeen, ennen oikeudellista perintää tai oikeudellisen perinnän aikana. Myynnin kohteena olevan saatavan tulee olla riidaton. Saatavia ostavat esimerkiksi Intrum Justitia Oy, Lindorff Oy, Svea Ekonomi ja Pohjola pankki.

Mikäli avoimesta saatavasta ei saada maksua vielä vapaaehtoisen perinnän menetelmien jälkeen, voidaan perintä toimenpiteitä jatkaa vielä oikeudellisessa perinnässä. Jos saatavan perintää halutaan jatkaa vielä oikeudellisessa perinnässä, tulisi case-yrityksen myös tällöin ulkoistaa perintä perintä-, asianajo- tai lakiasiaintoimistolle. Case-yrityksellä ei ole tarvittavaa tietoa ja osaamista oikeudellisesta perinnästä. Oikeudellisen perinnän ulkoistamisella case-yritys pystyy keskittämään voimavaransa liiketoiminnan jatkumiseen. Oikeudellinen perintä on kallista ja sen kustannuksia tulee arvioida ennen perinnän aloittamista. Case-yrityksen ei kannata lähteä perimään saatavaa oikeudellisen perinnän kautta, jos kyseessä on pieni saatava tai jos saatavan kustannukset uhkaavat kohota saatavan pääoman suuruisiksi. Aina ei ole tärkeintä osoittaa olevansa oikeassa, varsinkaan yrityksen toiminnan kustannuksella. Ennen oikeudelliseen perintään ryhtymistä on varmistettava saatavan oikeellisuus. Olisi myös syytä

tarkistaa velallisen kyky suorittaa velka perinnässä tai ulosotossa. Perinnässä on vaikea onnistua, jos velallinen on todettu varattomaksi.

Oikeudellisen perinnän menettelyitä ovat ulosotto, konkurssi sekä yrityssaneeraus. Oikeudellinen perintä käynnistetään haastemenettelyllä, jolloin case-yrityksen asiamies eli perintätoimisto toimittaa haastehakemuksen käräjäoikeudelle. Täysin riidattoman ja selvät saatavat tuomitaan ulosottokelpoisiksi. Riitautettujen saatavien ratkomisen sen sijaan jatkuu oikeudenkäynnissä. Ulosotto on pakkotäytäntöönpanoa, jossa velalliselta ulosmitataan omaisuutta niin, että case-yrityksen saatava saadaan korvattua. Ennen pakkotäytäntöönpanoa velalliselle lähetetään vielä maksukehotus saatavasta. Usein ulosotto päättyy siihen, että velallinen maksaa velkansa määräajassa saatuaan maksukehotuksen. Tällöin velallisen omaisuutta ei ulosmitata ja case-yritys ei joudu odottamaan saatavan maksua pitkään. Jos velallinen ei kuitenkaan noudata maksukehotusta, käynnistetään velallisen omaisuuden ulosmittaus. Jos ulosmittauksessa saatavalle ei kuitenkaan kerry täyttä suoritusta päättyy ulosotto estetilykseen ja case-yritykselle annetaan todistus velallisen varattomuusesteestä. Case-yritys voi tuloksettoman ulosmittauksen myötä hakea velallista vielä konkurssiin.

Konkurssissa velallinen todetaan maksukyvyttömäksi, jolloin yritys joutuu lopettamaan liiketoiminnan, koska aiheuttaa muille toimijoille luottotappioriskin. Konkurssissa velallisen kaikki omaisuus realisoidaan velkojen kattamiseksi ja varat jaetaan velkojien kesken. Konkurssiin asettamisen jälkeen velallinen ei enää hallitse omaisuuttaan, vaan siitä huolehtii tuomioistimen valitsema konkurssipesän pesänhoitaja. Velkojat käyttävät yhdessä päätösvaltaa konkurssivarallisuuden hallinnosta ja rahaksi muuttamisesta. Velallinen voi kuitenkin hakeutua yrityssaneeraukseen, jos yrityksellä on vielä mahdollisuuksia jatkaa liiketoimintaa maksuvaikeuksista huolimatta. Jos yritys katsotaan toimintakykyiseksi, ohjataan se silloin konkurssin sijasta yrityssaneeraukseen. Yrityssaneerauksessa velallisella säilyy määräämisvalta omaisuudestaan ja liiketoiminnasta, kun taas konkurssissa velallinen menettää omaisuuden hallinnan ja liiketoiminta lopetetaan. Saneerauksessa tehdään usein velkajärjestely, jossa velallisen velkojen maksuaikatauluja muutetaan, korkojen maksuvelvollisuutta alennetaan tai velkoja suoritetaan tätä varten otetulla lainalla. Case-yrityksellä on mahdollisuus ilmaista kantansa velkajärjestelystä ennen sen vahvistamista. Saneerausohjelman vahvistamiseen kuuluu keskimäärin kahdeksan kuukautta ja vahvistettu maksuohjelma kestää keskimäärin kolme vuotta. Case-yrityksen kannalta velallisen yrityssaneeraus siis pitkittäisi saatavan kotiuttamista.



Kuvio 6: Case-yrityksen perintäprosessin kehityssuunnitelma.

Kuviossa 6 on esitetty case-yritykselle suunniteltu perintäprosessi. Case-yrityksen kannattaa suosia itse toteutettua perintää, koska se on edullista ja asiakassuhteet säilyvät todennäköisemmin parempina kuin perinnän ulkoistamisella. Perintä tulisi käynnistää maksumuistutuksella. Case-yritys voi lähettää itse tekemänsä kirjallisen maksumuistutuksen velalliselle 14 päivän kuluttua alkuperäisen laskun eräpäivästä. Seuraava maksumuistutus voidaan lähettää 14 päivän kuluttua ensimmäisestä maksumuistutuksesta, jos saatava on yhä avoinna. Case-yritys on aikaisemmin käyttänyt puhelinperintää saatavan kotiuttamiseksi, mutta puhelinperintä on ollut tuloksetonta. Kirjallinen maksumuistutus on todennäköisesti tehokkaampi ja asiakas ottaa sen vakavammin. Laskusta voidaan kuitenkin yhä kysellä puhelimitse myös muistutuskirjeiden ohella, jos se nähdään tarpeelliseksi. Jatkuvaa soittelua tulisi kuitenkin välttää. Asiakkaalle voidaan ehdottaa myös maksusopimusta, jotta edes osa saatavasta saataisiin yrityksen toiminnan käyttöön mahdollisimman nopealla aikataululla.

Perintätoimiston käyttö varhaisessa vaiheessa ei ole kannattavaa, koska se on kallista. Jos asiakas ei kuitenkaan maksa laskua aiemmista toimenpiteistä huolimatta, siirretään perintä perintätoimistolle. Ennen perinnän ulkoistamista on kuitenkin harkittava sen aloittamista tarkkaan. Perintätoimiston kautta asiakkaalle lähetetään ensin maksuvaatimus. Asiakas usein reagoi perintätoimistolta tulleeseen vaatimukseen ja maksaa laskun. Jos maksuvaatimukseen ei tehoa voida vielä yrittää saada maksu tratan avulla. Julkisen maksuhäiriön uhalla yritetään saada asiakasta maksamaan lasku. Mikäli julkisuusuhkainen trattakaan ei auta, on viimeisenä vaihtoehtona oikeudellinen perintä. Oikeudellisen perinnän aloittamista tulee harkita erittäin tarkkaan. Kyseessä on oltava todella iso saatava, jotta case-yrityksen kannattaisi ryhtyä oikeudelliseen perintään, koska prosessi on pitkä ja kulut suuret. Saatavan oikeellisuudesta on myös oltava varma, jotta oikeudellisessa perinnässä voidaan onnistua.

Case-yrityksessä ei ole vielä turvaututtu perintätoiminnan ammattilaisen apuun perinnässä, koska case-yrityksessä on toistaiseksi käytetty vain itse toteutettua puhelinperintää saatavien kotiuttamiseksi. Tulevaisuudessa voi kuitenkin tulla eteen tilanteita, joissa tarvitaan perintätoimiston apua saatavan kotiuttamiseksi. Perintätoimiston valinnan tekee haasteelliseksi suuri tarjonta ja palveluntarjoajien kyky tuottaa laadukkaita perintäpalveluita. Laadukkaita perintäpalveluja tarjoaa esimerkiksi Intrum Justitia Oy, KTC Finland Oy ja Lindorff Oy. Kaikki edellä mainitut kuuluvat Suomen perimistöimistöjen liittoon, jolloin voidaan olla varmoja, että nämä perintätoimistot toimivat asiallisesti ja noudattavat hyvää perintätapaa. Toimistot ovat vakavaraisia ja perinnän tehokkaaseen hoitamiseen on riittävät sekä ammattitaitoiset resurssit. (Toiminta ja jäsenet 2015.)

Intrum Justitia Oy kuuluu Intrum Justitia - konserniin, joka on Euroopan johtava luotonhallintapalveluiden asiantuntija. Intrum Justitia on aloittanut toimintansa Suomessa 1910. Yritys

työllistää Suomessa noin 400 työntekijää. Intrum Justitiam palveluihin kuuluu luottotiedot, laskutus, perintä, rahoituspalvelut ja arvonlisäveropalvelut. Intrumin tarjoamien perintäpalveluiden hinta määräytyy tapauskohtaisesti. Intrumiin tulee olla yhteydessä henkilökohtaisesti, mikäli sen palveluista ollaan kiinnostuneita. (Perintä 2015.)

KTC Finland Oy on täysin suomalainen yritys, joka on perustettu vuonna 1991. Yritys tarjoaa laskutus- ja perintäpalveluita. Vapaaehtoisen perinnän toimeksianto tapahtuu helposti esimerkiksi KTC:n internetsivuilla täyttämällä lomake erääntyneestä saatavasta. Toimeksianto käsitellään jo samana päivänä, jos se on lähetetty ennen kello 14. Vapaaehtoisesta perinnästä laskutetaan viiden prosentin provisio peritystä kokonaismäärästä, jonka lisäksi veloitetaan 20 euron toimeksiannon kirjaamismaksu. Aiheettomasta toimeksiannosta veloitetaan myös 20 euroa. Jos kyseessä on riitaisa saatava, veloitetaan lakimiespalveluista 200 euroa tunnilta. Summiin lisätään arvonlisävero. Oikeudellisen perinnän palveluista on sovittava aina tapauskohtaisesti. (Perintäpalvelu 2015.)

Lindorff Oy kuuluu kansainväliseen Lindorff Group Ab:hen, joka on perustettu 1898. Suomessa asiakaspalvelun, myynnin ja taloushallinnon ammattilaisia on noin 500. Lindorff tarjoaa esimerkiksi pikaperintäpalvelua, jonka edellytyksenä on riidaton saatava ja velalliselle aiemmin toimitettu maksumuistutus. Lindorffille lähetetään tiedot erääntyneestä saatavasta ja he lähettävät perintäkirjeen velalliselle jo seuraavana arkipäivänä. Tietojen lähettäminen onnistuu Lindorffin internetsivuilla olevalla lomakkeella tai pelkästään ottamalla laskusta kuva ja lähettämällä kuva Lindorffille. Palvelun käsittelypalkkio on 50 euroa, jonka lisäksi laskutetaan myös viiden prosentin provisio peritystä kokonaismäärästä. Summiin lisätään arvonlisävero. Käsittelypalkkio kuitenkin palautetaan toimeksiantajalle, kun perintäkulut on täysimääräisesti peritty velalliselta. Oikeudellisen perinnän toimeksiannosta ja hinnasta on sovittava tapauskohtaisesti. (Pikaperintä 2015.)

Näistä palveluntarjoajista parhaiten case-yrityksen tarpeita vastaavat KTC Finland sekä Lindorff. Case-yritys arvostaa helppoutta hallintoon liittyvissä asioissa. Nämä yritykset tarjoavat helpokäyttöisiä ja nopeita perintäpalveluita, joihin ei kulu paljon case-yrityksen työpanosta. Case-yritys pystyy tekemään vapaaehtoisen perinnän, kuten maksuvaatimuksen toimeksiannon, helposti internetissä täyttämällä lomakkeen avoimesta saatavasta. Myös Lindorffin tarjoama laskun valokuvauspalvelu voisi toimia hyvin case-yrityksessä. Tarvittaessa case-yritys pystyy myös tukeutumaan yritysten asiakaspalveluun, jos toimeksiannon tekemisessä on ongelmia. Yritysten palvelujen hinnastot eivät juuri eroa toisistaan. Riidattomissa tai oikeudellista perintää vaativissa saatavissa, on kuitenkin otettava yhteyttä perintätoimistoon, jotta voidaan selvittää paras keino perinnän jatkamiseksi.

#### 5.4 Yhteenveto kehitysehdotuksista

Case-yrityksen myyntisaamisten hallinnan kehittämisehdotuksia on koottu taulukkoon 2. Ennen luottopäätöksen tekoa olisi hyvä tarkastella asiakkaan luottokelpoisuutta. Uusien asiakkaiden luottovaatimuksena on tähän asti pidetty viiden miljoonan euron liikevaihtoa. Suuri liikevaihto ei kuitenkaan vielä takaa, että yrityksellä on maksukykyä. Maksukyvyn arvioimisen tueksi voidaan tarkastella asiakkaan liiketoiminnan tulosta, omavaraisuutta ja liikevoittoprosenttia ilmaiseksi Suomen Asiakastiedon verkkosivuilta. Myös vanhojen asiakkaiden luottokelpoisuutta on syytä tarkastella silloin tällöin. Uusi reskontratyökalu olisi hyvä saada kokonaisvaltaisesti käyttöön case-yrityksessä. Tällöin voitaisiin luopua erillisestä myyntisaamisten seurannan Excel-taulukosta. Erillisten taulukoiden ylläpitäminen vie tehokasta työaika, jonka voisi kohdistaa tuottavaan toimintaan. Taulukon manuaaliseen käsin syöttöön liittyy suuri virheiden mahdollisuus. Samalla inhimillisestä unohtamisesta tai muistamisesta johtuvat virheet vähentyisivät. Työntekijöiden kannalta helpointa olisi, että kaikki tiedot löytyisivät saman työkalun alta.

	Kehityskohde	Toimenpide
Luotonhallinta	Luotonanto	Vanhojen ja uusien asiakkaiden luottokelpoisuuden tarkastaminen esimerkiksi Asiakastiedon internetsivuilta
Laskutus	Reskontran tehostaminen	Reskontratyökalun kokonaisvaltainen käyttöönotto ja erillisestä Excelistä luopuminen
	Laskun sisältö	Viivästyskoron lisääminen myyntilaskupohjaan
	Laskujen arkistointi	Kaikkien laskujen digitalisointi
Perintä	Perintäprosessi	Yrityksen kannattaa suosia itse toteutettua vapaaehtoista perintää. Perinnän käynnistämiseksi maksumuistutus.
	Perinnän ulkoistaminen	Perintä tulisi ulkoistaa perintätoimistolle, jos vapaaehtoinen perintä ei tuota tulosta tai yrityksen voimavarat eivät riitä perinnän toteuttamiseen.
Myyntisaamisten hallinta	Myyntisaamisten kiertoaika	Edellä mainitut kehitysehdotukset voivat nopeuttaa myyntisaamisten kiertoaika. Kiertoajan muutoksia tulisi kuitenkin seurata jatkossa aktiivisesti.

Taulukko 2: Case-yrityksen kehittämiskohteet.

Asiakkaalle tulisi mainita viivästyskoron määrästä jo sopimusta tehdessä. Lisäksi laskuihin tulisi lisätä merkintä viivästyskoron määrästä siltä varalta, jos myöhemmin ajaudutaan perintätilanteeseen. Viivästyskorkona case-yrityksen kannattaa käyttää kaupallisia sopimuksia koskevaa viivästyskorkoa, jonka Suomen pankki ilmoittaa kahdesti vuodessa. Vuonna 2015 tämä viivästyskorko on 8,5 %. Laskujen arkistoinnissa olisi hyvä siirtyä digitalisointiin. Tällä hetkellä myynti- ja ostolaskuista otetaan valtavasti tulosteita. Tulosteiden käsittelyyn kuluu aikaa ja arkistojen säilyttäminen vie paljon tilaa. Sähköisyydellä ja paperittomuudella tehostettaisiin case-yrityksen toimintaa. Työskentelystä tulisi virtaviivaisempaa ja automatisoidumpaa. Samalla saataisiin aikaan kustannussäästöjä ja säästettäisiin myös ympäristöä.

Asiakkaiden maksuviivästyksset ovat vaikuttaneet case-yrityksen myyntisaamisten kiertoaikaan. Case-yrityksen talous on suunniteltu tiukasti myyntisaamisten ympärille, jolloin jo yhden laskun viivästyminen voi aiheuttaa ongelmia yrityksen omien laskujen maksussa. Myyntisaamisten kiertoaika tulisi seurata jatkossa aktiivisesti ja keinoja kiertoajan nopeuttamiseksi tulisi löytää. Tällä hetkellä case-yrityksen käytössä oleva puhelinperintä ei yksinään riitä saatavien kotiuttamiseksi. Puhelinperinnän lisäksi tulisi ottaa käyttöön myös muita perintämuotoja. Case-yrityksen kannattaa suosia itse toteutettua vapaaehtoista perintää, koska se on kustannuksiltaan edullista ja asiakassuhteet säilyvät todennäköisemmin parempina, kuin perinnän ulkoistamisella. Vapaaehtoisen perinnän lisäksi velallista voidaan lähestyä maksuvaatimuksella ja yksityisoikeudellisella tratalla. Tällöin perintä tulee kuitenkin ulkoistaa perintätoimistolle. Jos nämäkään keinot eivät auta, voidaan vielä hakea saatavaa oikeudellisen perinnän kautta. Case-yrityksen on hyvä käyttää perintätoimistoa myös oikeudellisessa perinnässä. Oikeudelliseen perintään tulee ryhtyä vain äärimmäisissä tapauksissa.

## 6 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää case-yrityksen myyntisaamisten hallinnan nykytila ja pohtia keinoja näiden prosessien kehittämiseksi. Tuloksena syntyi kokonaisuus myyntisaamisten hallinnan eri prosesseista, jota käytettiin hyödyksi case-yrityksen myyntisaamisten hallinnan nykytilan ja kehittämiskohteiden selvittämiseen. Uskon opinnäytetyön olevan hyödyllinen case-yritykselle. Lisäksi opinnäytetyöstä voi hyötyä kuka tahansa pienyrittäjä, joka kokee tarvitsevänsä lisää tietoa myyntisaamisten hallinnasta.

Tutkimuksen tuloksista pääteltiin, että case-yrityksen myyntisaamisten hallinta ei ole tällä hetkellä vielä parhaassa mahdollisessa tilassa. Tähän ovat vaikuttaneet tiedon puute ja resurssien hallinta. Suurimmat epäkohdat liittyvät uuden reskontratyökalun käyttöönottoon, myyntisaamisten kiertoaikaan, viivästyskoron käyttöön sekä perintäprosessiin. Uusi reskontratyökalu pitäisi saada kokonaisvaltaisesti käyttöön ja erillisestä myyntisaamisten Excel-taulukosta pitäisi luopua. Erillisten taulukoiden ylläpitäminen vie tehokasta työaikaa, jonka voisi

kohdistaa toisaalle. Lisäksi taulukon käsin syöttöön liittyy suuri virheiden mahdollisuus. Järjestelmien yhtenäistäminen lisääisi helppokäyttöisyyttä. Helppointa olisi, että kaikki tiedot löytyisivät saman työkalun alta. Taulukosta kannattaisi luopua vaiheittain. Excel-pohjainen kasvavirtaennuste kannattaa yhä säilyttää, koska se on todettu toimivaksi ratkaisuksi eikä reskontratyoäkalu pysty tarjoamaan vastaavaa palvelua.

Case-yrityksen luottotappiot suhteessa liiketoimintaan ovat erittäin pieniä. Luotonantoon liittyy aina riski. Case-yrityksessä luottoriskiä yritetään hallita tarkastelemalla potentiaalisten asiakasyritysten luottokelpoisuutta jo ennen markkinoinnin aloittamista. Riskien hallitsemiseksi case-yrityksen tulisi välttää ottamasta korkeariskisiä asiakkaita asiakkaakseen. Case-yrityksen luotonhallinta on pääosin tarvittavalla tasolla. Vanhojen asiakkaiden sekä yritystä oma-aloitteisesti lähestyvien asiakkaiden luottokelpoisuutta olisi myös hyvä tarkastella. Vaikka case-yrityksessä vain hyvin pieni osa myyntisaamisista kirjataan luottotappioiksi, on silti asiakkaiden keskimääräinen maksuviive noin viikon. Case-yrityksen talous on suunniteltu tiukasti myyntisaamisten ympärille, jolloin jo yhden laskun viivästyminen voi aiheuttaa ongelmia yrityksen omien laskujen maksussa. Kiertoajan nopeuttamiseksi tulisi löytää keinoja. Mahdollisesti perintätoimien aktivoiminen tai maksuehtojen muuttaminen voisi nopeuttaa kiertoaikaa. Case-yrityksen tulisi aktiivisesti seurata myyntisaamisten kiertoaikaa jatkossa.

Case-yrityksen laskuihin tulisi lisätä merkintä viivästyskoron määrästä. Yrityksen kannattaa käyttää kaupallisia sopimuksia koskevaa viivästyskorkoa, joka on tällä hetkellä 8,5 %. Viivästyskoron määrän muutoksia tulee seurata Suomen pankin verkkosivuilta, jotta viivästyskorko on lainmukainen. Viivästyskoron määrästä tulisi olla maininta myös kauppasopimuksessa, jolloin asiakas hyväksyy viivästyskoron määrän jo sopimusta tehdessä. Viivästyskorosta tulisi olla merkintä laskulla, jos myöhemmin ajaututaan perintätilanteeseen avoimen saatavan vuoksi. Muuten case-yrityksen laskut sisältävät kaikki tarvittavat ja riittävät tiedot laskun maksamiseksi. Laskujen arkistoinnissa olisi kuitenkin hyvä siirtyä digitalisointiin ja muuttaa kaikki laskut sähköiseen muotoon.

Case-yrityksessä perintää hoidetaan tällä hetkellä ainoastaan puhelinperinnän avulla. Case-yrityksellä ei ole kokemusta muista perintätoimista. Muiden perintämuotojen käyttöönottoon on suuri kynnys, koska yrityksellä ei ole tarvittavaa tietoa perinnästä ja asiakassuhteiden pelätään kärsivän. Perinnän keinoja on paljon ja eri perintämuotoja kannattaa käyttää hyödyksi, kun erääntynyttä saatavaa lähdetään kotiuttamaan. Case-yrityksen kannattaa suosia itse toteutettua vapaaehtoista perintää, koska se on kustannuksiltaan edullista ja asiakassuhteet säilyvät todennäköisemmin parempina kuin perinnän ulkoistamisella. Jos vapaaehtoinen perintä ei kuitenkaan tuota tulosta, kannattaa perintä ulkoistaa perintätoimistolle. Perintätoimiston kautta velallisasiakasta voidaan lähestyä maksuvaatimuksella ja yksityisoikeudellisella tratalla. Jos nämäkään keinot eivät auta, voidaan vielä hakea saatavaa oikeudellisen perinnän

kautta. Case-yrityksen on hyvä käyttää perintätoimistoa myös oikeudellisessa perinnässä. Oikeudelliseen perintään tulee ryhtyä vain äärimmäisissä tapauksissa, kun on esimerkiksi kyse erittäin isosta saatavasta.

## 7 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Mielestäni opinnäytetyöprosessi onnistui kokonaisuudessaan hyvin. Prosessi toteutettiin tehokkaasti nopeassa aikataulussa. En kuitenkaan koe, että nopea aikataulu olisi vaikuttanut haitallisesti opinnäytetyön sisältöön tai tuloksiin. Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet täyttyivät, sillä työ on kattava kuvaus case-yrityksen myyntisaamisten hallinnasta tällä hetkellä ja tuloksena syntyi myös kehitysehdotuksia. Prosessi oli monella tavalla hyödyllinen sekä minulle että case-yritykselle.

Opinnäytetyöraportista muodostui johdonmukainen ja selkeä kokonaisuus, jossa otettiin huomioon myös case-yrityksen toiveita esimerkiksi yksityisyyden turvaamiseksi. Raportin rakenne vastasi opinnäytetyön tavoitteita ja ohjeita. Teoreettinen viitekehys oli laaja ja syvälinen kokonaisuus, joka tuki koko opinnäytetyötä. Teoreettinen viitekehys sisälsi myös paljon ajankohtaista ja uutta tietoa case-yritykselle, joita voidaan pitää oleellisena liiketoiminnan tehostamiseksi. Opinnäytetyö antaa hyvän kokonaiskuvan myyntisaamisten hallinnasta, jota esimerkiksi uusi pienyrittäjä voi hyödyntää liiketoiminnassaan. Työssä käytettyjä lähteitä oli paljon ja ne olivat ajantasaisia. Lähteinä oli käytetty monipuolisesti kirjallisia-, sähköisiä- ja oikeudellisia lähteitä sekä haastattelua. Opinnäytetyössä olisi voinut hyödyntää vielä monipuolisemmin eri tutkimusmenetelmiä, jotta työstä olisi saatu vielä luotettavampi. Tulokset, johtopäätökset ja kehitysehdotukset olen pyrkinyt kirjoittamaan selkeästi ja johdonmukaisesti ja niiden pääpiirteet ovat helposti havaittavissa.

Opinnäytetyöprosessin aikana toimin aloitteellisesti ja prosessin eri vaiheita toteutettiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Samalla kuitenkin osoitin olevani kykeneväinen tehokkaaseen itsenäiseen toimintaan. Opinnäytetyön teko oli opettavainen prosessi ja koen sen kehittäneen työelämässä vaadittavia taitoja. Teoriassa tutustuin mielenkiintoisiin aiheisiin ja koen oppineeni valtavasti uutta. Uskon tästä olevan minulle paljon hyötyä tulevaisuuden työelämäni varten, sillä olen erityisen kiinnostunut työskentelemään taloushallinnon parissa. Opinnäytetyö oli työelämää selkeästi kehittävä, laadultaan innovatiivinen ja myös omaa osaamistani osoittava ja tukeva. Koen opinnäytetyön osoittavan, että ymmärrän työn tietoperustan, menetelmät ja osaan arvioida kriittisesti työtäni. Opinnäytetyöprosessi tuotti case-yritykselle uutta tietoa ja opinnäytetyön kehitysideat ovat käyttökelpoisia ja toteutettavissa olevia. Olen todella tyytyväinen opinnäytetyöni toteutusprosessiin, raportointiin ja lopputuloksiin.



## Lähteet

### Painetut lähteet

Alhola, K. & Lauslahti, S. 2000. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. Porvoo: WSOY.

Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501

Bräysy, P. 2013. Perintä käytännössä. Helsinki: Kauppakamari.

Hakonen, M. & Roos, M. 2014. Taloushallinnon taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro.

Ihantola, E., Leppänen, P., Kuhanen, H. & Sivonen, I. 2012. Yrityksen kirjanpito. Perusteet ja sovellusharjoitukset. Helsinki: Gaudeamus.

Ikäheimo, S., Lounasmeri, S. & Walden, R. 2005. Yrityksen laskentatoimi. Helsinki: WSOY.

Järvinen, P. & Järvinen, A. 2000. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpajan kirja.

Karjalainen, L. 2013. Yrittäjän talousopas. Helsinki: Gaudeamus.

Karttunen, T., Koivunen, K., Laasanen, H., Sippel, L., Uitto, T. & Valtonen M. 2009. Juridii-  
kan perusteet. Helsinki: WSOY.

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336

Konkurssilaki 20.2.2004/120

Koulu, R. & Lindfors, H. 2010. Maksukyvyttömyys, yritys velkojana ja velallisena. Helsinki: CC  
Lakimiesliiton kustannus.

Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön. Helsinki: Kauppakamari.

Laki kaupallisten sopimusten maksuehdoista 18.1.2013/30

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513

Laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728

Lindström, J. 2011. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. 3. painos. Helsinki: Talentum.

Lindström, J. 2014. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. 4. uudistettu painos. Helsinki: Ta-  
lentum.

Niemi, M-L. 2014. Luotto-oikeus, luottotyypit, perintäprosessi ja takaisinsaanti. Helsinki: Ta-  
lentum.

Niskanen, J. & Niskanen, M. 2003. Tilinpäätösanalyysi. Helsinki: Edita.

Oikeudenkäymiskaari 1.1.1734/4

Rikalainen, E & Uitto, T. 2008. Pakkokeinot ja saatavien perintä. Helsinki: Kiinteistöalan kus-  
tannus Oy.

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

Ulosottokaari 15.6.2007/705

## Sähköiset lähteet

40 euroa päivästä - yrittäjille kallis lasku myöhästymisestä 2013. Taloussanomat. <http://www.taloussanomat.fi/yritykset/2013/03/14/40-euroa-paivasta-yrittajille-kallis-lasku-myohastymisesta/20133922/12>

Kirjanpitoaineiston säilytysajat 2015. Helsingin seudun kauppakamari. Viitattu 10.10.2015. <http://kauppakamaritieto.fi/fi/s/m/artikkelit/talouhallinto/kirjanpitoaineiston-sailytys-ajat/>

Konkurssimenettely 2014. Konkurssiasiamies. Viitattu 2.10.2015. <http://www.konkurssi-asiames.fi/fi/index/konkurssimenettely.html>

Korkolain mukainen viitekorko ja viivästyskorot, % 2015. Suomen Pankki. Viitattu 17.9.2015. [http://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/korot/pages/tilastot\\_markkina-\\_ja\\_hallinnolliset\\_korot\\_viitekorko\\_fi.aspx](http://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/korot/pages/tilastot_markkina-_ja_hallinnolliset_korot_viitekorko_fi.aspx)

Laskuvaatimukset arvonlisäverotuksessa 2014. Veró. Viitattu 14.9.2015. [https://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat\\_veroohjeet/Verohallinnon\\_ohjeet/Laskutusvaatimukset\\_arvonlisaverotuksessa\(33169\)](https://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Verohallinnon_ohjeet/Laskutusvaatimukset_arvonlisaverotuksessa(33169))

Lehtonen, Y., Mökkönen, K., Töyrylä, H., Seulu, M-R. & Tammenkoski, R. Perintä ja Luotonhallinta. Helsinki: Talentum Media Oy. Viitattu 13.9.2015. [http://fokus.talentum.fi.nelli.laurea.fi/teos/BAXBXATCFHBG#kohta:5.\(\(20\)LASKUTUS\(\(20\)JA\(\(20\)ASIAKASREKISTERIRAJOITUKSET\(\(20\):Laskutus\(\(20](http://fokus.talentum.fi.nelli.laurea.fi/teos/BAXBXATCFHBG#kohta:5.((20)LASKUTUS((20)JA((20)ASIAKASREKISTERIRAJOITUKSET((20):Laskutus((20)

Mainosvuosi 2014 2015. TNS. Viitattu 12.10.2015. [https://www.tns-gallup.fi/sites/default/files/mainosvuosi\\_2014\\_marja\\_honkaniemi.pdf](https://www.tns-gallup.fi/sites/default/files/mainosvuosi_2014_marja_honkaniemi.pdf)

Maksu myöhässä 2015. Lindorff. Viitattu 9.10.2015. <http://maksumyohassa.fi/>

Perintä 2015. Intrum Justitia. Viitattu 17.10.2015. <https://www.intrum.com/fi/Palvelut/Luotonhallinta/Perinta/>

Perintäkuluja alennetaan erityisesti pienissä kuluttajien veloissa 2013. Oikeusministeriö. Viitattu 10.10.2015. <http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2013/03/perintakulujaalennetaanerityisesti pienissakuluttajienveloissa.html>

Perintäkulut ja perinnän eteneminen 2014. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Viitattu 24.9.2015. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/perintakulut-ja-perinnan-eteneminen/>

Perintäpalvelu 2015. KTC. Viitattu 17.10.2015. <http://www.ktc.fi/perintapalvelu/>

Pikaperintä 2015. Lindorff. Viitattu 17.10.2015. [https://www.pikaperinta.fi/ehdot\\_ja\\_hinnasto.php](https://www.pikaperinta.fi/ehdot_ja_hinnasto.php)

Pääkäsitely 2013. Oikeuslaitos. Viitattu 29.9.2015. [http://www.oikeus.fi/tuomioistuimet/karajaoikeudet/fi/index/riita-asiat\\_1/paakasittely.html](http://www.oikeus.fi/tuomioistuimet/karajaoikeudet/fi/index/riita-asiat_1/paakasittely.html)

Ratkaisu 2013. Oikeuslaitos. Viitattu 29.9.2015. [http://www.oikeus.fi/tuomioistuimet/karajaoikeudet/fi/index/riita-asiat\\_1/ratkaisu.html](http://www.oikeus.fi/tuomioistuimet/karajaoikeudet/fi/index/riita-asiat_1/ratkaisu.html)

Riskien hallinnan palvelut 2015. Suomen Asiakastieto. Viitattu 7.10.2015. <http://www.asiakastieto.fi/web/fi/tuotteet-ja-palvelut/riskienhallinnan-palvelut>

Silen 2013. Helsingin seudun kauppakamari. Viitattu 26.9.2015. <http://jasentiedote.fi/fi/jasentiedote/helsingin-seudun-kauppakamari/artikkeliarkisto-20131/asiantuntija-ja-lakiartikkelit/tratta1/>

Talouden suhdanteet vaikuttavat myös luoviin aloihin ja mainostoimintaan 2013. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 12.10.2015. [https://www.tem.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedotearkisto/vuosi\\_2013/talouden\\_suhdanteet\\_vaikuttavat\\_myos\\_luoviin\\_aloihin\\_ja\\_mainostoimintaan.112829.news](https://www.tem.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedotearkisto/vuosi_2013/talouden_suhdanteet_vaikuttavat_myos_luoviin_aloihin_ja_mainostoimintaan.112829.news)

Toiminta ja jäsenet 2015. Suomen perimistoimistojen liitto. Viitattu 17.10.2015. <http://www.suomenperimistoimistojenliitto.fi/>

Ulosotto 2015. Oikeuslaitos. Viitattu 30.9.2015. <http://www.oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ulosotto.html>

Velkajärjestely 2015. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Viitattu 4.10.2015. <http://www.kkv.fi/Tieto-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/velkajarjestely/>

Velkojen maksaminen ja perintä 2015. Kuluttajaliitto. Viitattu: 8.10.2015. [http://www.kuluttajaliitto.fi/teemat/kuluttajan\\_talous/raha-asiat\\_ja\\_niiden\\_hoito/velkojen\\_maksaminen\\_ja\\_perinta](http://www.kuluttajaliitto.fi/teemat/kuluttajan_talous/raha-asiat_ja_niiden_hoito/velkojen_maksaminen_ja_perinta)

Valmistelu 2013. Oikeuslaitos. Viitattu 29.9.2015. [http://www.oikeus.fi/tuomioistuimet/karajaoikeudet/fi/index/riita-asiat\\_1/valmistelu.html](http://www.oikeus.fi/tuomioistuimet/karajaoikeudet/fi/index/riita-asiat_1/valmistelu.html)

Yrityssaneerausmenettely 2014. Konkurssiasiamies. Viitattu 3.10.2015. <http://www.konkurssiasiamies.fi/fi/index/konkurssimenettely/yrityssaneerausmenettely.html>

#### Muut lähteet

Hartikainen, O. 2015. Toimitusjohtajan haastattelu 19.10.2015.

## Kuviot

Kuvio 1. Arvonlisäverolain määäämiä pakollisia laskumerkintöjä .....	14
Kuvio 2. Yrityksen myyntilaskuprosessi .....	18
Kuvio 3. Esimerkki erääntyneen laskun perinnän eri vaiheista .....	21
Kuvio 4. Maksuvaatimuksen sisältö .....	26
Kuvio 5. Case -yrityksen myyntilaskuprosessi .....	45
Kuvio 6. Case -yrityksen perintäprosessin kehityssuunnitelma .....	50

## Taulukot

Taulukko 1. Korkolain mukainen viitekorko ja viivästyskorot, % .....	16
Taulukko 2. Case-yrityksen kehittämiskohteet .....	53

## Liitteet

Liite 1 Haastattelu kysymykset .....	63
Liite 2 Esimerkki pelkistetystä kassavirtalaskelmasta .....	64

#### Liite 1 Haastattelu kysymykset

1. Millaisia luottoriskejä yrityksellä on?
2. Kuinka uuden asiakkaan maksukykyä arvioidaan?
3. Seurataanko vanhojen asiakkaiden maksukykyä?
4. Millaisia maksuehtoja yritysasiakkaille sovelletaan? Onko näissä ehdoissa eroavaisuuksia asiakkuuksien välillä?
5. Kuinka yrityksen myyntisaamisia seurataan?
6. Mitä perintätoimia yrityksen käytössä on ja milloin perintätoimenpiteisiin ryhdytään?
7. Onko yrityksellä kokemuksia ulkoistetusta perintätoimistosta?
8. Seurataanko myyntisaamisten kiertoaikaa?
9. Kirjataanko yritykselle paljon luottotappioita? Mistä luottotappiot johtuvat?

## Liite 2 Esimerkki pelkistetystä kassavirtalaskelmasta

**KASSAVIRTA**

Esimerkki pelkistetystä kassavirtalaskelmasta. Kaikki tiedot muutettu + osa laskelman tiedoista jätetty pois.

<b>TILIN SALDO NYT</b>	<b>40500 €</b>	
		ALV 0 %                      ALV 24 %
31.1. mennessä erääntyvät myyntisaamiset	<b>56800</b>	<b>70432</b>
31.1. mennessä erääntyvät ostolaskut	<b>54500</b>	<b>64460</b>
	<b>YHT.</b>	<b>46472,00</b>

**OSTOLASKUT+ MUUT MENOT**

<b>YRITYS</b>	<b>ERÄPV.</b>	<b>ALV 0 %</b>	<b>ALV 24 %</b>
Sähkö	8.1.	600	744
Vuokra	9.1.	4000	4960
Palkat	15.1.	25000	31000
Painotalo X	18.1.	6000	7440
Kuvaus rekvisiitta	18.1.	500	620
Verot	22.1.	13000	13000
Puhelinlaskut	27.1.	400	496
Kuvaaja	27.1.	2000	2480
Painotalo Y	30.1.	3000	3720
Kuvaaja	2.2.	2000	2480
Sähkö	8.2.	600	744
Vuokra	9.2.	4000	4960
Palkat	15.2.	25000	31000

	<b>ALV 0 %</b>	<b>ALV 24 %</b>
<b>ERÄÄNTYNEET</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>31.1. mennessä erääntyvät</b>	<b>54500</b>	<b>64460</b>

	<b>ALV 0 %</b>	<b>ALV 24 %</b>
<b>Myyntisaamiset 31.1. mennessä</b>		
Yritys A	11000	13640
Yritys B	12300	15252
Yritys C	9000	11160
Yritys D	20000	24800
Yritys E	4500	5580
<b>Yhteensä</b>	<b>56800</b>	<b>70432</b>