

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Juho Tervo

Opinnäytetyö

Saatavien hallinta ja perintä Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ssä

Työn ohjaaja yliopettaja, KTT Pirkko Jaatinen
Työn tilaaja Pirkanmaan Jätehuolto Oy
Tampere 11/ 2010

Tampereen ammattikorkeakoulu	
Liiketalouden koulutusohjelma	
Tekijä	Juho Tervo
Työn nimi	Saatavien hallinta ja perintä Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ssä
Sivumäärä	61
Valmistumisaika	11/2010
Työn ohjaaja	yliopettaja, KTT Pirkko Jaatinen
Toimeksiantaja	Pirkanmaan Jätehuolto Oy

Tiivistelmä

Erittäin merkittävä osuus yrityksistä joutuu tuotteita tai palveluita myydessään antamaan asiakkaalleen maksuaikaa eli myymään luotolla. Tämän vuoksi saatavien hallinta on avainasemassa yrityksen rahaprosessissa ja siten koko toiminnan ylläpitämisessä. Saatavien hallinta konkretisoituu myyntireskontran ylläpidossa ja erääntyneiden saatavien perinnässä sekä tietyillä aloilla asiakkaiden luotto- luokittamisena.

Tämä työ tehtiin Pirkanmaan Jätehuolto Oy:lle ja sen tavoitteena oli tutkia millainen on saatavien hallinnan ja toisaalta perinnän prosessi toimeksiantajayrityksessä sekä tutkia mahdollisuuksia kehittää niitä työn laatimishetkellä kesällä 2010 voimassa olleessa tilanteessa, jossa aiemmin voimassa ollut julkisten saatavien suora ulosottoperuste ja sitä kautta suora yhteistyö ulosottoviranomaisen kanssa oli kiistanalainen.

Työ perustui kirjallisen aineiston varaan rakennettuun teoriapohjaan, johon nojaten laadittiin prosessikaaviot käytännön prosessista opinnäytetyön laatijan oman työtehtävää koskevan työkokemuksen perusteella. Reskontranhoitajalle ja talouspäällikölle suunnattiin kyselyt, joista saatuja vastauksia käytettiin opinnäytetyön omien kokemusten tukena analysoitaessa prosessikaavioista saatua kokonaiskuvaa SWOT-kaavioiden avulla.

Työn tuloksena syntyi toimenpide-ehdotuksia niin vallitsevaan tilanteeseen kuin tulevaisuudessa nähtävillä oleviin mahdollisiin skenaarioihin. Samalla esiin nousi selkeä tarve automaattisuuden ja sähköisyyden lisäämiseen niin perustyössä saapuvien suoritusten kuin perintäaineistojen käsittelyssä inhimillisten virheiden minimoimiseksi ja reskontranhoitajan työn kohdentamiseksi hankalammin selvitettäviin tilanteisiin.

Parhaimpina tulevaisuuden toimintamallina perinnän osalta nähtiin suora ulosotto, koska se on tarjolla olevista malleista edullisin niin velalliselle kuin velkojalle. Yhteistyön jatkumisesta ulosottoviranomaisen kanssa ei kuitenkaan ole varmuutta, joten valmius Intrum Justitian kautta suoritettavan perinnän laajentamiseen on säilytettävä.

Sisällysluettelo

1. Johdanto	6
1.1 Yritysesittely	6
1.2 Tutkimuksen tavoite ja rajaus	8
1.3 Tutkimusongelma ja -menetelmät	8
1.4 Tiedonhaku	9
1.5 Työn rakenne	10
2. Saatavien hallinta ja sen sähköiset prosessit	11
2.1 Maksuehdot	11
2.2 Asiakastyypit	12
2.3 Sähköinen myyntilaskuprosessi	13
2.4 Myyntireskontra	14
3. Perintä	15
3.1 Perinnän tekniikka ja taktiikka	15
3.2 Vapaaehtoinen perintä	16
3.4 Oikeudellinen perintä	20
4. Saatavien hallinnan prosessin käytännön sovellutus Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ssä. 25	
4.1 Yli- ja alisuoritukset	26
4.2 Väärät tai puuttuvat viitteet	27
4.3 Perintäkoodit	27
4.4 Perintätilitykset	28
4.5 Siirto kirjanpitoon	29
5. Perintäprosessi Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ssä	31
5.1 Maksumuistutus	31
5.2 Jatkoperintä	31
6. Tutkimusaineiston analyysi	38
7. Prosessien SWOT-analyysi	40
7.1 Saatavien hallinta	40
7.2 Perintäprosessit	42
7.3 Vaihtoehtoiset saatavien hallinnan prosessit	45
8. Kehitysehdotukset	47
8.1 Saatavien hallinta	47

8.2 Perintä.....	48
9. Loppusanat	53
10. Lähteet.....	55
Liitteet	56
Liite 1. Tiedonhaussa käytetyt hakusanat.....	56
Liite 2. Suoritus- ja maksumuistutustilastot	57
Liite 3. Ulosottohakemus	58
Liite 4. Reskontranhoitajalle osoitetut kysymykset.....	59
Liite 5. Taluspäällikölle osoitetut kysymykset	60
Liite 6. Maksumuistutuskirje.....	61

1. Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa saatavien hallinnan ja erityisesti perinnän prosesseja Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ssä. Opinnäytetyön tarkoituksena on käydä läpi edellä mainittujen prosessien nykyinen rakenne, yrittää löytää prosessia selkeyttäviä tai nopeuttavia ratkaisuja ja perinnän osalta myös pohtia mikä perinnän muoto olisi soveltuvin yrityksen tarpeet huomioiden.

Tutkimuksen aihe on opinnäytetyön aloitushetkellä keväällä 2010 erittäin ajankohtainen, koska viime vuosien aikana eri ulosottovirastot ovat alkaneet kieltäytyä ottamasta vastaan osakeyhtiön suoraan ulosottoon antamia perintätoimeksiantoja, vaikka osakeyhtiö olisi yksinomaan kuntien omistama. Viimeisenä ulosottovirastona toimeksiantojen vastaanottamisesta kieltäytyi Pirkanmaan ulosottovirasto 1.6.2010 alkaen. Syynä vetäytymiseen toimeksiantojen vastaanotosta on Vaasan hovioikeuden 16.9.2003 antama päätös, jonka mukaan osakeyhtiö ei voi periä ulosottoteitse ilman oikeuden päätöstä jätelain 73§ mukaisesti, jos sen määräämän laskun perusteena oleva taksa ei ole yrityksen toiminta-alueen kunnan tai kaupungin päätöksellä hyväksymä (Vaasan hovioikeus 2003, 1. ja Vaasan käräjäoikeus 2003, 2).

Näin ollen Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ssä tuli ajankohtaiseksi arvioida uudelleen miten perintätoimet järjestetään, jos oikeudellisesti pätevää tapaa siirtää erääntyneet ja muistutuksella perityt saatavat ulosottoperintään ilman oikeuden päätöstä ei neuvotteluissa kihlakunnanvoudin ja omistajakuntien kanssa löydetä.

1.1 Yritysesittely

Pirkanmaan Jätehuolto Oy on 18 kunnan omistama osakeyhtiö, jonka tehtävänä on nimensä mukaisesti järjestää jätehuolto omistajakuntiensa alueella. Pääomistaja on Tampereen kaupunki 49,7 % osuudella osakkeista ja 65,3 % osuudella äänimäärästä. Käytännön toteutusmalli on jätteenkeräyksen kilpailuttaminen, jolloin yrityksen itsensä vastuulle jää jätteenkäsittely ja loppusijoitus. Vuonna 2009 jätteenkeräyksestä vastasivat 14 urakoitsijaa. Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n toiminta-alue käsittää 412000 asukasta,

27000 yritystä ja 11647 neliökilometriä. (Pirkanmaan Jätehuolto Oy, Vuosikertomus 2009, 5-6.)

Ominaista kuntien omistamalle yhtiölle kuten Pirkanmaan Jätehuolto Oy on, että se ei pyri tuottamaan toiminnallaan voittoa. Tästä huolimatta yritys tuotti vuonna 2009 kolme miljoonaa euroa voittoa 29,1 miljoonan euron liikevaihdolla. Kertyneellä voitolla rahoitetaan tulevia ja käynnissä olevia investointeja mm. kaatopaikkojen maisemointiin sekä mahdolliseen tulevaan jätteenpolttolaitokseen. (Pirkanmaan Jätehuolto Oy, Tilinpäätös ja toimintakertomus 2009, 4.)

Toimipisteinä Pirkanmaan Jätehuolto Oy:llä on kaksi jätteenkäsittelykeskusta Tarastenjärvellä Tampereella ja Koukkujärvellä Nokialla, 22 jäteasemaa, noin 560 aluejättepistettä ja noin 260 höytyjättepistettä. Lisäksi yrityksellä on kuusi ongelmajätteiden vastaanottokonttia. Edellä mainituista jätteenkäsittelykeskukset ja jäteasemat ovat miehitettyjä ja muut miehittämättömiä. Edellä mainittujen lisäksi asukkaita palvelevat yrityksen toimisto Tampereella, Repe-ongelmajäteauto, Romu-metallin-keräysauto ja Repsikka-noutopalveluauto. (Pirkanmaan Jätehuolto Oy, Vuosikertomus 2009, 7 - 8.)

Henkilökuntaa Pirkanmaan Jätehuolto Oy:llä on noin 60 henkeä ja näistä taloushallinnossa työskentelee neljä ja laskutuksessa viisi henkeä. Asiakkaat on jaettu asiakastyypeittäin järjestetyn jätteenkuljetuksen piirissä oleviin, haja-asutusalueella asuviin tai vapaa-ajankiinteistön omistaviin sekä jäteasemilla ja jätteenkäsittelykeskuksissa asioiviin. (Pirkanmaan Jätehuolto Oy, Vuosikertomus 2009, 6.) Eri asiakasryhmiä laskutetaan eri periaatteilla. Järjestetyn jätteenkuljetuksen piirissä olevia asukkaita laskutetaan jätteastioiden tyhjennyksen perusteella, haja-asutusalueella asuvia tai vapaa-ajankiinteistön omistavia laskutetaan vuosimaksulla, jolla katetaan aluejättepisteiden käyttö, ja jäteasemilla ja jätteenkäsittelykeskuksissa asioivia kuormakirjojen perusteella. Laskujen määrillä mitattuna asiakasryhmistä suurin on järjestetyn jätteenkuljetuksen piiriin kuuluvat, jolle vuonna 2009 lähetettiin 242.803 laskua, kun kaikkiaan muita kuin pienlaskuja lähetettiin 296.430. Kun huomioidaan yrityksen liikevaihto, voidaankin siis havaita, että yksittäisen laskun summa on verrattain pieni. (Pirkanmaan Jätehuolto Oy, Vuosikertomus 2009, 25.)

1.2 Tutkimuksen tavoite ja rajaus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa käytännön ratkaisut saatavien hallinnan ja perinnän toteuttamiseen tulevaisuudessa mahdollisissa toimintaympäristöissä. Käytännössä nähtävissä olevat vaihtoehdot tulevaisuuden toimintaympäristöiksi määrittävät sen mukaan jatkuuko yhteistyö ulosottoviranomaisten kanssa vai onko toistaiseksi voimassa oleva katkos pysyvä.

Opinnäytetyön tutkimusote tulee olemaan pääsääntöisesti kvalitatiivinen, jolloin tutkimuksen rajaus muuttuu erittäin olennaiseksi. Tämä opinnäytetyö tulee keskittymään myyntisaatavien hallinnan prosessiin, jonka kanssa osittain rinnakkain osittain sisäkkäin toimii myös perinnän prosessit.

Tutkimuksessa otetaan huomioon vain reskontranhoitajan työtehtäviin kuuluva myyntisaamisten hallinta, vaikka Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ssä myös laskenta-assistentti hoitaa omaa Excel-muotoista reskontraansa jäteasemilla jaetuista myös Excel-muotoisista pientuojien laskuista. Syynä rajaukseen on se, että pienlaskureskontran hallinta on syntynyt useiden kompromissien seurauksena eikä se nähtävissä olevin keinoin ole kohtuullisella vaivalla yhdistettävissä muuhun myyntireskontraan ja on siten prosessina tietoteknisesti ja toimintaperiaatteeltaan täysin erillinen.

Rajaukselta puoltaa myös se, että valitut prosessit ovat nimenomaisesti ne, jotka ovat suurimman muutoksen ja epävarmuuden alaisina, ja toisaalta kuvaavat samalla melko tarkasti yhden työntekijän toimenkuvan. Aikajänteeltään opinnäytetyö rajautuu vuosina 2010 - 2011 ajankohtaisiin toimenpiteisiin, mutta mahdollisesti syntyvät kehitysehdotukset toki toteutuessaan kantavat pidempääkin vaikutusta.

1.3 Tutkimusongelma ja -menetelmät

Tämän tutkimuksen pääongelma on ratkaista miten perintäprosessi tullaan toteuttamaan eri vaihtoehtojen toteutuessa. Pääongelmasta on johdettu seuraavat alaongelmat

- 1) Millaisia nykyiset eri toimeksisaajien perintäprosessit ovat ja mitä hyötyjä ja haittoja niistä on?

- 2) Onko nykyisille perintäprosesseille vaihtoehtoja ja mitkä ovat niiden haitat ja hyödyt?
- 3) Mikä perintämuoto on yrityksen kannalta paras vaihtoehto eri skenaarioissa?
- 4) Millainen perintäprosessin yläprosessi eli saatavien hallinnan prosessi on ja miten sitä voisi kehittää?

Tutkimusaineistona hyödynnetään pääasiassa myyntireskontranhoitajalle ja talouspäällikölle suunnattua sähköpostikyselyä sekä opinnäytetyön tekijän omia kokemuksia saatavien hallinnan ja perinnän prosesseista työskennellessään myyntireskontranhoitajan lomittajana ja taloushallinnon kesätyöntekijänä kesinä 2009 ja 2010 yhteensä noin kuusi kuukautta. Tehty tutkimus oli siis muodoltaan kvalitatiivista. Tämän tutkimuksen ja sen tekijän työkokemuksen luonteen vuoksi on otettava huomioon, että tutkimustuloksissa näkyy siis hyvin vahvasti myös opinnäytetyön tekijän omat näkemykset ja kokemukset tutkimuksen kohteena olevista prosesseista.

Kyselyiden ja opinnäytetyön tekijän omien havaintojen pohjalta laadittiin prosessi-kaaviot sekä SWOT-nelikenttäanalyysit niin saatavien hallinnan prosesseista kuin myös eri perintäprosesseista. SWOT-analyysin nelikentässä tutkittavasta kohteesta pohditaan vahvuuksia (Strengths), heikkouksia (Weaknesses), mahdollisuuksia (Opportunities) ja uhkia (Threats). Analyysin perusteella pohdittiin kehitysehdotuksia eri prosesseihin sekä erityisesti esitettiin suositus tulevaksi perintäprosessiksi.

1.4 Tiedonhaku

Tiedonhakuun käytettiin Tampereen ammattikorkeakoulun kirjaston tietokantoja sekä E-aineistoportaali Nellin tietokantoja. Edellä mainittujen avulla tietoa etsittiin niin kirjoista, artikkeleista kuin aiemmista opinnäytetöistäkin. Tietokantahakuja tehtiin mahdollisimman laajalla kirjolla erilaisia hakusanoja teosten niminä ja asiasanoina, koska varsinkin saatavien hallinta osoittautui hankalaksi aiheeksi kirjallisuuden löytymiselle ja viitekehysten rakentaminen vaati tietynlaista sateenkaaritermien, joiden alle saatavien hallinta kuuluu, etsimistä. Perinnän osalta tietoa oli saatavilla reilummin, mutta esimerkiksi artikkelihakuja hankaloitti useimpien lähteiden pohjautuminen toisen

maan lainsäädäntöön, jolloin ne eivät sinällään olleet käypiä suomalaisia perintätoimia tutkiessa.

Pirkanmaan Jätehuolto Oy:tä koskevia tietoja haettiin yrityksen verkkosivuilta sekä tilinpäätöksestä ja toimintakertomuksesta. Tilastotietoja yrityksen saatavien hallinnasta ja perinnästä etsittiin JHLWin-ohjelmiston tietokantakyselyillä ja Intrum Justitia Oy:n toimeksiantajasivuston raportointityökaluista.

1.5 Työn rakenne

Tässä opinnäytetyössä käsitellään ensin aihepiirin teoreettista viitekehystä tekemällä katsaus sähköiseen taloushallintoon ja erityisesti saatavien hallintaan luvussa kaksi. Kappaleessa kolme siirrytään tarkastelemaan perinnän teoriaa taktiikan ja tekniikan kautta sekä erityisesti hyvää perintätapaa. Teoriakatsauksen jälkeen edetään prosessikuvauksiin, joissa esitellään toimeksiantajayrityksen saatavien hallinnan prosessi kappaleessa neljä ja perinnän prosessit kappaleessa viisi.

Prosessikuvausten jälkeen analysoidaan reskontranhoitajalle ja talouspäällikölle tehtyä kyselyä kappaleessa kuusi. Kyselyn vastausten analysointiin ja opinnäytetyön laatijan oman työkokemukseen tukeutuen edellä mainittuja prosesseja arvioidaan SWOT-analyysillä kappaleessa seitsemän. Analyysin perusteella laaditaan kehitysehdotukset tulevaisuuden toimintamalleiksi kappaleessa kahdeksan. Kappale yhdeksän päättää tämän opinnäytetyön tekijän pohdintaan opinnäytetyön laatimisen ongelmista ja onnistumisista.

2. Saatavien hallinta ja sen sähköiset prosessit

Useimmat yritykset eivät odota saavansa välitöntä maksusuoritusta tai ennakkomaksua myydessään tuotteitaan tai palveluitaan yrityksille, mikä pätee monilla toimialoilla myös myyntiin kuluttaja-asiakkaille. Näitä varoja, jotka eivät vielä ole kotiutuneet yritykselle, kutsutaan nimellä myyntisaatavat ja ne muodostavat yrityksissä yleensä merkittävän osuuden vaihtuvista vastaavista yhdessä varaston kanssa. (Brealey & Myers 2000, 856.)

Saatavien hallintaan panostettujen resurssien määrä riippuu myyntisaatavien määrästä suhteessa kaikkeen myyntiin. Esimerkiksi ruokatavarakauppa myy pääsääntöisesti käteiskaupalla siinä missä rakennusalan raaka-ainetoimittajan myynnistä valtaosa on luotollista. Vastaavasti vaikuttavana tekijänä toimii myös myynnin kokonaisvolyymi, koska yksinkertaistaen voidaan todeta, että mitä suurempi myynti yrityksellä on, sitä enemmän myyntisaatavia sille kertyy. Näiden lisäksi resurssipanostukseen vaikuttavat valitut luotonhallinnan ja perinnän toimintaperiaatteet yrityksessä eli millaisilla maksuehdoilla ja millaisille asiakkaille yritys myy ja missä määrin yritys panostaa saataviensa perintään. (Keown, Martin, Petty & Scott Jr. 2002, 668.)

2.1 Maksuehdot

Yritys voi vaikuttaa myyntisaataviensa kotiutumismuuttuun valitsemalla sille parhaiten soveltuvat maksuehdot. Kaikilla toimialoilla luoton ja sitä kautta myyntisaamisen syntyminen ei ole yrityksen riskienhallinnan kannalta kannattavaa. Jos yritys tuottaa asiakkaalle räätälöityjä tuotteita, voi olla järkevää pyytää maksu tai ainakin osamaksu ennen tuotteiden toimitusta. Jos tuotteita myydään hyvin vaihtelevalle ja satunnaiselle asiakaspohjalle, voidaan suosia enemmän maksua toimitushetkellä. Suurissa ja kalliissa toimituksissa, esimerkiksi rakennusprojektissa, voi olla järkevää vaatia maksu valmistumisvaiheiden mukaan. (Brealey & Myers, 2000, 880.)

Luotollisen myynnin maksuehdot vaihtelevat voimakkaasti toimialan mukaan. Kestokulutustuotteiden myynnissä maksuaikaa annetaan vapaammin kuin esimerkiksi helposti pilaantuvissa tuotteissa, kuten tuoretuotteet. Vastaavasti asiakkaan toimiala ja

sen riskialttius, asiakkuuden kokonaisarvo myyjälle, tarve tarkistaa tuote ennen maksua ja tuotteen myytävyyden vaihtoehtoiselle asiakkaalle vaikuttavat myyjän myöntämään maksuaikaan. (Brealey & Myers 2000, 880.)

Yleisin tapa pyrkiä kotiuttamaan myyntisaamiset ennen laskun viimeistä eräpäivää on tarjota käteisalennus, jos maksu suoritetaan välittömästi tai tietyn lyhyen ajan sisällä. Ne ovat yleensä muotoa ”10pv -5 %, 30pv netto”, jolloin asiakas saa kymmenen päivän sisällä maksaessaan viiden prosentin alennuksen ja muutoin joutuu maksamaan koko laskun summan. Käteisalennukset ovat usein hyvin suuria, jolloin asiakas hylätessään esimerkiksi viiden prosentin alennuksen ja maksaessaan nettosumman eräpäivänä saa toki enemmän maksuaikaa, mutta tavallaan maksaa tuosta maksuajasta jopa 155 %:n vuotuista korkoa. Toisin sanoen käteisalennukset voidaan nähdä paitsi alennuksena asiakkaalle, myös koron saamisena maksuajalle. (Brealey & Myers 2000, 880.)

2.2 Asiakastyypit

Edellisessä alaotsikossa mainittuja asiakkaaseen liittyviä erityispiirteitä voidaan hyödyntää päätettäessä millainen maksuaika asiakkaalle myönnetään. Asiakkaan luottoluokituksen heiketessä kasvavat myyjän erinäiset kulut. Ensinnäkin, mitä suuremman riskin asiakas on kyseessä, sitä todennäköisemmin riskit myös realisoituvat viivästyneinä suorituksina ja pahimmassa tapauksessa luottotappioina. Maksuhäiriön ja luottotappion todennäköisyyden kasvaessa lisääntyy tarve tutkia potentiaalisten asiakkaiden luottotiedot. Riskialttiimpien asiakkaiden taustojen tutkimiseen kuluu enemmän aikaa, jolloin luonnollisesti kuluu myös rahaa. Suorituksen viivästyessä tai jäädessä saamatta kokonaan joudutaan turvautumaan perintätoimenpiteisiin, joista jälleen syntyy kustannuksia myyjälle. (Keown ym. 2002, 669.)

Tutkittaessa kannattaako asiakkaalle myöntää maksuaikaa ja siten luottoa, on syytä tutustua erinäisiin tunnusmerkkeihin. Hyviä esimerkkejä ovat tiedot yrityksen likviditeetistä, muista velvoitteista ja yleisestä kannattavuudesta. Ne antavat hyvää viitettä asiakkaan kyvystä ja halukkuudesta maksaa laskunsa. Tarkempaa tietoa asiakkaan maksukyvystä, -historiasta ja -häiriöistä on saatavilla myös erilaisilta

luottoluokituksia tarjoavilta yrityksiltä ja Suomessa esimerkiksi Suomen Asiakastiedosta. (Keown ym. 2002, 670.)

Yritys voi käyttää erilaisia malleja arvioidakseen kannattaako asiakkaalle myydä luotolla. Yksi tapa on laskea asiakkaalle luottoluokitus matemaattisesti vertaamalla asiakkaan tietoja yksinkertaisiin luokittelukysymyksiin. Luokittelukysymysten kullakin vaihtoehdolla on oma numeerinen arvonsa, ja asiakas saa kaavan perusteella pistemäärän, jota sitten verrataan etukäteen määriteltyyn standardiin. Vertailun perusteella tehdään päätös onko asiakkaalle kannattavaa myydä luotolla vai ei. (Keown ym. 2002, 670.)

2.3 Sähköinen myyntilaskuprosessi

Laskutus on yrityksen prosesseista tärkeimpiä, sillä sen ongelmat heijastuvat suoraan yrityksen kykyyn selviytyä omista taloudellisista velvoitteistaan ja toisaalta sen onnistuminen rakentaa yritykselle hyvää imagoa asiakkaiden silmissä. Karkeasti luokiteltuna myyntilaskuprosessi käynnistyy laskun laatimisesta ja päättyy maksusuorituksen kirjautumiseen myyntireskontraan ja sieltä pääkirjanpitoon. Tarkemmin myyntilaskuprosessi voidaan jakaa päävaiheittain seuraavasti: laskun laatiminen, laskun lähetys, laskun arkistointi ja myyntireskontra. (Lahti & Salminen 2008, 73 - 74.)

Myyntilaskuprosessin sähköisyys tarkoittaa usein vain laskun lähetysvaihetta ja -kanavaa. Kokonaisuudessaan myyntilaskuprosessi voi olla sähköinen vain tilanteessa, jossa laskutettava kykenee vastaanottamaan sähköisiä laskuja. Laskuttavan yrityksen kannattaa kuitenkin mieltää sähköisyys kattaen koko prosessin, jolloin painotetaan laskujen mahdollisimman automaattista ja tehokasta lähettämistä ja suoritusten kohdentumista. Tämä on yrityksen kannalta olennaisempaa kuin kanava, jota pitkin lasku kulkeutuu vastaanottajalle. (Lahti & Salminen 2008, 73 - 74.)

2.4 Myyntireskontra

Myyntireskontran tehtävänä on ylläpitää rekisteriä myyntilaskuista ja niille kohdistuneista suorituksista ja siten myös suoritusten puuttumisesta tai muista erityisistä laskujen tiloista, jollainen voi olla esimerkiksi saatavan kiistanalaisuus. Myyntireskontran hoitaminen voidaan jakaa päätyövaiheina saatavien tarkkailuun, suoritusten kohdistamiseen ja tarvittaessa perintätoimiin. (Lahti & Salminen 2008, 89.) Toisaalta myyntireskontran avulla voidaan ylläpitää myös asiakaskohtaisia tietoja asiakkaiden maksutottumuksista, joiden perusteella reskontrahoitaja voi suunnitella omaa käyttäytymistään tietyn asiakkaan saatavien suhteen. (Brealey & Myers 2000, 890.)

Suoritukset kohdistetaan Suomessa oikeille laskuille pääsääntöisesti viitenumero-järjestelmää hyödyntäen. Tämä mahdollistaa sen, että asiakkaan maksaessa oikeilla viitetiedoilla järjestelmä suorittaa reskontrakohdistuksen automaattisesti. Näin manuaalisesti käsiteltäväksi jäävät vain virheellisillä viitteillä tai poikkeavilla summilla maksetut suoritukset. Joissain sovelluksissa manuaalista työtä vähennetään antamalla ohjelmalle toleranssi maksuerolle, jolloin erotus kirjautuu automaattisesti suorituksen oikaisuksi. Virheellisillä tai puuttuvilla viitteillä maksetut suoritukset kohdistetaan automaattisesti hyödyntämällä maksun muita tietoja, kuten maksajan nimeä tai laskun numeroa, jos se tulee ilmi esimerkiksi viestikentässä. (Lahti & Salminen 2008, 89 - 90.)

Normaalitapauksessa myyntireskontraprosessi päättyy siihen, että asiakas maksaa laskunsa ajallaan. Jos näin ei ole, ryhdytään ensimmäisiin perintätoimenpiteisiin. Myyntireskontraohjelmasta löytyy yleensä toiminnallisuus, joka mahdollistaa maksumuistutusten luomisen automatisoinnin. Käytännössä tällöinkin on kuitenkin määriteltävä asiakasryhmäkohtaisesti maksumuistutuksen sisältö ja viive, jolla muistutus lähetetään. Järjestelmään voidaan myös kirjata perintäkielto, jolloin kirjauksen kohteena oleva asiakas ei joudu maksumuistutuksen kohteeksi muun maksumuistutusajon yhteydessä. Mikäli maksumuistutus ei tuota saatavalle suoritusta, myyntireskontraohjelmisto yleensä mahdollistaa perittävien laskujen automaattisen siirron erillisen liittymän avulla perintätoimistolle. (Lahti & Salminen, 2008 90 - 91.)

3. Perintä

Sitä mukaa kuin saatavan ikä kasvaa, kasvaa myös todennäköisyys sille, että suoritusta ei koskaan saada. Näissä tapauksissa yrityksen on tehtävä päätös siitä lähdetäänkö saatavaa perimään ja millä keinoin perintää aletaan suorittaa. Toisaalta perintä aiheuttaa kuluja, mutta toisaalta perinnän laiminlyönti tuottaa kustannuksia menetettyjen tulojen muodossa. (Keown ym. 2002, 672.)

Suomen lainsäädännön johdosta kuluttajasaatavien perintätoimiin ryhdytään yleensä vasta, kun eräpäivästä on kulunut 14 päivää. Perintä olisi kuitenkin syytä aloittaa mahdollisimman pian, koska perintä onnistuu yleensä sitä todennäköisemmin mitä aikaisemmin se on aloitettu. (Rikalainen & Uitto 2008, 184.)

3.1 Perinnän tekniikka ja taktiikka

Perinnän taktiikalla tarkoitetaan valintoja mitä perintätapoja velkoja käyttää saadakseen saatavalleen suorituksen. Se on keskeisimmältä osaltaan tapa, jolla velkoja lähestyy velallista ja päinvastoin. Vastaavasti perinnän tekniikalla viitataan siihen miten valitut perintätavat toteutetaan. Hyvällä perintätekniikalla ja -taktiikalla saavutetaan yleensä hyvä perintätulos. Siihen kuuluu usein yhteydenotto asiakkaaseen puhelimitse, jolloin asiakkaan kanssa voidaan neuvotella maksuaikataulusta ja taloudellisesta tilanteesta sekä saavuttaa vinkkejä käytettävien perintätapojen valintaan. Vaikuttavia tekijöitä ovat etenkin saatavan laatu ja suuruus, velallisen luottotiedot, maksuhalukkuus ja tavoitettavuus sekä saatavan vanhentuminen. (Rikalainen & Uitto 2008, 185.)

Saatavan laadulla tarkoitetaan sitä, kasvaako saatavan pääoma ajan myötä (esimerkiksi vuokrasuhde) vai pysyykö pääoma samana ja vain viivästyskorot kasvavat (esimerkiksi yksittäinen tilaus). Kasvavan pääoman saatavia on syytä pyrkiä saamaan mahdollisimman nopeasti oikeudelliseen ja ulosottoperintään, jos vapaaehtoinen perintä ei tuota tulosta. Saatavissa, joissa pääoma ei kasva, on enemmän mahdollisuuksia harkita erilaisia perintätapoja. Samat periaatteet sopivat myös saatavien suuruudessa. Suuria saatavia kannattaa pyrkiä viemään eteenpäin kohti oikeudellista ja

ulosottoperintää, mutta pienissä saatavissa näiden toimenpiteiden kulut alkavat kasvaa tarpeettoman suuriksi suhteessa avoimeen pääomaan. (Rikalainen & Uitto 2008, 186.)

Velallisen luottotiedot kertovat siitä, millaiset mahdollisuudet oikeudellisella perinnällä on menestyä. Jos asiakkaan luottotiedoissa on useita varattomuutta tai maksuhäiriöitä osoittavia tietoja, kannattaa yleensä jättää perintätoimet odottamaan asiakkaan maksukyvyyn paranemista. Samaan tapaan on syytä tarkkailla asiakkaan luottotiedoissa mahdollisesti olevien aiempien tuomioistuimen antamien täytäntöönpanoperusteiden perusteella muiden saatavien vanhenemista. Jos asiakkaalla on merkittäviä varattomuustietoja, on yleensä järkevää jäädä odottamaan vanhojen velkojen vanhentumista ennen omien perintätoimien aloittamista. (Rikalainen & Uitto 2008, 186 - 187.)

Velallisen maksuhalukkuus on luonnollisesti olennainen tekijä saatavan perinnässä. Jos asiakas on halukas maksamaan saatavan vapaaehtoisesti, kannattaa laatia maksusopimus, jossa on selkeästi määritelty milloin suoritus tai suoritukset tulee olla siirrettynä velkojan tilille. Vaikka tämä onkin velkojan kannalta melko yksinkertainen perintätapaus, on maksusopimuksessa pysymistä tarkkailtava jatkuvasti. (Rikalainen & Uitto 2008, 187.)

Velallisen tavoitettavuus on ongelma, jos asiakkaalla ei ole voimassa olevaa osoitetta tai hän asuu Pohjoismaiden ulkopuolella. Tällöin haastehakemus joudutaan kuuluttamaan asiakkaan asuinmaan virallisessa lehdessä. Jo pelkästä kuuluttamisesta syntyy kuluja ja kuulutuksen käännettäminen vieraille kielelle lisää kuluja entisestään. Tästä syystä onkin pohdittava, kannattaako perintää jatkaa, jos asiakkaan tavoittaminen muodostuu ongelmalliseksi. (Rikalainen & Uitto 2008, 187.)

3.2 Vapaaehtoinen perintä

Vapaaehtoinen perintä terminä kattaa kaikki ne toimenpiteet, joilla pyritään saamaan velalliselta vapaaehtoinen suoritus erääntyneelle saatavalle. Sitä koskeva Laki saatavien perinnästä (22.4.1999/513) määrittelee hyvän perintätavan ja muun muassa maksuvaatimuksen pakollisen ja kielletyn sisällön. (Rikalainen & Uitto 2008, 197.)

3.2.1 Hyvä perintätapa

Koska varsinkin kuluttajasaatavien perinnässä velkojana toimiva yritys ja velallinen ovat toisiinsa nähden tietotaidollisesti ja resursseiltaan hyvin eriarvoisessa asemassa, on haluttu määritellä perintään säännöt, joita noudattamalla perintä tapahtuu yleisesti hyväksytyllä tavalla. Lähtökohtaisesti hyvä perintätapa lähtee liikkeelle siitä, että velkojalla on oikeus saada hänelle kuuluva maksu, mutta toisaalta velallista on tästä huolimatta kohdeltava asiallisesti ja ihmisarvoisesti. Nykyään hyvästä perintätavasta määrätään Laissa saatavien perinnästä, mutta jo sitä ennen on ollut vuodesta 1992 voimassa ohjeet, jotka syntyivät Suomen Perimistöimistöjen Liiton, oikeusministeriön ja kuluttaja-asiamiehen yhteistyönä. (Willman 1999, 34 - 35.)

Perintätilanne on syytä ennakoida jo sopimusehdoissa. Hyvä tapa on kirjata jo alkuperäiseen laskuun merkintä maksumuistutuksen maksullisuudesta ja viivästyskorosta. Kuluttajasaatavissa on noudatettava lain mukaista muistutusmaksua, joka on 1.5.2005 alkaen ollut 5,00 euroa, ja tämän ylittävältä osalta vaatimus muistutusmaksusta onkin tehoton. Yritysten välisissä saatavissa vallitsee sopimusvapaus ja niissä muistutusmaksu voidaan sopia vapaasti.

Viivästyskoron perimistä ei ole pakko mainita laskussa, mutta se voidaan katsoa asianmukaiseksi. Kuluttajasaatavissa viivästyskorke, kuten maksumuistutusmaksukin, määräytyy lainsäädännön perusteella. Vastaavasti yrittäjäsaatavissa vallitsee myös viivästyskorossa sopimusvapaus koron asettuessa tavanomaisesti 10 – 16 %:iin. (Pönkä & Willman 2005, 40 - 43.)

Edellytys saatavan perinnälle on saatavan erääntyminen. Ennen erääntymistä velkoja ei voi lähettää maksumuistutusta, mutta asiakas voi tuki ottaa yhteyttä esimerkiksi ilmoittaakseen maksuvaikeuksistaan, jolloin hyvään perintätapaan kuuluu vapaaehtoisen suorituksen edistäminen sopimalla maksujärjestelyistä. Velkojan ei kuitenkaan tarvitse luopua oikeuksistaan tai suostua itselleen vahingollisiin järjestelyihin. (Pönkä & Willman 2005, 44.)

Saatavan eräännyttyä velkojan on vielä selonottovelvollisuutensa nojalla selvítettävä onko perinnälle olemassa edellytykset. Tämä ei vaadi velkojalta mitään erityisen

kattavia tutkimuksia vaan pelkkä reskontra-ajo laskujen erääntymisestä riittää. Selonottovelvollisuuteen ei myöskään kuulu asiakkaan yhteystiedoissa mahdollisesti tapahtuneiden muutosten selvittely, vaan yhteystietojen muuttumisesta ilmoittaminen tai postin uudelleenohjauspalveluiden käyttäminen ovat aina asiakkaan vastuulla. Selvitettäessä perinnän edellytyksiä on kuitenkin huomioitava esimerkiksi velan vanheneminen, reklamaatio velasta tai velan osoittautuminen aiheettomaksi kokonaan tai osittain. Vastaava selonottovelvollisuus koskee myös perintätoimistoa, jonka tulee edellyttää toimeksiantajiltaan vain oikeudellisesti perusteltuja saatavia toimeksiantojen perusteeksi ja tarvittaessa tietoja saatavia koskevista muutoksista. Käytännössä tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että perintätoimiston tulisi erikseen selvittää saatavan oikeellisuus, vaan sen tulee voida luottaa toimeksiantajan suorittaneen vaadittavan selonottotyön. (Pönkä & Willman 2005, 44 - 47.)

Velkojan tulee puolestaan voida luottaa velallisen antamiin yhteystietoihin. Velkojalla ei ole velvollisuutta tutkia velallisen sopimuksentekohetkellä antamia yhteystietoja. Maksuvaatimus voidaan lähettää viimeksi ilmoitettuun osoitteeseen eikä velkojalla ole velvollisuutta ryhtyä oma-aloitteisesti selvittämään mahdollisia muutoksia osoitteissa riippumatta siitä, onko velallisen osoitteenmuutos pysyvä vai tilapäinen. (Pönkä & Willman 2005, 48.)

Velalliset väittävät usein, että maksuvaatimus on lähetetty väärään osoitteeseen, mutta useimmiten kysymys on siitä, että velallinen on itse laiminlyönyt velvollisuutensa ilmoittaa muutoksesta yhteystietoihin. Toisinaan velalliset, joille on kertynyt paljon erääntyneitä saatavia, jopa välttelevät velkojia jatkuvilla asuinpaikkakunnan vaihdoksilla. Vastaavasti velallisen väittäessä, että ei ole koskaan saanutkaan laskua tai perintäkirjeitä, velkojalle ja perintätoimistolle riittää näytöksi todistus kirjeen lähettämisestä. Vastaanottamista ei siis tarvitse osoittaa, jotta perintätoimet olisivat laillisia. (Pönkä & Willman 2005 48 - 49.)

3.2.2 Perintäkirjeen sisältö

Maksumuistutusvaiheessa asiakkaalle lähetettävän kirjeen on syytä olla asiallinen ja kohtelias, koska suorituksen puuttumisen syy voi olla laskuttajassakin. Muistutuskirjeestä on löydettävä vähintään laskun numero ja euromäärä sekä alkuperäisen laskun

peruste. Olennaista on myös muistuttaa asiakasta siitä, että saatava on jo erääntynyt, ja kertoa mitä seurauksia maksun laiminlyönnistä syntyy. Jos kyseessä on kuluttaja-asiakas, muistutuskirjeessä on varattava maksuaikaa 10-14 päivää, mutta yritys-asiakkailta suoritusta voi vaatia heti. (Lindström 2005, 142.)

Jos suoritusta ei maksumuistutuksesta huolimatta saada, asiakkaalle lähetetään joko velkojan itsensä tai toimeksisaajana toimivan perintätoimiston toimesta varsinainen maksuvaatimuskirje. Laki määrittelee ammattimaisessa kuluttajaperinnässä käytettävältä maksuvaatimuskirjeeltä vaaditut vähimmäistiedot. Kirjeestä on löydettävä ainakin seuraavat tiedot:

1. velkojan nimi ja osoite
2. saatavan peruste
3. saatavan erittely
4. vaadittu kokonaissumma
5. kenelle, miten ja milloin maksu suoritetaan
6. kenelle ja missä ajassa saatavaa koskevat huomautukset on esitettävä
7. maininta saatavan mahdollisesta kelpoisuudesta suoraan ulosottoon ilman oikeuden päätöstä sekä velallisen käytössä olevat oikeuskeinot ja mahdollisuus hakea maksulle lykkäystä
8. jos kyseessä on julkisyhteisön saatava eli kohta 7. toteutuu, julkisyhteisön perintää hoitavan yksikön tai henkilön yhteystiedot huomautuksia varten

Jos maksuvaatimuksessa ei ole erikseen eritelty viivästyskorkoa, velalliselle on ilmoitettava mahdollisuudesta saada halutessaan korkolaskelma, jossa mainitaan korkoprosentti ja -aika sekä pääomamäärä, jolle korko lasketaan. (Lindström 2005, 183 - 184.)

Maksumuistutus ei saa sisältää vääriä eikä harhaanjohtavia tietoja. Tällaisia ovat esimerkiksi uhkaaminen jo pelkän maksuvaatimuskirjeen vuoksi syntyneellä tai maksuvaatimuksen eräpäivän ylittämisestä johtuvalla maksuhäiriömerkinnällä ilman perusteita merkinnän tekemiselle. Virheellisen tiedon lisäksi edellä kuvattu menettely nostaa velallisen kynnystä tehdä aiheellisiakaan reklamaatiota saatavasta. Hyväksyttävä painostuskeino on kuitenkin maininta maksun jatkuvan laiminlyönnin johtavan oikeudelliseen perintään ja sitä kautta maksuhäiriömerkintään ja lisäkuluihin. Vaikka tiedot olisivat sinällään oikeita, voi menettely olla edelleen väärä, jos tiedot on esitetty

velallisen näkökulmasta harhaanjohtavalla tavalla. Tästä esimerkkinä voidaan mainita suoraan ulosottokelpoinen saatava, jonka perintäkirjettä ei voi otsikoida ulosottovaroituksena tai ilmoituksena ulosottoon siirtämisestä, jos perintäkirjeen lähettäjä ei ole taho, jolla on oikeus toimia otsikon mukaisesti. Suoraan ulosottokelpoisia saatavia ei voi siirtää ulosottoon kuin alkuperäinen velkoja – ei siis perintätoimisto velkojan toimeksiannosta. (Willman 1999, 46 - 48.)

Perintäkirjeiden kiellettyyn sisältöön kuuluvat myös yksityisyydensuojaa loukkaavat uhkaukset (ja luonnollisesti toimenpiteet), kuten ilmoittaminen maksuhäiriöstä ulkopuoliselle, esimerkiksi työnantajalle. Tämä koskee tietysti saatavien velkomista yleisesti eikä tietyn asiakkaan saatavia koskevia vaatimuksia saa esittää muille kuin perinnän osapuolille. Näin saatavan periminen esimerkiksi asiakkaan perheenjäseniltä on kiellettyä. (Willman 1999, 50 - 51.)

3.4 Oikeudellinen perintä

Oikeudelliseen perintään päädytään yleensä siinä vaiheessa, kun kaikki keinot vapaaehtoisen perinnän menestykselliseen toteuttamiseen on käytetty ilman tulosta. Oikeudellisen perinnän pääasiallinen tavoite on sama kuin vapaaehtoisen – velallinen maksaa avoimen saatavan tai laatii maksusopimuksen velkojan kanssa. Toisaalta oikeudellisella perinnällä haetaan myös oikeudelta toimeenpanoperustetta, joka on edellytys ulosottomiesten avun saamiselle ja velallisen omaisuuden ulosmittaamiselle velan suorittamiseksi. Ulosmittaamisesta säädetään Ulosottokaassa. (Lindström 2005, 215.)

Oikeudellista perintää voidaan suorittaa joko velkojan itsensä tai valtuuttamansa asiamiehen kautta. Riippuen velkojan omasta kokemuksesta on usein järkevää käyttää perintäasioiden hoitamiseen erikoistunutta asiamiestä, kuten perintätoimistoa tai asianajotoimistoa. (Lindström 2005, 217.)

Ennen oikeudellisen perinnän käynnistämistä on syytä harkita oikeudellisen perinnän kustannuksia. Jos saatava on pieni tai velallisen varallisuudesta ei ole tietoa, ei oikeudellista perintää kannata käynnistää, koska oikeudellisen perinnän kustannukset

kohoavat helposti haettavan saatavan pääoman suuruiseksi. Normaalitilanteessa velallinen on vastuussa oikeudellisen perinnän kustannuksista, mutta jos perintä osoittautuu aiheettomaksi tai perintä epäonnistuu velallisen varojen vähyyden vuoksi, kustannukset jäävät velkojan maksettaviksi. (Lindström 2005, 217.)

Toisaalta Suomen Kuntaliitto (2000) kehottaa julkaisussaan ”Jättemaksujen määrääminen, maksuunpano ja perintä” viemään jättemaksujen oikeudellisen perinnän loppuun kuluista huolimatta. Syynä edellä mainittuun ohjeeseen on se, että joillain Suomen alueilla on jättemaksuja jätetty tahallaan maksamatta luottaen siihen, että niitä ei peritä perintäkulujen ollessa suuria suhteessa saatavaan. Suomen Kuntaliitto perustelee edelleen, että perimättä jättäminen johtaa maksamatta jättämisen yleistymiseen ja järjestelmän riistäytymiseen käsistä, koska jätehuollon kustannukset kuitenkin katetaan pääasiassa jättemaksuilla. (Suomen Kuntaliitto 2000, 16.)

Saatava voidaan vahvistaa ulosottokelpoiseksi useammalla tavalla. Esimerkkejä ovat haastemenettely käräjäoikeudessa, ulosottomiehen tilityspöytäkirja osamaksukaupasta ja asianomistajavaatimus rikosoikeudenkäynnissä. Velkojan tavoite on saada sellainen vahvistamistapa, joka saa velallisen suorittamaan saatavan oikeudellisessa perinnässä. Valittavaan tapaan vaikuttavat saatavan koko, asian luonne ja velallisen aikaisempi maksukäyttäytyminen. (Lindström 2005, 218.)

Haastehakemuksella voidaan hakea ulosottoperuste kaikenlaisille saataville osamaksusaatavista sopimussaataviin. Riidattomat asiat käynnistetään suppealla haastehakemuksella ja jos asiaa ei riitauteta, ulosottokelpoisuus vahvistetaan jo käsittelyvaiheessa yksipuoleisella päätöksellä. Oikeudenkäyntiin päätyvät vain riitautetut saatavat, jotka käsitellään kirjallisena ja suullisena valmisteluna, jonka jälkeen asia voidaan ratkaista yksipuolisella tuomiolla tai tuomiolla. Varsinaiset riitakysymykset käsitellään pääkäsittelyssä. Yksipuolisen velkomustuomion ja velkomusasiassa annetun tuomion tallennusaika Suomen Asiakastieto Oy:n tietokantaan on neljä vuotta. (Lindström 2005, 220 - 221.)

Ulosottoperintään siirtyminen edellyttää ulosottohakemuksen toimittamista ulosottoviranomaiselle. Hakemukseksi kelpaavat kirjallinen hakemus vastaajan asuin- tai kotipaikan ulosottomiehelle tai vastaava hakemus sähköisenä, jos edellä mainitulla

ulosottomiehellä on valmiudet ottaa vastaan sähköisiä viestejä. Oikeusministeriön luvalla ulosottoperintää voidaan hakea myös sähköisellä viestillä ulosoton valtakunnalliseen tietojärjestelmään. Hakijan on allekirjoitettava hakemus siinäkin tapauksessa, että hakemuksen laatija on joku muu kuin hakija. Jos ulosottohakemus toimitetaan väärään ulosottopiiriin, se siirretään automaattisesti oikeaan. (Rikalainen & Uitto 2008, 252.)

Ulosottohakemuksesta on selvittävä seuraavat asiat:

1. hakijan täydet yhteys- ja tunnistetiedot sisältäen tilitysosoitteen
2. asiamiehen yhteys- ja tunnistetiedot, jos käytetään asiamiestä
3. vastaajan yhteys- ja tunnistetiedot
4. saatavan määrä ja koron laskemista varten ulosottoperusteen ajankohta ja mahdollisten sen jälkeisten suoritusten määrät ja ajankohdat
5. ulosottoperusteen tunnistetiedot, jos peruste voidaan jättää liittämättä hakemukseen tai toimitetaan jälkikäteen

Jos vastaajia on useita, on heidät eriteltävä ja ilmoitettava missä asiaa käsitellään. Hakemuksessa voi myös rajoittaa ulosmittauksen laajuutta ilmoittamalla erikseen tyytyvänsä suppeaan ulosottoon. Hakemuksen tietojen muuttuessa on hakijan välittömästi ilmoitettava asiasta ulosottomiehelle. Ulosottoperuste liitetään hakemukseen joko alkuperäisenä tai viranomaisen antamana jäljennöksenä. Myös muu jäljennös tai telekopio kelpaa, jos ulosottoviranomainen katsoo, ettei moninkertaisen perinnän vaaraa ole. (Rikalainen & Uitto 2008, 253 - 254.)

Julkisten saatavien osalta ulosottokelpoisuus on suora. Erillistä haastehakemusta ja oikeuden käsittelyä ei siis tarvita. Tällaisia julkisia saatavia ovat verot ja julkiset maksut sekä kaikki muut julkisoikeudelliset tai niihin rinnastettavat saatavat, joiden perusteesta, määrästä ja ulosottokelpoisuudesta on erikseen laissa määrätty. Kaikki edellä mainitut perusteet oikeuttavat täysimittaiseen täytäntöönpanoon, koska ne perustuvat käsitteellisesti lainvoimaiseen tuomioon. (Koulu & Lindfors 2009, 108 - 110.)

Hakemuksessa ei tarvita erikseen asiakirjoja vaan hakija pääsääntöisesti määrittelee saatavan riittävän tarkkojen yksilöintitietojen perusteella. Tästä johtuen saman velallisen saatavia ei saa koota yhdeksi saatavaksi. Velallisen pyytäessä ulosottomies voi vaatia myös alkuperäiset maksuunpanoasiakirjat. Julkisten saatavien perintä on

käytännössä massatoimintaa ja virheitä syntyy siksi tavallista helpommin. Ulosottoviranomaisella onkin näiden saatavien osalta erityinen tarkastusvelvollisuus eli tarkistaa ulosottooperuste. Jos saatava on maksuunpantu nähtävästi kahdesti, asia palautetaan hakijalle ja ulosoton vireilläolo päättyy. (Koulu & Lindfors 2009, 110.)

Jos asia palautuu sellaisenaan eli hakija ei muuta hakemusta, ei ulosottomies kuitenkaan voi velallisen puolesta hakea muutosta maksuunpanoon. Käytännössä julkisten saatavien ulosotot ovat kuitenkin lukumäärältään niin valtava erä, että tarkastus ei toimi tehokkaasti, ja velallisen onkin yleensä itse tehtävä perustevalitus tai vaatia ulosottoviranomaista palauttamaan asia hakijalle. (Koulu & Lindfors 2009, 110.)

Hakemuksen saavuttua ulosottoviranomaiselle, annetaan vastaajalle vireilletuloilmoitus, josta ilmenevät olennaiset ulosottoa koskevat tiedot. Sen tarkoituksena on kertoa velalliselle maksutuomion siirtymisestä ulosottoon ja miten saatavan voi suorittaa. Jos velallinen maksaa saatavat maksukehotuksen mukaisesti, ulosottoimet päättyvät. Jos samalta velalliselta on ulosotossa useampia saatavia, velallinen voi pyytää suorituksen käyttämistä tietyn saatavan maksamiseksi. Jos velallinen ei kykene heti maksamaan saatavaa, hän voi pyytää suoritukselleen maksuaikaa. Maksuajan saaminen vaatii erityistä syytä, ulosottoviranomaisen suostumusta sekä todennäköisyyttä sille, että velallinen myös maksaa saatavan. Tällä menettelyllä maksuaikaa voi saada enintään kolme kuukautta ja velkojan luvalla enintään kuusi kuukautta. Jos velkoja antaa yli kuuden kuukauden maksuajan, ulosotto raukeaa. (Rikalainen & Uitto 2008, 256 - 257.)

Jos velallinen ei ulosottoviranomaisen maksukehotuksesta huolimatta suorita saatavaa, ulosottoviranomainen käynnistää ulosmittaustoimenpiteet. Ulosmittauksesta annetaan yleensä velalliselle ennakoilmoitus. Tietyissä erityistilanteissa, kuten velallisen olinpaikan pisyessä tuntemattomana tai ilmoituksen aiheuttaessa täytäntöönpanolle tuntevia vaikeuksia, ennakoilmoitusta ei tarvitse antaa. (Rikalainen & Uitto 2008, 257.)

Ulosmittauksessa etsitään kaikkea velalliselle kuuluvaa omaisuutta, jos ulosottoa ei ole rajoitettu suppeaksi ulosotoksi. Ensisijaisesti ulosmittaus kohdistuu velallisen rahavaroihin tai toistuvaistuloon. Jos näillä ei voida kattaa velkaa, ulosmitataan muuta irtainta ja kiinteää omaisuutta ja vasta viimeisessä vaiheessa omaisuutta, jota velallinen

tarvitsee vakituiseksi asunnokseen tai välttämätöntä toimeentuloaan varten tai liike- tai elinkeinotoiminnan jatkamiseksi. (Rikalainen & Uitto 2008, 257.)

Jos hakija on ulosottohakemuksessaan erikseen pyytänyt saatavalleen suppeaa ulosottoa, ulosmittaus kohdistuu toistuvaistuloon, veroennakon palautukseen tai muuhun valtioneuvoston asetuksella säädettävään omaisuuteen, jota ei tarvitse muuttaa rahaksi. Hakija voi myös halutessaan peruuttaa ulosoton rajauksen, jolloin asia jatkuu normaalina ulosottoasiana. Jos muiden velkojen ulosoton yhteydessä ulosmitataan omaisuutta, joka on myytävä, ja tuon omaisuuden myynti kattaisi myös suppeassa ulosotossa perittävät saatavat, on ulosottomiehen tiedusteltava hakijalta haluaako tämä rajauksen peruutuksen. (Rikalainen & Uitto 2008, 266 - 267.)

Ulosoton vireilläolo päättyy, kun ulosottomies tilittää kertyneet varat lopputilityksenä. Jos saatavalle ei saada täyttä suoritusta vaan joko varattomuus- tai tuntemattomuuseste toteutuu, hakijalle on annettava sitä koskeva todistus. Myös estetodistus päättää ulosottoasian vireilläolon. (Rikalainen & Uitto 2008, 267.)

4. Saatavien hallinnan prosessin käytännön sovellutus Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ssä

Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ssä saatavien hallinta rakentuu vahvasti automaattisesti viitesierrojen viitteen perusteella kohdistuvaan myyntireskontraan, jota hoitaa yksi ihminen. Vaikka yrityksen liikevaihto onkin verrattain pieni, lähetettiin vuonna 2009 lähes 300.000 laskua, sillä yksittäisen laskun loppusumma ei jätteenkäsittelykeskuksissa syntyviä kuormakirjalaskuja lukuun ottamatta yleensä ylitä sataa euroa valtaosan järjestetyn jätteenkuljetuksen laskujen jäädessä useimmiten alle 40 euron. Näin ollen reskontrahoitajan vastuualue on laskumäärältään erittäin suuri.

Laskuja vastaanotetaan neljällä eri pankkitilillä sekä käteis- ja korttimaksuina Tampereen kaupungin palveluspiste Frenckellissä ja yrityksen omalla toimistolla. Vuonna 2009 vastaanotetuista suorituksista 98,59 % maksettiin Sampo Pankin tilille, 0,68 % Nordeaan, 0,40 % TSOP:iin, 0,28 % Frenckelliin, 0,03 % Handelsbankeniin ja 0,02 % toimiston kassaan (liite 2). Sampo Pankin valta-asemaa selittää hyvin pitkälle se, että Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n pääomistajan Tampereen kaupungin siirryttyä käyttämään Sampo konsernipankkinaan Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n laskuissa mainittiin maksutilinä enää vain yrityksen tili Sampo Pankissa.

Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n myyntireskontra on osa Tietomitta Oy:n toimittamaa JHLWin-ohjelmistoa, joka on perustyökalu koko yrityksen toiminnalle sisältäen asiakashallinnan, laskutuksen ja keräysautojen seurannan sekä astiatyhjennysten kirjaamisen. Yksinkertaisimmillaan ohjelmiston reskontraprosessi etenee hyvin suoraviivaisesti. Jos asiakas maksaa laskun oikeilla viitetiedoilla ja oikealla summalla, reskontrahoitajan tehtäväksi jää vain viitesierrotietokannan luku reskontraan. Kuitenkin päivittäin saapuu useita suorituksia, joissa viite on kirjoitettu väärin, se on jätetty suorituksesta kokonaan pois tai käytetty väärän, yleensä vanhan ja toisinaan jopa toisen asiakkuuden, laskun viitettä.

4.1 Yli- ja alisuoritukset

Tyypillisimmät tapaukset ovat ylisuorituksina näkyvät vanhan laskun viitteellä maksetut suoritukset sekä suoraveloitussuorittajat, jotka maksavat laskunsa manuaalisesti suoraveloituksen lisäksi. Nämä ovat verrattain yksinkertaisia selvitettäviä, koska ensimmäisessä tapauksessa samalta asiakkuudelta löytyy useimmiten ylisuoritusta vastaava lasku, jolle suoritus on tarkoitettu, ja jälkimmäisessä tapauksessa asiakashallinnan puolelta on helposti löydettävissä tilinumero, jolle ylisuorituksen voi palauttaa.

Yli- ja alisuoritukset ovat erittäin yleisiä ja muiden kuin edellä mainittujen perustapausten käsittely vaatii reskontranhoitajalta jonkin verran harkintaa. Hyvin pienet, noin alle yhden euron, yli- ja alisuoritukset kirjataan myyntisaamisten oikaisutilille eikä niitä siis palauteta asiakkaalle tai odoteta niihin loppusuoritusta. Alisuoritusten osalta käytäntö on melko selkeä, sillä suuremmat alisuoritukset jätetään vain odottamaan loppusuoritusta tai myöhempää maksumuistutusta ja mahdollisia perintätoimia.

Ylisuorituksissa on otettava aina huomioon kolme mahdollisuutta: onko asiakkaalla muita avoimia laskuja, onko asiakkaan tiliyhteys tiedossa ja laskutetaanko asiakasta säännöllisesti. Jos asiakkaalta löytyy muita avoimia laskuja, suoritus pyritään ensisijaisesti kohdistamaan niille. Kuten aiemmin on todettu, suoraveloitussuorittajilta on aina tiedossa tiliyhteys ja ylisuoritus palautetaan aina automaattisesti, jos avoimia laskuja ei ole.

Näiden lisäksi on vielä mahdollista hyvittää ylisuoritus asiakkuuden tulevalla laskulla kirjaamalla ylisuoritussumma negatiivisena asiakashallinnan laskutettaviin tapahtumiin, joista seuraavan laskutuserän yhteydessä laskuttaja poimii sen mukaan laskulle. Näin menetellään myös, jos avoimille laskuille kohdistamisen jälkeen ylisuoritussummaa jää vielä jäljelle. Hyvittäminen tuleville laskuille tehdään kuitenkin vain, jos asiakasta laskutetaan useita kertoja vuodessa, koska esimerkiksi haja-asutusalueen vuosimaksuasiakkailta rahat jäisivät makaamaan hyvitystilille pahimmillaan yli vuodeksi.

Jos mikään edellä mainituista ei onnistu, lähetetään asiakkaalle kirje, jossa pyydetään tältä pankkiyhteystietoja. Näissä tapauksissa ylisuoritus jätetään auki ja odotetaan asiakkaan yhteydenottoa, jonka jälkeen ylisuoritussumma asiakastietoineen välitetään maksuliikenteenhoitajalle palautusta varten. Ylisuorituksen palautus kirjataan siis todelliselle palautuspäivälle eikä ylisuorituksen syntymispäivälle.

4.2 Väärät tai puuttuvat viitteet

Muita yleisiä viitesirtoajossa esiin nousevia virheitä ovat kokonaan ilman viitettä tai täysin virheellisellä viitteellä maksetut suoritukset. Parhaimmillaan nämä ovat kohdistettavissa asiakkaan nimen perusteella, mutta usein maksaja on eri henkilö kuin asiakashallintaan merkitty laskutettava tai järjestelmästä löytyy useita samannimisiä asiakkaita.

Epäselviksi jäävissä tilanteissa joudutaan tiedustelemaan pankista asiakkaan osoitetietoja. Vielä alkukesällä 2009 tämä hoitui yksinkertaisesti puhelimitse, mutta pankin asiakkaiden tietoturvan vuoksi tiedustelut joudutaan nykyään hoitamaan isoimpien pankkien kanssa faksilla, johon vastausta saattaa joutua odottamaan pahimmillaan jopa kaksi viikkoa. Tämä on merkittävä ongelma, koska epäselviä suorituksia sisältävää tositetta ei voida kohdella loppuun käsiteltynä eikä siten viedä kirjanpitoon. Pankki tarjoaa asiakkaan yhteystietoina pääsääntöisesti vain osoitteen ja maksajan koko nimen. Vaikka näillä tiedoilla kohdistus yleensä onnistuu, joudutaan joissain tapauksissa lähettämään asiakkaalle vielä kysely suorituksen kohteena olevasta laskusta kirjeitse, jos epäillään, että suoritus ei kuulu Pirkanmaan Jätehuolto Oy:lle.

4.3 Perintäkoodit

Kun asiakkaan lasku joudutaan siirtämään perintätoimiston tai ulosottoviranomaisen perittäväksi, se merkitään koodilla 3 (perintätoimisto) tai 7 (ulosotto). Joskus asiakkaat maksavat jo perintään menneet laskunsa suoraan yritykselle toivoen välttyvänsä ohimaksulla perinnän kuluilta.

Perintätoimistokoodilla tulevissa suorituksissa asian käsittely on yleensä helppo ja nopea hoitaa. On tarkistettava onko lasku kirjattu perintään vastikään ja mikäli asiakkaan suoritus on lähtenyt pankista perintään kirjaamista edeltävänä tai viimeistään kirjauspäivänä, perintätoimet peruutetaan ilman kuluja asiakkaalle. Jos suoritus on lähtenyt vasta perintätoimistoon kirjaamisen jälkeen, kirjataan asiakkaan maksama suoritus Intrum Webin kautta asianmukaiselle asianumerolle ja Intrum Justitia jatkaa perintää viivästyskoron, perintäkulojen ja omien palkkioidensa osalta.

Jos asiakkaan saatava on ulosottoperinnässä, prosessi on hieman monimutkaisempi. On ensin selvitettävä asiakkaan asuinkunnan perusteella minkä ulosottoviranomaisen käsittelyssä asia on. Valtaosa ulosottotoimeksiannoista on Pirkanmaan ulosottoviraston käsittelyssä, mutta edelleen satunnaisesti tulee eteen saatavia, joita perivät muut ulosottovirastot. Päivän kaikki kyseisessä ulosottovirastossa käsiteltävänä olevat saatavat, joihin on tullut suoria suorituksia, kerätään kirjeeseen, joka lähetetään postitse. Kirjeessä on mainittava jokaisesta saatavasta asiakkaan nimi ja henkilötunnus, laskun numero, suorituspäivä sekä suoritettun pääoman summa.

4.4 Perintätilitykset

Perintätoimiston tilitykset näkyvät tiliotteella joko yhtenä kokonaissummana tai asiakkaittain omina tilitysriveinään, jos tilitettäviä suorituksia on vain muutamia. Ulosottovirastojen tilitykset puolestaan näkyvät aina kokonaissummina. Reskontranhoitajan työkaluna näiden suoritusten kohdistamisessa on aina paperinen (Intrum Justitialla joissain tapauksissa sähköinen) tilitysilmoitus, jossa perityt saatavat ovat eroteltuina.

Intrum Justitian tilitysilmoitukset ja rivisiirrot ovat aina muodoltaan sellaisia, että niissä on jokaista asiakasta kohden eritelty perittyä saadut pääomat, viivästyskorot ja perintäkulut. Yhdelle riville on siis kerätty kaikki samalta asiakasnumerolta perityt saatavat ja niissä tapauksissa, joissa asiakkaalla on ollut perinnässä useampia laskuja, reskontranhoitajan on itse ratkaistava mille laskuille suoritukset kohdistetaan. Jos ei ole erityistä syytä toimia toisin, aletaan laskuja aina kuitata vanhimmasta alkaen.

Ulosottovirastojen tilitysilmoituksissa perityt saatavat ovat aina listattuna laskukohtaisesti ja laskukohtainen tilitys on eriteltynä pääomaan ja korkoihin. Tämä on toisaalta reskontranhoitajan kannalta yksinkertaisempaa, mutta toisaalta tilitykset eivät aina tule aikajärjestyksessä laskujen päiväyksen mukaan. Yleensä kuitenkin noudatetaan tilitysilmoituksen ohjetta ja kirjataan suoritus sille laskulle, jolle se on merkitty.

Reskontraan kirjataan perintätilityksestä aina vain peritty pääoma. Pääomien kirjauksen jälkeen tilitysilmoitus siirretään kirjanpitäjälle, joka kirjaa viivästyskorot ja toimeksiantajan kulut sekä perineen tahon Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ltä perimät kustannukset omille tileilleen.

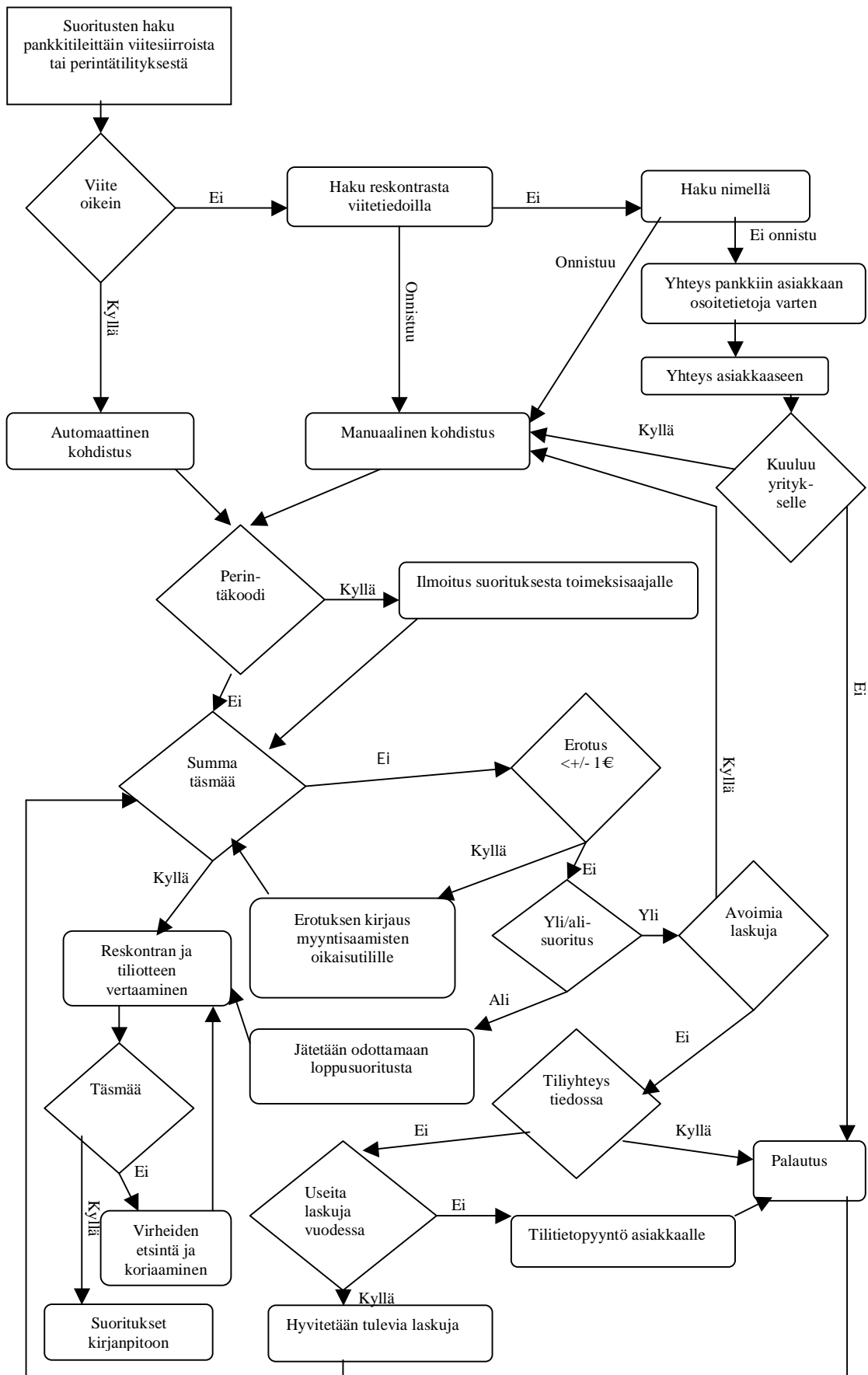
4.5 Siirto kirjanpitoon

Kun käsittelyssä olevalle tilille tulleet suoritukset on kohdistettu reskontrassa oleville laskuille, tulostetaan ruudulle kyseisen tilin ja päivämäärän mukainen myyntisuorituspäiväkirja. Tiliotteen ja mahdollisten perintätilitysten reskontraan kuuluvat suoritukset lasketaan yhteen ja verrataan saatua summaa myyntisuorituspäiväkirjan kirjauksiin kyseiselle tilille.

Jos summat täsmäävät, päiväkirja tulostetaan ulos ja arkistoidaan alun perin haettujen viitesirtojen kanssa kansioon. Jos summat eivät täsmää, käydään huolellisesti läpi kaikki käsin tehdyt kirjaukset ja varmistetaan, että tiliotteelta ja perintätilityksistä on otettu huomioon kaikki reskontraan kuuluvat ja toisaalta että laskuista on jätetty pois reskontraan kuulumattomat suoritukset. Tätä tarkistusta ja myyntisuorituspäiväkirjan tulostamista ruudulle toistetaan, kunnes summat täsmäävät.

Viimeistään kuun päätyttyä jokaisen päivän jokaisen tilin suoritusten eli jokaisen tositteen yhteissummat, myyntisaamisten oikaisut ja hyvitykset kirjataan Excel-muodossa olevaan siirtotiedostoon. Ajan salliessa tämä siirto voidaan tehdä myös päivittäin, mutta yleensä tositteille kuuluu suorituksia, joista tarvittavat tiedot saadaan vasta myöhemmin.

Seuraavalla sivulla saatavien hallinnan prosessi on vielä kaaviomuodossa.



Kaavio 1: Saatavien hallinnan prosessi

5. Perintäprosessi Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ssä

5.1 Maksumuistutus

Jos asiakas ei maksa laskuaan, ensimmäinen perintätoimenpide on hänelle lähetettävä maksumuistutus. Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n maksumuistutukset ovat hyvin asiakasystävällisiä, koska niissä ei edellytetä viivästyskorkojen tai edes maksumuistutuslisän maksamista.

Maksumuistutusten lähettämisen hoitavat laskuttajat. He ajavat vaihtelevin väliajoin hakuja JHLWin-ohjelmiston tiedoista etsien asiakkaita, joiden lasku on yhä maksamatta ja joissa eräpäivästä on ehtinyt kulua jo vähintään 14 vuorokauden verran aikaa. Nopeimmillaan vuonna 2009 erääntyneistä laskuista maksumuistutuksia lähetettiin jo kuuden päivän kuluttua eräpäivästä, mutta keskimäärin laskun eräpäivästä ehti kulua 45 päivää. Tapaukset, joissa maksumuistutus on lähetetty ennen 14 vuorokauden täyttymistä, ovat laskuja, joihin asiakas on yleensä ehtinyt jo toistuvasti pyytää maksuaikaa, mutta ei ole tästä huolimatta tehnyt maksusuoritusta. Kaikkien vuonna 2009 erääntyneitä laskuja koskevien lähetettyjen maksumuistutusten lähetyspäivän ja muistutusta koskevan laskun eräpäivän välisen viiveen mediaani oli 38 päivää eli puolet maksumuistutuksista lähetettiin 38 päivän kuluessa eräpäivästä. Pisimmillään eräpäivän ja muistutuspäivän väli pääsi venymään jopa 328 päivään eli lähes vuoteen, mikä ei tietenkään ole yrityksen eikä asiakkaankaan etu.

5.2 Jatkoperintä

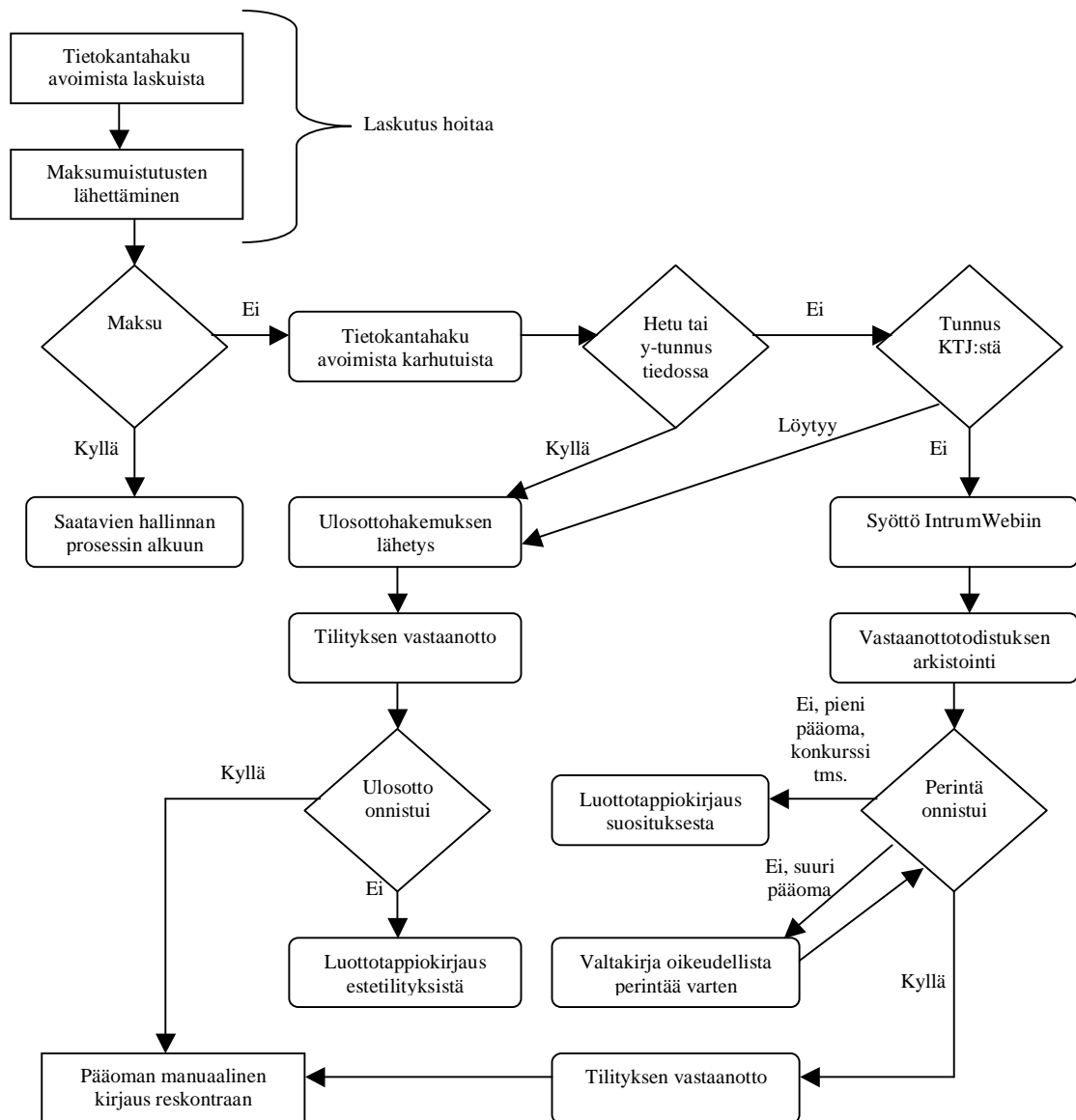
Jos asiakas ei suorita laskuaan maksumuistutuksesta huolimatta, Pirkanmaan Jätehuolto Oy ei enää itse jatka perintätoimia vaan siirtää perinnän joko Intrum Justitia Oy:n tai ulosottoviraston perittäväksi. Jos perinnän kohteena on jätteenkäsittelykeskuksiin viety jäte, asetetaan jätteen tuoja jätteenkäsittelykeskusten vaaka-asezilla olevalle kieltolistalle, jonka jälkeen kyseinen tuoja ei siis enää voi tuoda lisää jätettä ennen kuin on suorittanut vanhat laskunsa. Järjestetyssä jätteenkuljetuksessa ja haja-asutusalueella asuvien osalta perintätoimet ovat ongelmallisempia, koska asiakkaan jäteastiatyhjennyksiä ei voida lopettaa eikä aluejätepisteen käyttöä estää.

Tätä opinnäytetyötä laadittaessa kesällä 2010 ulosottoviranomaisten perintätoimet on kuitenkin keskeytetty siten, että ennen 1.6.2010 rekisteröidyt saatavat peritään loppuun, mutta sen jälkeen saatavia ei ole voitu siirtää suoraan ulosottoviranomaiselle. 1.6.2010 jälkeen kaikki jatkoperintään siirrettävät saatavat onkin kirjattu Intrum Justitia Oy:lle. Ulosottoviranomaisen kanssa on kuitenkin käynnissä selvitysprosessi, jolla pyritään avaamaan suora ulosottoyhteys uudelleen, Tätä käsitellään laajemmin ulosottoprosessia käsittelevässä luvussa 5.2.2.

Normaalisti jaottelu ulosottovirastoon ja Intrum Justitia Oy:lle annettavista toimeksiannoista on perustunut siihen onko velalliselta jo tiedossa tai Kiinteistötietojärjestelmän kautta selvitettävissä henkilötunnus. Mikäli tunnus on tiedossa tai selvitettävissä, saatava on siirretty ulosottoviranomaiselle, ja muussa tapauksessa Intrum Justitia Oy:lle. Jaottelumallin syynä on ollut se, että ulosottoviranomaiselle on kelvannut vain sellaiset asiakkaat, jotka ovat luotettavasti varmennettavissa henkilötunnuksen perusteella.

Jatkoperintätoimilla, kuten maksumuistutuksillakaan, ei ole Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ssä erikseen määriteltyä aikataulua, jolla ne suoritetaan. Käytännössä siirto perintään tapahtuu suurempina erinä, kun muilta töiltä on löytynyt sopivasti aikaa. Intrum Justitia Oy:lle kirjaaminen tapahtuu tehokkaimmin kesäaikana, jolloin reskontranhoitajan lomittaja on ehtinyt kirjata laskuja etenkin, jos reskontranhoitaja on itse ollut töissä.

Seuraavalla sivulla esitellään Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n jatkoperinnän prosessi, jonka jälkeen prosessi käydään sanallisesti läpi.



Kaavio 2. Perintäprosessi

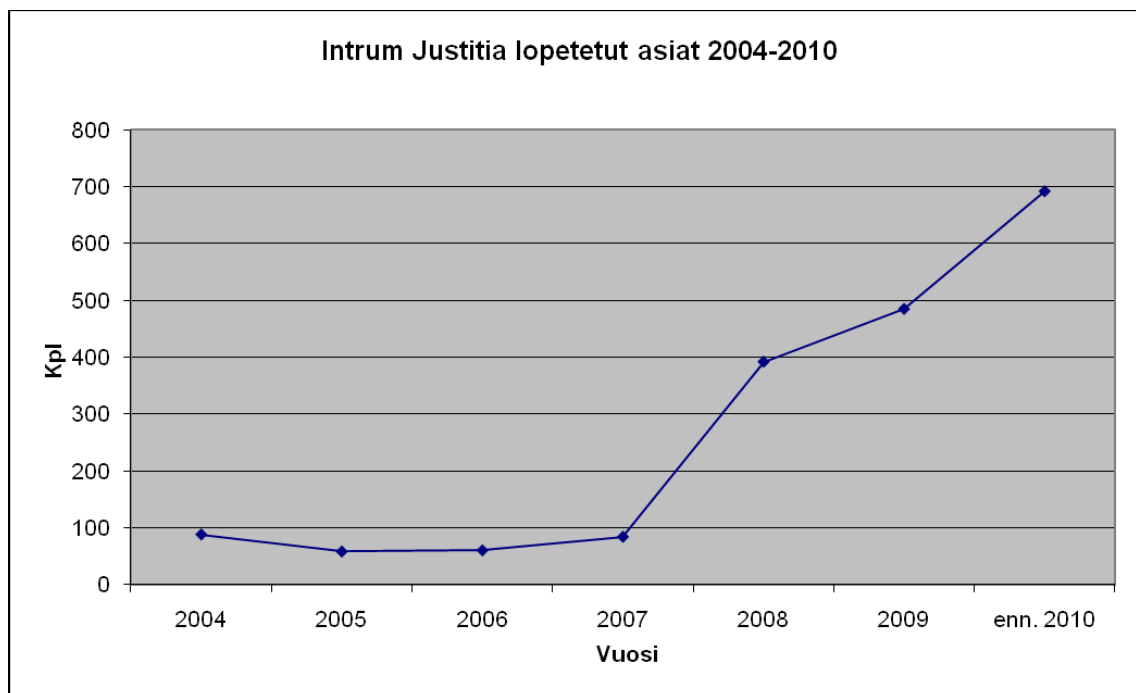
5.2.1 Intrum Justitia Oy

Intrum Justitia Oy:n kautta perittävät laskut kirjataan perintätoimiston verkkosivuilla olevan toimeksiantajan käyttöliittymän kautta. Reskontranhoitaja hakee tietokantakyselyllä erääntyneet avoimet laskut, joita on peritty maksumuistutuskirjeellä vähintään kaksi viikkoa aiemmin. Kyselyn tuloksesta tulostetaan lista, jossa näkyvän laskun numero, päiväys, eräpäivä sekä summa ja asiakkaan asiakasnumero, nimi ja osoite.

Edellä mainitut asiat kirjataan verkkoliittymään yhden asiakasnumeron laskut kerrallaan. Koska listat ovat pitkiä ja asiakkuus kerrallaan kirjaaminen työlästä eikä

usein ole mahdollista keskittyä pelkästään saatavien kirjaamiseen perintään, listojen läpikäynti vie yleensä useista päivistä useisiin viikkoihin. Tästä syystä kirjatessa avataan ensin kyseisen asiakkaan tiedot myyntireskontrasta ja tarkistetaan onko asiakas ehtinyt listan tulostamisen ja perintään siirtämisen välillä maksaa laskunsa, jolloin siirtäminen keskeytetään ja siirrytään listalla seuraavaan asiakkuuteen.

Seuraava kaavio kuvaa lopetettujen asioiden lukumäärällä Intrum Justitia Oy:n kautta perittyjä saatavia. Vireillä olevista asioista ei raportteja ole saatavilla, mutta asiat tulevat yleensä käsitellyiksi loppuun (joko perittyä tai siirrettyä jälkiperintään) muutaman kuukauden aikataululla, joten kaavio kuvaa myös perintään siirrettyjen asioiden määrää melko hyvin. Näitä loppuun käsiteltyjä asioita kutsutaan Intrum Justitia Oy:n raportointityökaluissa lopetetuiksi asioiksi. Alla olevassa kaaviossa vuoden 2010 lopetettujen asioiden ennuste perustuu ensimmäisen puolen vuoden aikana lopetettuihin asioihin.



Kaavio 3. Intrum Justitia Oy lopetetut asiat vuosina 2004 - 2010.

Kun saatava on kirjattu Intrum Justitia Oy:n perittäväksi, se lähettää yleensä yhden tai kahden päivän viiveellä postitse vastaanottotodistuksen toimeksiantajalle. Vastaanottotodistukset tarkistetaan ja arkistoidaan niille kuuluvaan kansioon. Riippuen perinnän onnistumisesta Intrum Justitia Oy lähettää seuraavaksi lopetusilmoituksen ja joko

tilityserittelyyn, luottotappiosuosituksen tai valtakirjapyynnön oikeudellista perintää varten.

Luottotappiosuosituksesta otetaan kopio ja arkistoidaan alkuperäinen Intrum Justitian lopetettujen asioiden kansioon. Kopio säästetään omassa pinossaan, jotta se on helposti löydettävissä, kun tulee aika laatia luottotappiotositteet ja kirjata saatavat luottotappioiksi. Luottotappiosuosituksen saaneet saatavat siirtyvät perintätoimistossa jälki-perintäpalveluun, jonka kautta saapuu myös toisinaan suorituksia. Nämä käsitellään yleensä normaalin tilitysilmoituksen mukaisesti, mutta joissain tapauksissa saatava on ehtinyt olla jälki-perinnässä jo niin pitkään, että se on myyntireskontrassa kirjattu luottotappioksi. Tällöin reskontranhoitaja laatii normaalitoimien lisäksi luottotappiopalaustositteen.

Valtakirjapyynöt oikeudellista perintää varten edellyttävät joko toimitusjohtajan tai teknisen johtajan ja talouspäällikön allekirjoitusta. Allekirjoitusten saamisen jälkeen valtakirjapyynnöstä otetaan kopio, alkuperäinen lähetetään perintätoimistolle ja kopio arkistoidaan Intrum Justitia Oy:n lopetettujen asioiden kansioon.

Jos asiakas reklamoi perinnän kohteena olevan saatavan eikä esimerkiksi alkuperäisen laskun ja maksumuistutuksen saapumista perille voida riittävän hyvin todistaa tai asiakas maksaa laskun siten, että suoritus lähtee asiakkaan tililtä ennen kuin voidaan olettaa tämän saaneen perintätoimiston ensimmäisen perintäkirjeen, perintätoimeksianto peruutetaan ja muutaman päivän viiveellä saapuva peruutustodistus arkistoidaan lopetettujen asioiden kansioon. Tällöin laskutusta pyydetään lähettämään asiakkaalle kopio alkuperäisestä laskusta ja seurataan tuleeko laskulle suoritus kohtuullisessa ajassa. Jos suoritusta ei tule, lasku palautetaan perintään.

5.2.2 Ulosotto

Ulosottoprosessi on ollut muutospaineiden alla Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ssä johtuen Pirkanmaan ulosottoviraston kieltäytymisestä ottaa vastaan ulosotto-perintätoimeksiantoja ilman oikeuden päätöstä. Kieltäytyminen on pääasiassa perua Vaasan Käräjäoikeuden päätöksestä 03/416 vuodelta 2003, jossa todetaan, että paikallinen jätehuolto-yhtiö Ab Avfallsservice Stormossen Jätehuolto Oy ei voi vaatia saataviaan

ulosottoperintään ilman oikeuden päätöstä, koska se ei ole jätelain 13 § 2 momentin mukainen taho. Päätöksen seurauksena ulosottovirastojen käytännöt olivat joitakin vuosia eriävät, mutta viimein vuonna 2010 myös Pirkanmaan ulosottovirasto yhtenä viimeisistä kieltäytyi ottamasta Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n laskuja suoraan ulosottoon.

Opinnäytetyön toimeksiantona olevaa tutkimusta tehtäessä kesällä 2010 on kuitenkin käynnissä neuvottelut Pirkanmaan ulosottoviranomaisen kanssa sellaisen ratkaisun löytämiseksi, jonka avulla suoraan ulosottoon voitaisiin palata. Käytännön ratkaisuna on esillä ollut esimerkiksi eräänlainen prokura, joka antaisi Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n tietyille työntekijälle valtuudet toimittaa saatavat ulosottoperintään asiakkaan asuinkunnan mukaisen kunnan tai kaupungin nimissä. Toistaiseksi on kuitenkin ollut erilaisia näkemyksiä siitä kenelle prokura annetaan ja prosessi on vielä täysin alkuvaiheissaan, koska se vaatii jokaiselta omistajakunnalta asianomaisen elimen päätöstä prokuran myöntämisestä. Koska opinnäytetyötä laatiessa ratkaisun löytyminen vaikuttaa kuitenkin todennäköisemmältä kuin löytymättä jääminen, käsitellään tämän alaotsikon alla 31.5.2010 asti käytössä ollut ulosotto prosessi.

Prosessi on ollut käytännön tasolla hyvin pitkälti samankaltainen kuin käytettäessä perintätoimistoa. Se käynnistyy samalla tietokantakyselyllä, mutta listauksesta valitaan vain ne asiakkaat, joiden henkilö- tai y-tunnus on tiedossa. Jos kyseessä on yritys, y-tunnusta selvitetään tarvittaessa YTJ:n kautta. Jos kyseessä on henkilöasiakas ja laskutettava kohde mahdollisesti hänen omistuksessaan (omakotitalo tai vapaa-ajan asunto), pyritään henkilötunnuksen puuttuessa Kiinteistötietojärjestelmän kautta löytämään kyseistä kiinteistöä koskeva lainhuudatustodistus ja siitä mahdollisesti löytyvä asiakkaan henkilötunnus. Monet kiinteistöt ovat kuitenkin joko kunnan vuokramaalla tai lainhuudatustodistukset vuosikymmeniä vanhoja, jolloin tunnusta ei löydy ja asiakas päätyy perintätoimiston perittäväksi.

Listauksen jälkeen avointen saatavien lista tallennetaan Microsoft Excel-tiedostoksi, josta erillinen ulosottihakemustiedosto lukee jokaisen omaksi taulukokseen, joka puolestaan on laskukohtainen ulosottohakemus (liite 3). Ulosottohakemukset tulostetaan kahtena kappaleena, jotka reskontranhoitaja allekirjoittaa ja joista toinen jää yrityksen haltuun ja toinen lähetetään asiakkaan asuinkunnan mukaiselle ulosottoviranomaiselle.

Kuten perintätoimisto, ulosottovirastokin lähestyy reskontranhoitajaa kirjeitse toimitukseen ulosottotilityksen, josta selviää laskukohtaisesti joko perityt varat tai perinnän este riippuen siitä onko saatava saatu perittyä asiakkaalta. Reskontraan kirjaamisen jälkeen ulosottotilitys arkistoidaan ja estetilityksistä otetaan kopio. Kopio otetaan, jotta luottotappiotositteita laadittaessa kaikki syntyneet luottotappiot ovat samassa pinossa sen sijaan, että niitä joutuisi etsimään ulosottotilitysten joukosta.

Ulosottooperinnässä olevista saatavista tulee harvoin reklamaatioita, mutta melko usein asiakkaat maksavat pääoman suoraan Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n tilille saatuaan ulosottoviranomaiselta maksukehotuksen. Näissä tapauksissa reskontranhoitaja laatii ulosottoviranomaiselle kirjeen, jossa pyydetään muuttamaan toimeksianto siten, että ulosottoa jatketaan viivästyskorkojen ja perintäkulujen osalta. Kirjeessä on ilmoitettava asiakkaan nimi ja henkilö- tai y-tunnus, laskun numero, maksetun suorituksen summa ja päivämäärä.

6. Tutkimusaineiston analyysi

Opinnäytetyön tekijän oman työkokemuksen tueksi edellä kuvattujen prosessien analysointia varten laadittiin reskontranhoitajalle sekä talouspäälikölle lyhyt kysely Pirkanmaan Jätehuolto Oy:llä tällä hetkellä käytössä olevista saatavien hallinnan prosesseista sekä mahdollisia vaihtoehtoisista prosesseista (liitteet 4 ja 5). Kyselyt poikkeavat toisistaan siten, että talouspäälikölle kohdistettu kysely on suppeampi ja yleisluontoisempi, koska talouspäälikkö kertoi opinnäytetyötä aloitettaessa, että hän ei ole kovin tarkasti perillä reskontranhoitajan omista toimintaprosesseista.

Vastauksissa nousi esiin erityisesti maksumuistutusten lähettämisen epäsäännöllisyys ja niiden sisällön liian ystävällinen ote. Lisäksi eräpäivien suuret viitesiertomäärät tuovat haasteita, koska suurissa erissä myös virheellisten viitteiden määrä kasvaa. Tämä koetaan erityisen suureksi ongelmaksi, koska isoimmista pankeista, joista eniten suorituksia tulee, ei asiakkaan yhteystietoja saa enää puhelimitse vaan suorituksen tiedot pitää faksata pankkiin.

Ongelmia aiheuttaa myös käsin tehtävien kirjausten määrä, joka on edelleen pysynyt hyvin suurena ja vie aikaa suurempien ongelmien selvittelyltä ja perinnän hoitamiselta. Tästä syystä toivotaankin automaattisuuden ja sähköisyyden lisäämistä, mikä pätee myös perintätoimiin. Suuret, käsin tehtävät perintäerät ovat työläitä ja vievät paljon aikaa, jolloin myös lyöntivirheiden mahdollisuus kasvaa.

Perintäprosesseista ulosottoviranomaista pidetään muuten hyvin toimivana vaihtoehtona, mutta asiakassuhteen koetaan mahdollisesti kärsivän, kun perintää hoitaakin suoraan ulosottoviranomainen. Toisaalta Intrum Justitia Oy:n perintä toimii yrityksen näkökulmasta ulosottoa helpommin, kun asiakkaasta ei tarvitse tietää kuin yhteystiedot ja saatavien määrä. Intrum Justitia Oy toimii myös asiakkaan kannalta joustavasti ja vapaa-ehtoisuuden pohjalta, kun maksuaikatauluista voi kohtuullisen hyvin sopia. Intrum Justitia on kuitenkin velalliselle kalliimpi vaihtoehto ja tuottaa yritykselle enemmän luottotappiokirjauksia, kun pienet saatavat siirtyvät huomattavan helposti ja nopeasti jälkiperinnän puolelle.

Ulosottoprosessin yhtenä yksittäisenä ongelmana esille nousi velallisen henkilötunnuksen löytämisen vaikeus ja epävarmuus. Henkilötunnuksen löytymiseksi on ainoana työkaluna käytännössä Kiinteistötietojärjestelmän lainhuudatustodistukset, jotka eivät kerro asiakkaasta mitään, jos asiakas asuu vuokratontilla. Isoissa kaupungeissa tällaisten asiakkaiden määrä on suuri, koska monet omakotitalot on rakennettu kaupungilta vuokratuille tonteille. Järjestelmän heikkoutena nähdään myös sen korkea hinta, sillä lainhuudatustodistuksen hakeminen Kiinteistötietojärjestelmästä maksaa 4,55 € riippumatta siitä löytyykö sieltä toivottu tieto vai ei.

Ajatus saatavien hallinnan ulkoistamisesta ei saanut tukea missään muodossa. Jätehuoltolaskuja koskevat tiedustelut vaativat yleensä niin yrityskohtaista tietoa, että niiden selvittelyyn tarvitaan joka tapauksessa työntekijä. Näin ollen ulkoistamisesta saatavat edut olisivat erittäin kyseenalaiset ja asiakkaan informointi monimutkaistuisi.

7. Prosessien SWOT-analyysi

Tässä luvussa arvioidaan Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n saatavien hallinnan ja perinnän prosesseja SWOT-analyysin keinoin. Kyseessä on melko yksinkertainen nelikenttä-analyysi, joka toimii pohjana laajemmalle analyysille ja helpottaa eri vaihtoehtojen vertailua. Nelikenttä jaetaan vahvuuksiin (Strengths), heikkouksiin (Weaknesses), mahdollisuuksiin (Opportunities) ja uhkiin (Threats).

7.1 Saatavien hallinta

SWOT-analyysin tarpeita varten saatavien hallinta laajennetaan tässä tarkoittamaan myös perintätoimien alkuvaihetta eli maksumuistutusten hakua ja lähettämistä. Perusteluna tähän on se, että prosessianalyysin kannalta on selkeintä jakaa prosessit osiin sen mukaan mitkä ovat täysin omaa toimintaa ja mitkä tehdään yhteistyökumppanin kanssa. Näin saadaan samaan pohdintaan kaikki ne saatavien hallinnan työvaiheet, joihin Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ssä voidaan suoraan vaikuttaa.

<p>Vahvuudet Pitkälle automatisoitu prosessi vähentää virheiden mahdollisuutta Sähköisyys Selkeät liputukset erikoistapauksista Monipuoliset tietokantakyselyt Asiakkaan edun ajatteleva</p>	<p>Heikkoudet Sovittujen aikataulujen puute Asiakkaan edun ajatteleva Suuret printtimäärät Tietokantakyselyiden puutteet Ei palvelun katkaisumahdollisuutta Ei mahdollisuutta asiakasvalintaan</p>
<p>Mahdollisuudet Räätelty ohjelmiston muokattavuus Sähköinen arkistointi Reskontran ja laskutuksen kommunikaation kasvu</p>	<p>Uhat Ohjelmiston virhetilanteissa prosessin suorittaminen on mahdotonta</p>

Kaavio 4. Saatavien hallinnan SWOT-kaavio

Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n saatavien hallinnan prosessissa on teknisesti ajatellen todella paljon hyvää. Se täyttää pääpiirteissään kaiken sen, mitä saatavien hallinnan sähköinen prosessi oppikirjakuvauksessaan siihen sisällyttää. Suurimpia vahvuuksia ovat prosessin hyvin pitkälle menevä automatisoinnin aste, joka vähentää huomattavasti

niin reskontranhoitajan työtaakkaa kuin virheiden mahdollisuuttakin, sekä erinäisten erikoistilanteiden kuten yli- ja alisuoritusten selkeä liputus suoritusajoissa. Toimintaa tukevat myös monipuoliset tietokantakyselyt, jotka mahdollistavat monen muun toimen ohessa avointen saatavien tarkkailun.

Ongelmiakin kuitenkin on. Vaikka toiminta on lähes täysin sähköistettyä, reskontra-aineiston arkistointi hoidetaan paperisena, mikä johtaa valtaviin tulostusmääriin, kun huomioidaan vuodessa lähetettyjen laskujen ja siten myös saapuvien suoritusten määrän. Toinen ongelma on reskontran ja laskutuksen välisessä tahtotilassa siitä, millä aikataululla erääntyneitä laskuja peritään maksumuistutuksin. Tämä johtaa etenkin siihen, että laskuja ei saada siirrettyä perintään mahdollisimman nopeasti vaan aika eräpäivästä perintätoimistoon siirtämiseen voi venyä yli vuoden mittaiseksi.

Toisaalta sinällään monipuolisissa tietokantakyselyissäkin on omat heikkoutensa. Vaikka tietoja voi hakea käytännössä katsoen kaikesta mitä ohjelmistoon on syötetty, ei kaikkea saa mukaan samaan hakuun. Tämä on erityinen ongelma tehtäessä tietokantahakua asiakkaista, joiden lasku on maksamatta maksumuistutuksesta huolimatta. Hyvä perintätapa edellyttää kuluttajakaupassa 14 vuorokauden maksuaikaa maksumuistutuskirjeelle. Laskun siirtämistä jatkoperinnän kohteeksi hankaloittaakin se, ettei maksumuistutuksen päivämäärää saa samalle haulle avointen laskujen, joille maksumuistutus on lähetetty, kanssa. Näin listauksesta tulee toisinaan liian laaja, kun mukana on jo karhuttuja laskuja, joita ei kuitenkaan voida vielä siirtää perintätoimistolle, koska maksumuistutus on liian tuore.

Eräs saatavien hallinnan kannalta olennainen ongelma liittyy yrityksen toimialan luonteeseen. Koska kaikki kiinteistöt joutuvat Jätelain mukaan automaattisesti liittymään järjestettyyn jätteenkuljetukseen ja toisaalta kunnan on edellä mainittu jätteenkuljetus järjestettävä, ei asiakasvalintaa voi käytännössä harjoittaa muutoin kuin jäteasemille ja jätteenkäsittelykeskuksiin tuotavissa jätekuormissa (Jätelaki 3.12.1993/1072, 10 - 11§). Jätteenkeräystä ei siis voida keskeyttää maksamattomien laskujen vuoksi eikä toisaalta voida kieltäytyä ottamasta maksuhäiriömerkintöjä kerännyttä asiakasta jätteenkeräyksen piiriin. Nämä ovat Pirkanmaan Jätehuolto Oy:llä selkeitä saatavien hallinnan heikkouksia, mutta niihin ei kuitenkaan voida vaikuttaa.

Asiakkaan etu on kaikessa toiminnassa hyvin paljon esillä niin hyvässä kuin pahassa, minkä vuoksi se on Pirkanmaan Jätehuollon saatavien hallinnan kannalta samanaikaisesti sekä vahvuus että heikkous. Toisaalta on asiakastyytyväisyyden ja sitä kautta tulevan maksuhalukkuuden kannalta hyvä, että asiakkaisiin suhtaudutaan pääsääntöisesti ymmärtäväisesti ja luottavaisesti. Toisaalta kuitenkin pitkittynyt saatavien kotiutuminen tuottaa yritykselle aina korkotappioita. Suostuminen pitkälle yli hyvän perintätavan vaatimusten esimerkiksi asiakkaan valittaessa muuttuneesta laskutusosoitteesta tai väittäessä, että ei ole koskaan laskua tai maksumuistutusta saanut, ja perintätoimien peruminen kasvattaa näitä tappioita. Samalla se myös synnyttää ylimääräisiä kuluja jo syntyneiden perintäkulujen jäädessä toimeksiantajan maksettavaksi.

7.2 Perintäprosessit

Seuraavassa käsitellään kahden kappaleessa viisi esitellyn Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n käyttämän perintäprosessin ominaisuudet.

<p>Vahvuudet Suoraviivaisuus Tehokkuus Edullisuus asiakkaalle</p>	<p>Heikkoudet Vaatii tiedossa olevan henkilö- tai y-tunnuksen Henkilötunnuksen etsimien KTJ:stä maksaa Kaikki tiedonvaihto paperista</p>
<p>Mahdollisuudet Ulosottotilitysten vastaanotto sähköisesti ja kirjaus tavallisten saatavien tapaan</p>	<p>Uhat Vaihtoehdon poistuminen ulosottoviranomaisten kieltäytyessä Imagolle haitalliset oikeudenkäynnit ulosoton oikeudellisesta perusteesta</p>

Kaavio 5. Suoran ulosoton SWOT-kaavio

Suoran ulosoton selkeimmät vahvuudet ovat sen suoraviivaisuus ja tehokkuus. Jo pelkkä maksukehotuskirje ulosottoviranomaiselta on hyvä painostuskeino suorituksen saamiseksi ja mikäli asiakas edelleen kieltäytyy maksamasta tai ei reagoi kehotukseen, voidaan aloittaa saatavan ulosmittaus. Lisäksi toiminta on erittäin suoraviivaista ja verrattain nopeaa, koska ulosottooperusteiden saamiseksi ei jouduta käymään läpi aikaa vievää ja asiakkaalle kallista oikeusprosessia.

Heikkoutena on vastaavasti vaadittu tarkka henkilön tunnistaminen henkilötunnuksen tai y-tunnuksen avulla. Koska ulosottoviranomaisen kautta perityt varat kotiutuvat huomattavasti todennäköisemmin kuin perintätoimiston kautta, suora ulosotto on ollut ensisijainen vaihtoehto. Tämän vuoksi asiakkaiden henkilötunnusta on pyritty löytämään laskutuksen kohteena olevan kiinteistön lainhuudatustodistuksen avulla Kiinteistötietojärjestelmästä. Tämä kuitenkin synnyttää perintään kulun, jota ei voida asiakkaalta periä vaan joka jää yrityksen maksettavaksi.

Oman heikkoutensa tuo myös lähes kaiken informaation kulkeminen paperisena Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n ja ulosottoviranomaisen välillä. Tämä luo toimintaan postin kulun viivettä ja lisää työmäärää etenkin ulosottohakemuksia lähettäessä, kun jokainen hakemus tulostetaan ja allekirjoitetaan erikseen. Kuitenkin Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n käytössä olevassa JHLWin-ohjelmistossa olisi käytettävissä viitesierrojen haussa myös ulosottotilitysten suora haku tiliotteiden tapaan. Tätä ominaisuutta ei kuitenkaan ole saatu käyttöön, koska ulosottoviranomainen ei tällaiseen yhteistyöhön suostu vaan palvelu on tarkoitettu lähinnä kunnille.

Tärkein, konkreettinen ja osittain realisoitunutkin uhka suoralle ulosotolle on osakeyhtiömuotoisen jätehuollon suoran ulosoton oikeudellisen perusteen joutuminen uudelleenarvioitavaksi. Ulosottoviranomaiset ovat kieltäytyneet ottamasta vastaan jätehuoltoyhtiöiden saatavia suoraan ulosottokelpoisina kesäkuusta 2010 alkaen. Käynnissä on kuitenkin neuvottelut asian järjestämiseksi eikä työn laatimishetkellä vaikutakaan siltä, että tilanne olisi pysyvä.

On myös olemassa uhka, että vastaavanlainen oikeusprosessi uusiutuu, vaikka saatavien suoralle ulosotolle saataisiinkin hyväksyntä ulosottoviranomaiselta. Edellisenkin oikeusprosessi noteerattiin lehdistössä, joskaan ei laajasti, ja tämän kaltainen julkisuus on aina huonoa yrityksen imagolle. Erityisen ongelmallista tämä voisi olla juuri jätehuoltoyhtiölle, koska lain pakottama asiakkuus ja sitä kautta jätemaksujen maksaminen aiheuttavat jo nykyisellään osassa asiakkaista syvää vastustusta.

Vahvuudet Ei vaadi henkilö- tai y-tunnuksen etsimistä Suurten pääomien osalta tehokasta Tilitykset saatavissa pankkipäivänä verkkoliittymän kautta Perintätoimiston hyvä imago	Heikkoudet Ei panosta pienten pääomien perintään Perintä päättyy helposti luottotappiosuositukseen Verkkoliittymä hidas yksittäisiä laskuja syöttäessä
Mahdollisuudet Perintäaineiston massasiirto käyttöliittymän kautta	Uhat Yksityisenä toimijana toiminnan loppuminen

Kaavio 6. Intrum Justitia Oy:n SWOT-kaavio

Edellä olevasta Intrum Justitia Oy:n kaaviosta voidaan nähdä, että suurimmat vahvuudet ovat rajallisessa mielessä tehokkuudessa ja asiakkaan yksilöintitietojen osalta vähäisemmässä tiedonhaun tarpeessa. Intrum Justitia Oy:n perintäkirje on suuressa osassa tapauksia tehokas ja tuottaa nopeasti toivotun tulokset. Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n perittävät laskut ovat usein pääomaltaan niin pieniä, että mikäli velallinen ei vastaa kirjeperintään, Intrum Justitia Oy siirtää saatavat jälkiperintään ja antaa luottotappiosuosituksen. Syynä on mitä ilmeisimmin se, että pienten pääomien tapauksissa perintätoimiston palkkio on sen verran pieni, että perinnän vaatima työmäärä syö perinnältä kannattavuuden. Jälkiperinnän kautta varoja saadaan vain harvoin.

Intrum Justitia Oy:n käyttämä toimeksiantajien verkkoliittymä puolestaan jakautuu osittain vahvuudeksi, heikkoudeksi ja mahdollisuudeksi. Toisaalta perintätilitykset ovat verkossa saatavissa sinä päivänä, jona tilityssuoritus näkyy tiliotteella ja on siis reskontrakäsittelyssä. Tämä helpottaa reskontranhoitajan työtä, koska arkistoon jää vähemmän avoimia päiviä, joihin joutuu palaamaan myöhemmin. Toisaalta verkkoliittymä on vastaavasti melko hidaskirjattaessa saatavia perintätoimeksiannoiksi, koska ainakin tätä opinnäytetyötä kirjoittaessa jokaisen asiakkaan laskut oli kirjattava yksitellen. Verkkoliittymän kautta selviää kuitenkin, että perintäaineisto olisi siirrettävissä myös massasiirtona esimerkiksi Excel-muotoisena tiedostona, joita JHLWin-ohjelmisto pystyy tuottamaan suoraan tietokantakyselyistä.

Suoranaisia uhkia toiminnassa Intrum Justitia Oy:n kanssa on vaikea nähdä. Ainoana merkittävänä uhkana voidaan pitää yrityksen toiminnan loppumista, jolloin Pirkanmaan Jätehuolto Oy joutuisi etsimään uuden toimintakumppanin.

7.3 Vaihtoehtoiset saatavien hallinnan prosessit

Saatavien hallinta on prosessina ulkoistettavissa kokonaan tai osittain. Useat yritykset tarjoavat palveluita, joissa ne ostavat asiakasyrityksensä laskut, jolloin alkuperäinen laskuttaja vapautuu saamisista koskevista riskeistä, mutta toisaalta menettää tietyn prosenttiosuuden laskun summasta provisiona palvelua tarjoavalle yritykselle. Mahdollista on myös ulkoistaa maksunvalvonta ilman varsinaista laskujen myymistä tai myydä vain osa saatavistaan.

Vahvuudet Luottotappioriski eliminoituu Vapauttaa resursseja yrityksen ydintoimintaan	Heikkoudet Ei mahdollisuutta vaikuttaa suoraan saatavien käsittelyyn ja perintään Osa tuloista jää joka tapauksessa saamatta, koska palvelu on maksullinen
Mahdollisuudet Tehostunut saatavien kotiutuminen	Uhat Asiakassuhteen kärsiminen Henkilöstötarve ei vähene

Kaavio 7. Vaihtoehtoisten prosessien SWOT-kaavio

Selkein vahvuustekijä saatavien myymisessä on ehdottomasti luottotappioriskin täysi tai vähintään osittainen poistuminen. Koska riski vastaavasti siirtyy saatavat ostaneelle yritykselle, joudutaan tätä kompensoimaan luopumalla tietystä prosenttiosuudesta laskun summasta. Tämä osuus on käytännössä saatavat ostavan yrityksen perimä riskipremio. On siis erityisen tärkeää laskea kumpi on suurempi: luottotappioiden osuus myynnistä vai yhteistyöyritykselle maksettava provisio. Usein luottotappioriski on tietyssä asiakasryhmässä suurempi kuin muissa, joten saadakseen parhaan mahdollisen suhteen prosessin taloudellisen näkökulman vahvuuksista ja haitoista on todennäköisesti kannattavinta myydä vain riskialttiimmat saatavat.

Mikäli päädytään ratkaisuun, jossa saatavista myydään vain osa, luovutaan samalla siitä edusta, että yritys voisi vapauttaa resursseja saatavien hallinnasta, koska omaan maksunvalvontaan jäävät laskut sitovat edelleen työvoimaa. Resurssien vapautuminen vahvuutena toteutuu siis vain silloin, kun joko myydään automaattisesti kaikki saatavat tai maksunvalvonta on ulkoistettu. Koska molemmat palvelut ovat maksullisia, on suuren laskuvolyymien yrityksissä usein taloudellisempaa hoitaa maksunvalvonta itse.

Saatavien hallinnan ulkoistamisen heikkouksiin kuuluu, kuten jo edellä on mainittu, luottotappioriskistä vapautumisen kustannuksena varmasti syntyvät ulkoistamisen kulut. Toisin sanoen luovutaan potentiaalisista kuluista hyväksymällä varmat kulut sillä tavoitteella, että varmat kulut ovat pienempiä kuin luottotappioiden riskiarvion mukainen luottotappiokulu.

Toisena heikkoutena voidaan mainita sama ongelma, joka koskee kaikkea ulkoistamista. Kun palvelu on ulkoistettu, sen laatuun ja kehittämiseen ei voida enää suoraan vaikuttaa. Saatavien hallinnassa tämä tarkoittaa sitä, että ydintoimintanaan maksunvalvontaan ja saatavien hallintaan keskittyneet yrityksen ovat todennäköisesti hanakampia perimään saataviaan kuin esimerkiksi Pirkanmaan Jätehuolto Oy, jolloin asiakassuhde saattaa kärsiä. Toisaalta laskuista tulee niin paljon erilaisia tiedusteluja, että henkilökuntaa ei kuitenkaan voitaisi vähentää.

8. Kehitysehdotukset

8.1 Saatavien hallinta

Saatavien hallinta toimii Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ssä jo tällä hetkellä suurimmalta osalta mallikkaasti. Prosessi etenee pääasiassa sähköisesti ja automaattisesti suoritusten kohdistamisen näkökulmasta ja tämän edistämiseen on vaikea nähdä kehitysmahdollisuuksia nykyisellä tekniikalla. Yhtenä pohtimisen arvoisena muutospaikkana voisi olla viitenumeroiden muuttaminen asiakkuuskohtaisiksi laskukohtaisten viitteiden sijaan, sillä suurin osa viitesuoritusajon ylisuorituksista on seurausta siitä, että asiakas maksaa laskun vanhan laskun viitteellä ja ylisuoritus vain kohdistetaan uusimmalle laskulle.

Tämä on todennäköisimmin seurausta maksupohjan tallentamisesta verkkopankkiin. Suosimalla toistuvaa ja verkkopankkiin tallennettavaa maksupohjaa asiakkaiden näppäilyvirheitä viitenumeroissa ja siitä seuraavia hankalampia selvitystilanteita voitaisiin todennäköisesti olennaisesti vähentää. Asiakkuuskohtaiset viitenumerot vaatisivat kuitenkin koko reskontramallin miettimistä uudelleen, koska toimintaperiaatteen tasolla siirryttäisiin avointen laskujen seuraamisesta asiakastilin avoimen saldon tarkkailuun.

Toinen pienimuotoinen prosessin selkiyttämismahdollisuus olisi pankkitilien vähentäminen. Tällä hetkellä Pirkanmaan Jätehuolto Oy ottaa maksuja vastaan neljässä eri pankissa oleville tileille sekä Tampereen kaupungin ylläpitämässä Palvelupiste Frenckellissä ja yrityksen omassa toimistossa Naulakadulla (liite 2). Asiakaspalvelullisista syistä mahdollisuus käteissuoritukseen Frenckellillä ja toimistolla on perusteltu, mutta tilille saapuvien suoritusten keskittäminen Sampoon selkiyttäisi omalta osaltaan myyntireskontran toimintaa, koska jo tällä hetkellä muiden pankkien vastaanottamien suoritusten määrä on hyvin vähäinen (1,11 % kaikista suorituksista) verrattuna Sampoon saapuviin suorituksiin (98,59 % suorituksista).

8.2 Perintä

Perintätoiminnan kehittäminen Pirkanmaan Jätehuollossa pohjautuu hyvin pitkälti saatavien hallinnan kehittämiseen. Selkeät pelisäännöt ja säännöllinen aikataulutus avointen saatavien perinnälle ovat avainasemassa suunniteltaessa perintätoimien kehittämistä. Asiakaspalvelunäkökulmasta aikataulua voidaan tarvittaessa muokata väljemmäksi, mutta niin asiakkaan kuin yrityksenkin kannalta olisi syytä noudattaa hyvän perintätavan mukaista nopeaa perintää, jossa eräpäivästä 14 vuorokauden kuluttua asiakkaalle lähetetään maksumuistutus ja maksumuistutuksesta 14 vuorokauden kuluttua saatava siirretään jatkoperintään. Näin yritys tehostaa myyntisaamisten kotiutumista ja vähentää siten niihin sitoutuvaa pääomaa ja toisaalta asiakas välttyy venyneen perintäaikataulun synnyttämiltä korkeammilta viivästyskorkokuluilta.

Aikataulun tiivistämisen ohella toinen kehitettävä kohde olisi itse maksumuistutuskirjeen sisältö, joka tällä hetkellä vaihtelee asiakasryhmää hoitavan laskuttajan mukaan (esimerkki liitteessä 6.). Kirje on pyritty pitämään mahdollisimman vähän uhkaavana, mikä on perintätaktiikan kannalta ongelmallista. Maksumuistutuskirjeessä olisi olennaista varoittaa todellisista seurauksista, joita laskun pitkittynyt maksamattomuus mukanaan tuo. Tällaisia ovat maininta maksumuistutuskirjeen eräpäivän ehdotomudesta, velalliselle lankeavista viivästyskoroista ja perintäkuluista sekä käytettävästä perintätoimistosta. Asiakaspalvelullisesta näkökulmasta on hyvä maininta myös mahdollisuudesta saada erityistapauksissa lisää maksuaikaa ottamalla yhteyttä laskutukseen. Näin ollen maksumuistutuskirjeen sisältö voisi olla esimerkiksi seuraavanlainen olettaen, että yhteistyö ulosottoviranomaisen kanssa ei tule jatkumaan.

Hyvä asiakkaamme,
reskontramme mukaan emme ole saaneet suoritusta laskulle 1234567. Mikäli ette suorita laskuanne tämän kirjeen eräpäivään mennessä, saatava siirtyy Intrum Justitia Oy:n perittäväksi viivästyskorkeineen ja perintäkuluineen (5 €). Jos olette jo ehtineet maksamaan laskun, tämä muistutus on aiheeton. Jos tarvitsette laskulenne lisää maksuaikaa, pyydämme ottamaan yhteyttä laskutukseemme numeroon 03-2405350.

Mikäli Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n saataville löydetään keinot suoran ulosotto-perusteen toteutumiselle, on saatavia jatkossakin kannattavinta periä yhteistyössä

ulosottoviranomaisen kanssa. Ulosottoviraston maksukehotuskirje on tehokas ja useimmat asiakkaat maksavatkin laskunsa jo sen perusteella. Tämä perintätapa on kannattava sekä asiakkaalle että yritykselle myös siinä tapauksessa, että laskua ei kehotuskirjeestä huolimatta makseta. Asiakas välttyy ulosottooperusteiden hakemisen vaatimien oikeuskäsittelyiden kuluilta ja yritys saa saatavansa ulosmitattuina, jos asiakkaalla vain on varoja, joita ulosmitata. Toisaalta asiakkaan henkilötunnuksen etsiminen Kiinteistötietojärjestelmän lainhuudatustodistuksista on kallista ja epävarmaa. Reskontranhoitajalla tulisikin olla mahdollisuus hakea velallisten henkilötunnuksia lähteestä, josta tyhjiä osumia ei voi saada, eli käytännössä väestötietojärjestelmästä tai muusta vastaavasta rekisteristä.

Ulosottoviranomaisenkin kanssa olisi kuitenkin kannattavaa etsiä väylää, jolla raskas paperiprosessi, jossa jokaisesta saatavasta joudutaan tulostamaan ja allekirjoittamaan oma hakemuksensa (liite 3) saataisiin siirrettyä sähköiseksi. Tämä vapauttaisi huomattavasti reskontranhoitajan työaikaan muihin tehtäviin, jolloin esimerkiksi edellä mainitulle perintäaika- ja tilitys- ylläpitämiselle olisi paremmat edellytykset. Vastaavasti kirjausvirheiden välttämiseksi kannattaisi edelleen selvittää mahdollisuutta saada ulosottotilitykset sähköisessä muodossa, josta laskun numeron perusteella saataisiin pääomat automaattisesti kirjattua reskontraan. Sähköiset tilitykset vähentäisivät sähköisten hakemusten tarpeen reskontranhoitajan työtaakkaa ja virhealttiutta.

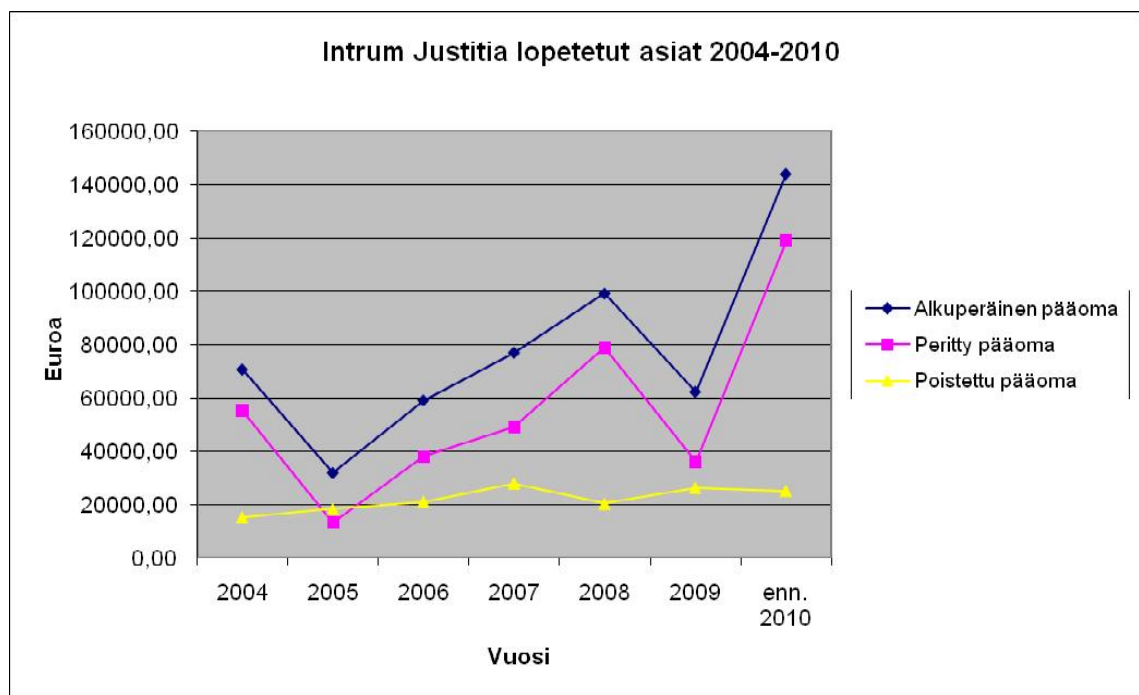
Koska kaikkia saatavia tuskin tullaan jatkossakaan saamaan suoraan ulosottoperintään, on syytä pohtia kehitysvaihtoehtoja myös Intrum Justitian kanssa suoritettavalle perintäprosessille. Intrum Justitian perintäprosessin suurimmat ongelmat ovat opinnäytetyön laatimishetkellä hitaassa saatavien syöttämisessä sekä perittävien pääomien pienuudesta johtuvissa jatkuvissa siirroissa jälkiperintään ja siitä aiheutuviin luottotappiosuosituksissa.

Saatavien kirjaus perintään onnistuu web-liittymän ominaisuuksista päätellen melko vaivattomasti sähköisenä massavientinä Excel-muodossa. Tätä olisi tulevaisuudessa ehdottomasti hyödynnettävä, koska tällä hetkellä saatavia jää kirjaamatta suuret määrät siitä yksinkertaisesta syystä, että niitä ei kukaan ehdi perintätoimiston liittymään kirjata. Tämä olisi erityisen yksinkertainen kehityskohde etenkin siinä tapauksessa, että saatavia ei tulevaisuudessa pystytä perimään suoralla ulosottooperusteella, sillä käytössä oleva

JHLWin-ohjelmisto mahdollistaa jo nykyisellään tietokanta-ajojen tulosten tallentamisen Excel-muotoon.

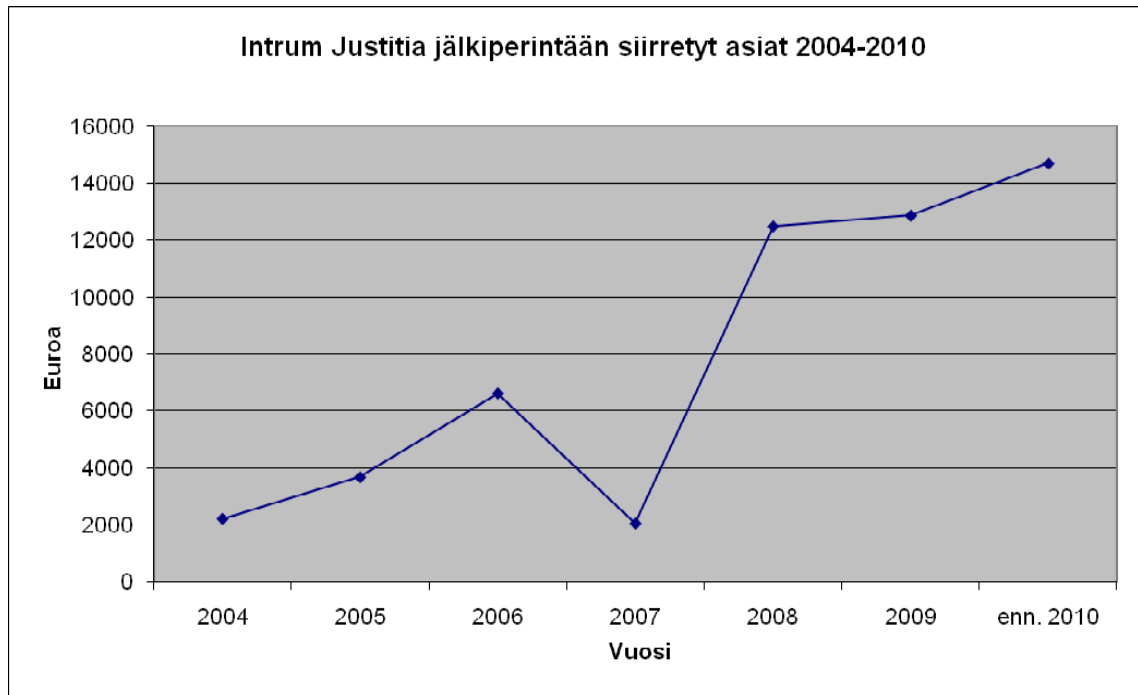
Kehitettävää olisi kuitenkin myös käytössä olevan ohjelmiston tietokantahauissa. Vaikka haut ovat varsin kattavat, tällä hetkellä on mahdotonta saada samaan hakuun sekä maksumuistutuksella perittyjä avoimia laskuja eräpäivineen että maksumuistutusten lähetyspäivää. Käytännössä siis erääntyneet avoimet laskut on haettava omalla haulillaan ja samojen laskujen maksumuistutusten lähetyspäivät omallaan. Hakujen yhdistäminen olisi ehdottomasti vaadittava ominaisuus perintätoimistolle siirrettävien laskujen yksinkertaista koontia varten, kun yhdellä haulilla saisi rajattua vain ne laskut, joita on jo peritty maksumuistutuskirjeellä vähintään 14 vuorokautta aiemmin.

Tällä hetkellä Intrum Justitia Oy:n kautta perittävistä saamisista kappalemääräisesti merkittävä osa palautuu perittävän pääoman vähäisyyteen perustuvalla luottotappio-suosituksella ja siirrolla jälkiperinän rekisteriin, jos asiakas ei vastaa kirjeperintään. Kaiken kaikkiaan, kuten seuraavasta kaaviosta käy ilmi, Intrum Justitia Oy:n kautta perittävistä saatavista vuosittain n. 20.000€n edestä varoja poistetaan aktiivisesta perinnästä.



Kaavio 8. Intrum Jusititia poistettu pääoma vuosina 2004 - 2010

Edellä kuvatun kaavion poistetun pääoman määrä koostuu siis paitsi konkurseista ynnä muista syistä johtuvista poistamisista, myös pienen pääoman vuoksi jälkiperintään siirretyistä saatavista. Seuraava kaavio osoittaa vastaavasti pienen pääoman perusteella luottotappiosuosituksen saaneiden saatavien kehityksen.



Kaavio 9. Intrum Justitia jälkiperintään siirretty pääoma vuosina 2004 - 2010

Kun pidetään mielessä, että kaiken poistetun pääoman yhteissumma on pysynyt keskimäärin 20.000 eurossa, voidaan kaaviosta 9 nähdä, että nimenomaan pienen pääoman perusteella luottotappiosuosituksena palautuneiden saatavien osuus kaikista poistetuista pääomista on voimakkaassa kasvussa. Näin ollen voidaan todeta ongelman kasvaneen vuodesta 2008 siinä määrin, että siihen olisi syytä puuttua.

Konkreettinen parannusehdotus olisi antaa asiakkaan saatavasumman kasvaa riittävän suureksi, jotta sitä ei kohdella pienenä pääomana. Tämä on ristiriidassa aiemmin esitetyn tiukan ja selkeän aikataulun kanssa, mutta perusteet sen hyödyntämiselle asiakkuuksissa, joita ei saada suoraan ulosottoon ja joista aiempi kokemus kertoo, että saatavat päätyvät herkästi luottotappiosuosituksiksi, ovat vahvat. Näin ripeää

perintäaikataulua voitaisiin edelleen jatkaa useimpia asiakkaita käsiteltäessä, mutta toisaalta saatavien kotiutumista tehostettaisiin ongelma-asiakkaissa.

9. Loppusanat

Tutkimusaihe oli erittäin ajankohtainen opinnäytetyötä laadittaessa kesällä 2010, joten perustellusti voidaan todeta, että todellinen tarve tutkimukselle oli olemassa. Toisaalta ajankohtaisuuden tuottanut tekijä oli myös hankaloittava: keskeneräinen prosessi Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n ja ulosottoviranomaisen välillä osakeyhtiömuotoisen, mutta julkisomisteisen, toimijan saatavien suoran ulosottoperusteen oikeudellisuudesta ei osoittanut viitteitä ratkaisemisesta mihinkään suuntaan työn laatimiselle varattuna aikana.

Tutkimusta laadittaessa suurimmaksi yksittäiseksi ongelmaksi nousi lähdeaineiston niukkuus saatavien hallinnan teoreettisen viitekehyksen rakentamiseksi. Suoraan aihetta käsittelevää tuoretta kirjallisuutta oli lukuisista asiasanahauista huolimatta erittäin hankala löytää ja viitekehyksen rakentaminen olikin lopulta pakko jättää taloushallinnon yleisteosten, joissa saatavien hallintaa käsiteltiin varsin vaihtelevalla tarkkuudella, varaan. Tästä huolimatta teoreettinen viitekehys rakentui riittävän vahvaksi, jotta tutkimusta pystyttiin jatkamaan ja viitekehystä käyttämään prosessianalyysin työvälineenä.

Tärkein kysymys tutkimuksen ja siinä syntyneiden kehitysehdotusten laadusta ja luotettavuudesta koskee käytännön prosessianalyysin vahva pohjautuminen opinnäytetyön laatijan omiin kokemuksiin reskontranhoitajan työstä Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ssä. Laadun varmistamiseksi laadittiin kysely reskontranhoitajalle ja talouspäällikölle ja kyselyn tulosten ollessa erittäin pitkälti samansuuntaiset kuin opinnäytetyöntekijän omat havainnot ja kokemukset voidaan tutkimusta pitää kaikin puolin luotettavana.

Tutkimus onnistui myös vastaamaan tutkimusongelmana esitettyihin kysymyksiin saatavien hallinnan ja perinnän prosessien nykytilasta ja lähitulevaisuuden vaihtoehtoista. Olennaisena tutkimustuloksena toimeksiantajalle syntyi myös tarkka prosessi-kaavio edellä mainituista prosesseista.

Tutkimuksen avulla Pirkanmaan Jätehuolto Oy voi kehittää niin saatavien hallintaansa kuin perintäprosessejaan. Se tarjoaa myös yrityksen muulle nykyiselle ja tulevalle henkilökunnalle hyvän katsauksen perinnän yleisiin toimintaperiaatteisiin ja käytännön toteutukseen Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ssä. Nämä ovat asioita, jotka ovat hyödyllistä tietoa kaikille asiakkaiden kanssa jatkuvassa kontaktissa oleville. Yleisemmässä taloushallinnon tutkimuksen kontekstissa tämä tutkimus tuo lisäkatsauksen käytännön esimerkkien kera etenkin saatavien hallinnasta, josta tutkimusta tehtäessä oli vain niukasti lähdekirjallisuutta saatavilla.

10. Lähteet

- Brealey, Richard A. & Myers, Stewart C. 2000. Principles of Corporate Finance 6th Edition. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.*
- Jätelaki 3.12.1993/1072. Suomen laki [online] [viitattu 12.8.2010]. Saatavissa: www.finlex.fi*
- Keown, Arthur J.; Martin, John D.; Petty, J. William; Scott Jr., David F. 2002. Financial Management. Principles and applications 9th Edition. New Jersey: Pearson Education*
- Koulu, Risto & Lindfors, Heidi. 2009. Ulosotto-oikeus. Helsinki: Edita Publishing Oy*
- Lahti, Sanna & Salminen, Tero. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Juva: WS Bookwell Oy*
- Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513. Suomen laki [online] [viitattu 12.8.2010]. Saatavissa: www.finlex.fi*
- Lindström, Jyrki. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki: Talentum.*
- Pirkanmaan Jätehuolto Oy. 2010. Tilinpäätös ja toimintakertomus 2009. Tampere: Pirkanmaan Jätehuolto Oy*
- Pirkanmaan Jätehuolto Oy. 2010. Vuosikertomus 2009. Tampere: Pirkanmaan Jätehuolto Oy*
- Pönkä, Pasi & Willman, Petri. 2005. Käytännön perintäopas. Helsinki: Edita Prima Oy*
- Rikalainen, Essi & Uitto, Tero. 2008. Pakkokeinot ja saatavien perintä. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy*
- Suomen Kuntaliitto. 2000. Jättemaksujen määrääminen, maksuunpano, laskuttaminen ja perintä. Teoksessa Leena Eränkö ja Seija Paajanen (toim.). Helsinki: Suomen Kuntaliitto*
- Ulosottokaari 15.6.2007/705. Suomen laki [online] [viitattu 12.8.2010]. Saatavissa: www.finlex.fi*
- Vaasan hovioikeus d.nro U 03/410. 16.9.2003*
- Willman, Petri. 1999. Perinnän opas. Helsinki: Oy Edita Ab*

Liitteet

Liite 1. Tiedonhaussa käytetyt hakusanat.

Accounts receivable

Digitaalinen taloushallinto

Julkiset saatavat

Jätelaki

Kuntalaki

Managing accounts receivable

Managing sales ledger

Myyntireskontra

Myyntisaatavat

Myyntisaatavien hallinta

Perintä

Perintäprosessi

Receivables collection

Saatavien hallinta

Sales ledger

Sähköinen taloushallinto

Liite 2. Suoritus- ja maksumuistutustilastot

Suoritukset 2009

Suorituksia	247178	kpl
Max. maksuaika	529	vrk
Min. maksuaika	1	vrk
Keskim. maksuaika	23,71	vrk
Palvelup. Frenckell	687	0,28 %
Toimiston kassa	38	0,02 %
Nordea	1693	0,68 %
SHB	86	0,03 %
TSOP	986	0,40 %
Sampo	243688	98,59 %
		100,00 %

Maksumuistutusten määrä ja viive eräpäivästä 2009

	Järjestetty jätteenkuljetus	Kuormakirjalaskut	Haja- asutusalueen vuosimaksut	Yhteensä
Kpl	6529	277	1703	8509
Viive max vrk	137	325	328	328
Viive min vrk	6	9	10	6
Viive keskim. vrk	39	119	53	45
Viive mediaani vrk	35	110	42	38

Liite 4. Reskontranhoitajalle osoitetut kysymykset

Kysely saatavien hallinnan prosesseista

1. Mitkä asiat toimivat erityisen hyvin reskontranhoitajan tehtävissä?
2. Missä asioissa on erityisiä puutteita?
3. Miten kehittäisit reskontranhoitajan tehtäviä?
4. Miten kehittäisit laskutuksen ja reskontran yhteistyötä?
5. Mitkä ovat yleisesti ottaen nykyisen perintäkäytännön hyvät ja huonot puolet?
6. Mitkä ovat mielestäsi suoran ulosoton edut yrityksen ja asiakkaan kannalta?
7. Mitkä ovat mielestäsi suoran ulosoton haitat yrityksen ja asiakkaan kannalta?
8. Mitkä ovat mielestäsi Intrum Justitian perinnän edut yrityksen ja asiakkaan kannalta?
9. Mitkä ovat mielestäsi Intrum Justitian perinnän haitat yrityksen ja asiakkaan kannalta?
10. Kumpi toimii mielestäsi sujuvammin: suora ulosotto vai perintätoimisto?
11. Olisiko joku muu malli mielestäsi soveltuvampi saatavien hallintaan tai perintään kuin edellä mainitut?

Liite 5. Talouspäällikölle osoitetut kysymykset

Kysely saatavien hallinnan prosesseista

1. Mitkä ovat yleisesti ottaen nykyisen perintäkäytännön hyvät ja huonot puolet?
2. Mitkä ovat mielestäsi suoran ulosoton edut yrityksen ja asiakkaan kannalta?
3. Mitkä ovat mielestäsi suoran ulosoton haitat yrityksen ja asiakkaan kannalta?
4. Mitkä ovat mielestäsi Intrum Justitian perinnän edut yrityksen ja asiakkaan kannalta?
5. Mitkä ovat mielestäsi Intrum Justitian perinnän haitat yrityksen ja asiakkaan kannalta?
6. Kumpi toimii mielestäsi sujuvammin: suora ulosotto vai perintätoimisto?
7. Olisiko joku muu malli mielestäsi soveltuvampi saatavien hallintaan tai perintään kuin nykyiset?

Liite 6. Maksumuistutuskirje



**PIRKANMAAN
JÄTEHUOLTO OY**
Naulakatu 2, 33100 Tampere



Laskutusosoite / Faktureringsadress

[REDACTED]

**Maksumuistutus
Betaldningspåminnelse**

Sivu / Sida 1/1

Laskun päiv / Fakturans datum 15.07.2010	Laskun numero / Fakturans nummer 1
Viiteosoite / Er referens	
Y-tunnusosoite / Ert FO-nummer	Asiakasnumero / Kundnummer
Maksuaitto / Betaldningsvärtor	Eräpäivä / Förl. dag 29.07.2010
Viitenumero / Ref. nummer	
Huomautusosa / Anmärkningssid	Vivästyskorke / Dröjningskrävt
Laskutuskausi / Faktureringsperiod	

Maksaja / Betalare

[REDACTED]

TIEDUSTELUT LASKUISTA PUN. (03) 240 5350

Lasku	Viite	Pvm	Eräpäivä	Ylipv	Summa	Maksettu	Maksamatta	Viivkorke
	[REDACTED]	21.04.2010	11.05.2010	79	40,14	0,00	40,14	0,00

SAATAVAMME ON ERÄÄNTYNYT JA PYYDÄMME TEIÄ MÄKSÄMÄÄN ERÄÄNTYNEEN LASKUMME. JÄTELAIN 73 PYKÄLÄN MUKAAN SUMMA VOIDAAN PERIÄ ULOSOTTOITISE ILMAN ERI PÄÄTÖSTÄ. NIKÄLI KUITENKIN OLETTE JO MÄKSÄNEET LASKUMME, ON TÄMÄ HUOMAUTUKSEMME AIHEETON.

Maksamatta 40,14
Maksettava 40,14

PIRKANMAAN JÄTEHUOLTO OY NAULAKATU 2 33100 TAMPERE	Puhelin: (03) 240 5111 Kotipaikka: TAMPERE Y-tunnus: 0968008-1	Fax: (03) 240 5112
--	--	--------------------

Sajan linumero Motttagarens kontonumner	SAMPO 800011-70320189	IBAN FI7780001170320189	BIC DABAFIHH
Sesjo Motttagare	PIRKANMAAN JÄTEHUOLTO OY NAULAKATU 2 33100 TAMPERE	Asiakasnumero: [REDACTED] Päivämäärä: 15.07.2010	
TILISHIRTO GIRENING Maksajan nimi ja osullo Betalarens namn och adress Alle- kirjoitus Underskrift	[REDACTED]	Viltenro Ref.nr	[REDACTED]
	TÄMÄ NRO Från konto nr	Eräpäivä Förl.dag	Euro 40.14

Maksu viivetaan 4 ajalle vain Suomessa Kollmann maksujärjestelmän piirissä maksajien maksuista ja vain maksajan ilmoittaman tilinumeron perusteella.

Betaldningen försenas 41 månaders ordent i Finland enligt Aktieförte vilken för motas betalningsförmedling och endast till det kontonummer betalaren angivit.
PANKKI BANKEN