

Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketalous Lappeenranta
Liiketalouden koulutusohjelma
Laskentatoimi

Mari Lipsanen

Maksuliikenteen riskit ja toiminnan kehittäminen palvelukeskusnäkökulmasta

Opinnäytetyö 2012

Tiivistelmä

Mari Lipsanen

Maksuliikenteen riskit ja toiminnan kehittäminen palvelukeskusnäkökulmasta,
58 sivua

Saimaan ammattikorkeakoulu

Liiketalous Lappeenranta

Liiketalouden koulutusohjelma

Laskentatoimi

Opinnäytetyö 2012

Ohjaaja: lehtori Teija Launiainen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyön toimeksiantajayritys Saimaan talous ja tieto Oy on vuonna 2009 toimintansa aloittanut taloushallintoon ja tietohallintoon erikoistunut palvelukeskus Lappeenrannassa. Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää, millaisia riskejä Saimaan talous ja tieto Oy:n maksuliikennepalveluihin voi liittyä ja kuinka niitä on käsitelty yrityksessä. Samalla etsittiin kehittämisehdotuksia muun muassa toiminnan sähköistämisen kannalta.

Opinnäytteen tutkimusmenetelmä oli kuvailevan ja toiminnallisen tutkimuksen yhdistelmä. Empirian pohjana oli toimeksiantajayrityksestä muun muassa haastatteluista saadut tiedot. Teoriaosuudessa käsiteltiin corporate governancea, sisäistä valvontaa, riskienhallintaa, sisäistä tarkastusta, maksuliikenteen työvaiheita ja kirjanpitoaineiston säilyttämistä. Teoriatiedot kerättiin painetuista kirjoista ja lehdistä sekä muutamista verkkolähteistä.

Tutkimuksen lopputuloksessa kävi ilmi, ettei vakavia puutteita yrityksen sisäisen valvonnan järjestämisessä ollut. Tutkimuksessa selvisi, että maksuliikenneosaston toimintaan liittyi erilaisista riskityypeistä eniten henkilöriskejä. Tämän tutkimusraportin tuloksia voidaan hyödyntää apuvälineenä yrityksen riskienhallintamallin tai toiminnan kehittämisen suunnittelussa.

Asiasanat: sisäinen valvonta, sisäinen tarkastus, corporate governance, maksuliikenne, Saimaan talous ja tieto Oy

Abstract

Mari Lipsanen

Risks of Payment Transactions and Development of Operations at a Service Center, 58 pages

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Business Administration, Lappeenranta

Degree Programme in Business Administration

Specialisation in Accounting

Bachelor's Thesis 2012

Instructor: Ms Teija Launiainen, Senior Lecturer

The study was commissioned by Saimaan talous ja tieto Oy, a company that offers financial administration and IT management services and that was founded in 2009. The purpose of the study was to find out what kind of risks can occur at the payment department of Saimaan talous ja tieto Oy's and how the company has handled the existing risks. At the same time this study looked for development proposals concerning, for example, how to computerize the existing functions.

This thesis was carried out by combining descriptive and functional research methods. The empirical study was based on the author's own working experience in the company and various interviews. The theory part deals with corporate governance, internal control, risk management, internal audit, payment transactions and the maintenance of accounting records. The theoretical information for this study was gathered from literature, professional journals and a few Internet sources.

The results of the study show there are not any serious shortcomings in organizing the company's internal control. The study found out that among the different risk types, people related risks are the most common ones at the payment department. The results can be applied as a tool when planning a risk management model or business development for the company.

Keywords: internal control, internal audit, corporate governance, payment transactions, Saimaan talous ja tieto Oy

Sisältö

1 Johdanto.....	5
1.1 Tutkimuksen taustaa ja tutkimusongelma.....	5
1.2 Tavoitteet, tutkimusmenetelmä ja rajaus	5
2 Corporate governance	6
2.1 Corporate governancen osa-alueet	7
2.2 Sisäinen valvonta	8
2.3 Kunnan sisäinen valvonta.....	9
2.4 Väärinkäytösten minimointi.....	11
3 Sisäinen tarkastus	13
3.1 Sisäisen tarkastuksen tarve.....	13
3.2 Organisaation toimijat, roolit ja vastuut	14
3.3 Sisäisen tarkastuksen ja sisäisen valvonnan eroavaisuudet.....	15
3.4 Sisäisen tarkastuksen avainalueet	16
3.5 Kunnan tarkastuslautakunta	16
3.6 Riskienhallinta osana sisäistä tarkastusta	18
3.7 Riskienhallinta organisaation tavoitteiden tukena	19
4 Organisaation maksuliikenne	21
4.1 Uloslähtevä maksuliikenne	22
4.2 Sisääntuleva maksuliikenne	23
4.3 Tiliotteiden käsittely	24
4.4 Kassamyynti.....	25
4.5 Maksuliikenne ja kassanhallinta	26
4.6 Kassapankki-ohjelmisto.....	27
5 Kirjanpitoaineiston säilyttäminen.....	28
6 Saimaan talous ja tieto Oy	30
6.1 Yritysesittely.....	30
6.2 Maksuliikenteen prosessikuvaus	32
6.2.1 Lähtevät maksut	32
6.2.2 Saapuvat maksut.....	34
6.3 SEPA-uudistuksen vaikutukset maksuliikenteessä	37
6.4 Manuaaliset rahasiirrot	38
6.5 Asiakkaiden käteiskassatoiminta	39
6.6 Kassapankki-järjestelmä.....	42
6.7 Sähköinen arkistointi	44
7 Palvelukeskuksen sisäinen valvonta ja riskialttiit työtehtävät	45
7.1 Sisäinen valvonta taloushallinto-osastoilla.....	45
7.2 Riskialttiit työtehtävät taloushallinto-osastoilla	47
8 Päätelmät ja kehittämisehdotukset	50
8.1 Henkilöriskit.....	50
8.2 Tietotekniset kehittämiskohteet	51
8.3 Sisäinen tarkastus.....	52
8.4 Yksityishenkilöiden yhteystietojen saaminen	53
8.5 Opinnäytetyöprosessin onnistuminen	54
Kuviot	56
Lähteet	57

1 Johdanto

1.1 Tutkimuksen taustaa ja tutkimusongelma

Opinnäytetyön aihe on lähtöisin kesän 2011 työpaikastani Saimaan talous ja tieto Oy:n maksuliikenneosastolla. Sain ehdotuksen tehdä tutkimuksen loppuyötöni varten maksuliikenneosaston toiminnan kehittämisestä. Samalla laajensin aihetta hieman sisäisen valvonnan näkökulmaa ajatellen, koska se vaikutti kiinnostavalta.

Työskentelyjakson aikana pohdin, millaisia riskejä työhöni liittyy, koska olin maksuliikenteen ohella välillä myös myyntireskontran puolella töissä. Keskustelimme vaarallisista työyhdistelmistä ja siitä, kuinka vakavaa on, jos jokin asia ei maksuliikenteessä toimi niin kuin pitäisi. Päivittäisessä käsittelyssä on kuitenkin miljoonia euroja ja usein monien satojen ihmisten palkkoja.

Totesin, että aihe on sopiva laskentatoimen opinnäytetyöksi ja työyhteisön edustajat kannustivat asiassa. Heidän kanssaan on ollut erittäin mukavaa tehdä yhteistyötä. Lähdin mielelläni tämän projektin kimppuun, kun minulla oli jo käytännön kokemusta työpaikan toimintamenetelmistä. Siten itse tutkimustyö on oletettavasti helpompaa verrattuna siihen, ettei tiedä yrityksen toimintatavoista juuri mitään. Toivottavasti valmiista opinnäytetyöstä on hyötyä kohdeyrityksen toiminnan kehittämisen yhteydessä.

1.2 Tavoitteet, tutkimusmenetelmä ja rajaus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millaisia riskejä lappeenrantalaisen Saimaan talous ja tieto Oy:n maksuliikenneosastolla voi olla ja kuinka niitä pyritään välttämään. Opinnäytetyöni pyrkii tuomaan uusia ehdotuksia palvelukeskuksen käytäntöjen muuttamiseksi nykyaikaisempaan suuntaan riskit huomioon ottaen. Lisäksi tarkoituksena on perehtyä siihen, millaisia kehittämistarpeita maksuliikenneosastolla on ja onko niiden toteuttamiseksi tehty mitään toimenpiteitä.

Teoriaosuudessa käsitellään corporate governancea eli hyvää hallinnointitapaa, riskienhallintaa, sisäistä tarkastusta ja maksuliikenteen toimintoja. Lisäksi maini-

taan kirjanpitoaineiston säilyttämisestä sähköisessä arkistossa. Koska on yleisessä tiedossa, että kuntasektori liittyy kohdeyritykseen olennaisesti, teoriaosiossa käsitellään kunnan sisäistä valvontaa ja tarkastusta muutamalla sanalla.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on kuvailevan ja toiminnallisen tutkimuksen yhdistelmä. Empirian pohjana on oman työkokemuksen myötä karttuneet tiedot sekä toimeksiantajayrityksen edustajien haastattelut. Empiriaosuus alkaa Saimaan talous ja tieto Oy:n yleisellä yritysesittelyllä, jonka jälkeen paneudutaan palvelukeskuksen maksuliikenneosastoon muun muassa prosessikuvauksien läpikäynnillä.

Seuraava luku puolestaan käsittelee kaikkia yrityksen taloushallinto-osastoja eli myös kirjanpitoa, myyntireskontraa, ostoreskontraa ja palkanlaskentaa sisäisen valvonnan näkökulmasta. Yritys sisältää taloushallintopalvelujen lisäksi tietohallinnon palvelukokonaisuudet, joihin en aio syventyä lainkaan. Tarkoituksena on olla vertailematta Saimaan talous ja tieto Oy:tä muihin palvelukeskuksiin, jottei työstä tule liian laajaa ja sen linjaus säilyisi selkeänä. Lopuksi esitetään prosessin aikana tehtyjä päätelmiä ja aikaansaatuja kehittämissuhteita.

2 Corporate governance

Corporate governancelle ei ole vakiintunut yhtä suomenkielistä vastinetta. Se voidaan tulkita hyvänä hallintotapana, omistajaohjauksena, yrityksen hallintana sekä johtamis- ja hallintojärjestelmänä. Käsitteen tärkeimpinä osina voidaan pitää monenlaisia asioita, sillä käsite sijoittuu juridiikan ja talouden välimaastoon. Esimerkiksi taloudellinen raportointi ja tilintarkastus voivat olla corporate governancen olennaisimpia kohtia siinä, missä hallituksen työskentely ja sen kokoonpanokin. Corporate governancen ydinasioissa on siis pitkälti kyse termin käyttäjän luomasta tärkeysjärjestyksestä, jonka hän muotoilee tarkastelussa olevan aiheen pohjalta. (Blumme ym. 2005, 12.)

Kansainvälistyneet yritykset tulevat saamaan corporate governancelle nykyistä yhtenäisemmän sisällön. Yritysten on vahvistettava sijoittajien, omistajien ja asiakkaiden luottamusta yritystoimintaan ja markkinoiden toimivuuteen käytännön tasolla. Kansainväliset sijoittajat pyrkivät siihen, että kohdeyrityksen toimin-

tatavoissa on samantyyppisiä corporate governance -periaatteita kuin markkinoilla yleensä. (Blumme ym. 2005, 12.)

2.1 Corporate governancen osa-alueet

Corporate governance muodostuu lukemattomista toisiinsa vaikuttavista asioista, hallintorakenteiden ja toimijoiden kokonaisuuksista. Hyvän johtamis- ja hallintojärjestelmä jakautuu yhdeksään eri osa-alueeseen. Ne ovat omistajat, sisäinen ja ulkoinen tarkastus, johdon palkitseminen, sisäinen valvonta, yrityskulttuuri, henkilöstö, lait ja viranomaisohjeet, organisaatio ja yhteiskuntavastuu. (Blumme ym. 2005, 12–13.)

Corporate governancen kuuluu yrityksen omistajien oikeuksien suojeleminen, kaikkien omistajien tasavertainen kohtelu ja omistajille lakisääteisten oikeuksien tunnustaminen. Lisäksi omistajien osallistumisen rohkaiseminen, organisaation taloustietojen oikea-aikainen ja riittävän tarkka raportointi sekä johdon ohjaus- ja valvontatehtävät ja tilivelvollisuus sisältyvät hyvään hallintotapaan. Tiivistettynä käsite voidaan luonnehtia omistaja-asioiden hoidoksi. (Mattila 2005, 1.)

Hyvää hallinnointitapaa tarkasteltaessa on hyvä kiinnittää huomiota siihen, miten yrityksen, viraston tai laitoksen johtoelin ja toimiva johto saadaan sitoutumaan omistajien (julkisella sektorilla asiakkaiden) etujen ajamiseen. Keskeinen ongelma on omistamisen ja vallan eriytyminen. Toiminnan rahoittajat käyttävät ammattijohtajan työpanosta hankkimaan tuottoa rahoitukselle. Johtajalla ei ole välttämättä yhtä huolehtivia intressejä kuin rahoittajalla itsellään, mutta rahoittajan on silti uskottava varojaan johtajan haltuun. (Mattila 2005, 1.)

Toisaalta omistajat ja muut rahoittajat ovat lain perusteella suojassa. Säännöksiensä mukaan heidän etujen loukkauksia vastaan on kieltoja ja sanktioita. Säännökset velvoittavat organisaation ylimmän johdon laatimaan tilintekoa yksityisellä sektorilla omistajille tai julkisella sektorilla asianomaisen julkisen vallan edustajille. (Mattila 2005, 2.)

Hyvään hallintotapaan liitetään organisaation taloudellisten tietojen oikea-aikainen ja tarkka raportointi. Se toteutuu käytännössä oikein laaditun tilinpäätöksen myötä. Tilinpäätöksessä annettavat oikeat ja riittävät tiedot kirjanpitovel-

vollisen taloudesta ja toiminnasta helpottavat sidosryhmiä turvaamaan taloudellisia etujaan. (Mattila 2005, 2.)

Omistajat voivat suojella omia etujaan myös itse. He pystyvät myötävaikuttamaan siihen, että organisaatiota johtaa ammatillisesti pätevä johtoelin, joka ajaa heidän etujaan. Johtoelimeen kuuluvien jäsenten valintamenettelyistä, tiedot jäsenistä ja jäsenehdokkaista sekä heidän riippumattomuudestaan, pätevydestään ja tehtävänjaostaan on tärkeää tiedottaa hyvissä ajoin. Omistajat voivat lisäksi valita luotettavaksi kokemansa tilintarkastajatahon suorittamaan organisaation tilintarkastuksen. (Mattila 2005, 2.)

2.2 Sisäinen valvonta

Sisäinen valvonta on corporate governancen osa, jonka avulla johto hallinnoi organisaation toimimaan haluamallaan tavalla. Sisäistä valvontaa hyödyntämällä tuotetaan johdolle riittävästi tietoa organisaation tilasta ja saavutuksista. Mitä paremmin organisaation henkilöt tietävät ja ymmärtävät tehtävänsä ja tavoitteensa sekä valvovat niiden saavuttamista, sitä tehokkaampaa sisäinen valvonta on. (Blumme ym. 2005, 33.)

Organisaation toiminnan laatu, laajuus ja erilaiset tarpeet määrittelevät mitä sisäisen valvonnan menetelmiä käytetään. Muun muassa sisäiset ohjeistukset, tekniset valvontamekanismit ja raportointi vaihtelevat huomattavasti erilaisten organisaatioiden välillä. Sisäinen valvonta on tärkeää järjestää niin, ettei sen noudattaminen haittaa yrityksen varsinaista liiketoimintaa. (Blumme ym. 2005, 33.)

Sisäistä valvontaa on pystyttävä mukauttamaan vallitsevaan tilanteeseen. Organisaation toiminnan muuttuessa monimutkaisemmaksi sen monet riskit kasvavat. Johdon on oltava tarkkana, jotta kohtalokkaat virheet voidaan ennaltaehkäistä. Niin omistajat ja johto kuin myös julkinen valta pyrkivät omalta osaltaan kehittämään sisäisen valvonnan toimintamallia. Julkinen sektori asettaa sisäiselle valvonnalle ja sitä koskevalle riskienhallinnalle minimivaatimuksia erityisesti yhteiskunnan säätelyn alaisilla toimialoilla. (Blumme ym. 2005, 34.)

Useat osapuolet joutuvat ymmärtämään sisäisen valvonnan samalla tavalla. Yritysjohdon lisäksi myös sisäiset tarkastajat, tilintarkastajat, lainsäätäjät, viranomaiset, sijoittajat ja yleisö on otettava huomioon tarkasteltaessa sisäisen valvonnan selkeyttä. Etenkin omistajat haluavat usein asettaa yritysjohdon vastuuseen epäonnistumisesta. Sisäisen valvonnan tarkoituksen määrittämiseksi on tehty kansainvälisiä tutkimuksia. Näitä ovat esimerkiksi Yhdysvalloista lähtöisin oleva COSO-raportti ja kanadalainen CoCo-opas. (Blumme ym. 2005, 34.)

Organisaation eri toimijat ovat vastuussa sisäisestä valvonnasta. Johto määrittelee tahtonsa ja toleranssinsa väärinkäytöksiin, laatii strategiat, toimintaperiaatteet ja ohjeet, joissa ovat mukana toiminnan turvaavat menettelyt eli ohjausvälineet. Esimiehet puolestaan hoitavat heille jaetut valvontatehtävät ja ohjaavat ja neuvovat alaisiaan. Sisäiset tarkastajat arvioivat prosesseja ja toimintoja tehden tarvittaessa kehitysehdotuksia ohjauksen parantamiseksi. Lisäksi tietohenkilöstö, muu turvallisuushenkilöstö, henkilöstöyksikkö ja lakiyksikkö seuraavat omien vastuualueidensa ohjauksen onnistumista ja mahdollisia poikkeamia. Poikkeamia voivat olla esimerkiksi väärinkäytössignaalit. Tilintarkastajat arvioivat ohjausta ja valvontaa tehdessään omaa työtä. (Koivu ym. 2010, 47.)

2.3 Kunnan sisäinen valvonta

Sisäisellä valvonnalla tarkoitetaan johtamis- ja hallintojärjestelmään osaa, jonka avulla johto saa organisaation toimimaan haluamallaan tavalla ja joka informoi johtoa organisaation tilasta ja sen aikaansaannoksista. Sisäisen valvonnan järjestäminen on kunnan johdon ja kunnanhallituksen vastuulla. Sen tehokkuus riippuu siitä, kuinka hyvin organisaation eri henkilöt tiedostavat tehtävänsä ja tavoitteensa sekä valvovat niiden saavuttamista. (Porokka-Maunuksela ym. 2004, 47.)

Sisäisen valvonnan avulla pyritään varmistamaan, että toiminnan kehityksestä tuotetaan oikea ja riittävä tieto, jolloin edesautetaan kunnan tavoitteiden ja päämäärien saavuttamista. Kun johdolla on käytettävissään tarvittavat tiedot toiminnan kehityksestä, sitä uhkaavista riskeistä ja mahdolliset suositukset sisäisten kontrollien parantamisesta, ovat toiminnan järkevän ohjauksen elementit

olemassa ja tavoitteiden saavuttamisen todennäköisyys kasvaa. (Porokka-Maunuksela ym. 2004, 47.)

Kuntalaissa ei ole nykyään säädetty sisäisen valvonnan järjestämisestä, mutta lakia ollaan muuttamassa. Kuntalaki kuitenkin velvoittaa tilintarkastajan antamaan lausunnon siitä, onko sisäinen valvonta järjestetty asianmukaisesti. Suomen Kuntaliiton antamassa kuntien taloussääntömallissa todetaan, että kunnan toiminnot on järjestettävä ja johtamistehtävät hoidettava niin, että kaikissa organisaation tasoissa ja toiminnoissa on riittävä sisäinen valvonta. Kunkin toiminnan sisäisestä valvonnasta vastaan näiden toimielimet ja vastuuhenkilöt. (Porokka-Maunuksela ym. 2004, 47.)

Kuntien sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa koskevat säännökset esitetään tulevan voimaan vuoden 2014 alusta. Ensimmäisen kerran sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä tulee raportoida tilikaudella 2014 laadittavassa toimintakertomuksessa. Hallituksen esityksessä mainitaan, että sisäinen tarkastus voidaan järjestää kunnan itsensä toimesta tai hankkimalla ulkopuolisilta palvelujen tuottajilta. Suuremmissa kunnissa ja kuntayhtymissä sisäinen tarkastus on perusteltua eriyttää. Tällöin se voidaan organisoida omaksi kunnanhallitusta ja viranhaltijajohtoa tukevaksi toiminnaksi. (Kiviaho 2012, 8.)

Sisäisen valvonnan päätavoitteena on toiminnalle asetettujen tavoitteiden saavuttamista uhkaavien riskien hallinta. Muita tavoitteita ovat asetettujen päämäärien saavuttaminen, voimavarojen taloudellinen ja tehokas käyttö (toisin sanoen tuloksellisuuden varmentaminen), toiminnan riskien hallinta, taloudellisen ja muun johtamisinformaation luotettavuus, toiminnan laillisuuden varmistaminen ja johdon ohjeiden noudattaminen, toiminnan, tietojen ja omaisuuden turvaaminen sekä riittävät ja asianmukaisesti järjestetyt erityyppiset järjestelmät toiminnan tueksi. (Porokka-Maunuksela ym. 2004, 48.)

Käytännössä sisäinen valvonta toteutetaan muun muassa tehtävien, valtuuksien ja vastuun jakamisella, rekisteritietojen ja ohjelmiston suojaamisella ja kulunvalvonnalla sekä käyttäen ulkopuolista tietoa osana tarkkailujärjestelmää. Kunnan johtosäännöt ja niiden nojalla määritellyt toimivaltasuhteet ovat keskeisiä valvonnan toteuttamisessa. Kunnan hallintorakenne tulisi järjestää niin, että se

mahdollistaa toimivan sisäisen valvonnan järjestämisen kustannustehokkaasti ja samalla tarkoituksenmukaisesti. (Porokka-Maunuksela ym. 2004, 48.)

2.4 Väärinkäytösten minimointi

Väärinkäytöksillä tarkoitetaan kaikkea epärehellistä, epäeettistä tai organisaation sisäisiä ohjeita tai määräyksiä rikkovia tekoja oikeudettoman taloudellisen hyödyn saamiseksi. Pääsyynä väärinkäytöksiin on saada rahaa, omaisuutta tai palveluja tai välttää maksuja tai palvelujen menetystä. Vaihtoehtoisesti väärinkäytösten avulla voidaan varmistaa joko henkilökohtaisia tai liiketoiminnallisia etuja. Väärinkäytös voidaan tehdä joko organisaation eduksi tai haitaksi joko ulkopuolisen tai organisaatioon kuuluvan henkilön toteuttamana. (Vuoti 2011, 54–55.)

Rikokset puolestaan ovat organisaation toiminnassa tehtyjä, sen hoitamiin tai vastattavina oleviin varoihin tai omaisuuteen kohdistuneita väärinkäytöksiä, mutta myös muita rikoslaissa tai muualla lainsäädännössä rangaistavaksi katsottuja tekoja. Kansainvälinen väärinkäytöksiä koskeva tutkimus (Report to the Nations on occupational fraud and abuse; 2010 Global Fraud Study, ACFE) osoittaa, että missään maassa tai organisaatiossa ei voida välttyä väärinkäytöksiltä tai rikoksilta. Alueellisia eroja on havaittavissa hieman. Valtaosa väärinkäytösten tekotavoista, tekijöiden tunnuspiirteistä ja väärinkäytösten toimintatavoista ovat samanlaisia ympäri maasta tai organisaatiosta riippumatta. (Vuoti 2011, 55.)

Useissa tutkimuksissa on arvioitu, että uhriksi joutuneen organisaation menetykset ovat tyypillisesti 3–5 prosenttia sen liikevaihdosta. On otettava myös huomioon, että kaikki kustannukset eivät ole aina laskettavissa. Esimerkiksi uhrin, hänen lähipiirin tai organisaation maine tulee kärsineeksi. (Vuoti 2011, 55.)

Väärinkäytösten ja rikosten torjuntaa ei voida jättää organisaatiossa vain yhden tahon vastuulle niiden merkittävyyden ja moniulotteisuuden vuoksi. Kaikkien organisaation osapuolten on osallistuttava siihen johdon ohjaamalla tavalla. Ulkoisella ja sisäisellä tarkastuksella on syytä olla omat roolinsa edistämässä väärinkäytösten ja epäeettisen toiminnan ennaltaehkäisyä. Torjuntatyö on parempi tehdä ennen väärinkäytösten paljastumista. (Vuoti 2011, 56.)

Organisaation omat kontrollit ja valvontajärjestelmät ovat tehokkaampia väärinkäytösten ennaltaehkäisyn kannalta verrattuna yksittäisiin tarkastuksiin. Tarkastukset tulee kohdistaa ensisijaisesti siihen, että organisaation eettiset säännöt, sisäiset kontrollit ja valvontajärjestelmät toimivat. Sisäiseen valvontaan olisi hyvä sisällyttää organisaation eettiset periaatteet eli johdon tahtotila sekä väärinkäytösten riskienhallinta. (Vuoti 2011, 56–57.)

Väärinkäytösten tietoisuutta eli ymmärrystä väärinkäytösten luonteesta, syistä ja tunnuspiirteistä kannattaa lisätä. Organisaatioissa tulisi tietää, miten toimia mahdollisten väärinkäytösten tullessa ilmi. Samoin yksittäiset työntekijät voivat oppia varomaan tilanteita, joissa saattaa tapahtua väärinkäytöksiä tai joissa voi joutua väärinkäytöksen kohteeksi. Vastuu henkilöstön riittävästä kouluttamisesta väärinkäytösten tunnistamiseen ja torjuntaan on aina johdolla. (Vuoti 2011, 56.)

Organisaatioissa voidaan pohtia, osataanko väärinkäytöksistä ja niiden vaikutuksesta keskustella rakentavasti. Väärinkäytösten vaikutukset näkyvät liiketoiminnassa tai toiminnan tavoitteiden saavuttamisessa. Aihe on siten osana esimerkiksi riskienhallintaa ja organisaatioturvallisuutta. Mikäli nämä perusasiat eivät ole hallinnassa, väärinkäytösten mahdollisuudet kasvavat. Tästä syystä tilintarkastajan ja sisäisen tarkastajan mielenkiinnon kohteena voi olla, kuinka nämä asiat käytännössä hoidetaan. (Vuoti 2011, 57.)

Väärinkäytöksiin voivat syyllistyä niin organisaation johtoon tai hallintoelimeen kuuluvat henkilöt, organisaation työntekijät kuin organisaation ulkopuoliset tahotkin yksin tai yhdessä organisaation henkilöiden kanssa. Johdon tekemät väärinkäytökset ovat vaikeampia havaita, koska heidän on mahdollista vaikuttaa esitetyn tiedon sisältöön tai peitellä toimiaan. (Vuoti 2011, 57.)

Organisaation varojen väärinkäyttöä on esimerkiksi väärä ostolaskutus, palkkapetos (esimerkiksi työtuntien liioittelu), väärät kulu- tai matkalaskut tai käteisen rahan kavallus. Korruptiotapauksissa henkilö väärinkäyttää vaikutusvaltaansa saadakseen itselleen tai toiselle henkilölle taloudellisia tai muita hyötyjä. Henkilö saattaa esimerkiksi vastaanottaa lahjuksia tai kiristää varoja kolmannelta osapuolelta. (Vuoti 2011, 57.)

Tilinpäätöksen manipuloinnissa henkilö vääristää kirjanpitoa ja tilinpäätöstä ja ilmoittaa organisaation puolesta vääriä tai harhaanjohtavia tietoja tai jättää olennaisia tietoja mainitsematta. Henkilö esimerkiksi ilmoittaa yrityksen puolesta keksittyjä tuloja tai piilottaa tilinpäätöksestä menoja tai vastuita. Sisäiselle tarkastukselle yllätystarkastusten tekeminen on oivallinen keino tehostaa väärinkäytösten ennaltaehkäisyä. (Vuoti 2011, 57.)

3 Sisäinen tarkastus

Sisäisellä tarkastuksella tarkoitetaan riippumatonta ja objektiivista toimintaa, jolla arvioidaan, varmistetaan ja konsultoidaan yrityksen toimintaa. Sen tarkoituksena on tuottaa lisäarvoa organisaatiolle ja parantaa sen toimintaa. Sisäisellä tarkastuksella pyritään tukemaan organisaatiota tavoitteidensa saavuttamisessa tarjoamalla järjestelmällisen lähestymistavan riskienhallinta-, valvonta-, johtamis- ja hallintoprosessien tehokkuuden arviointiin ja kehittämiseen. (Kuuluvainen ym. 2010a, 17.)

Organisaatiojohto on vastuussa siitä, että organisaatio toteuttaa sille asetetut tavoitteet ja sen toiminta on yhteiskunnan edellyttämien sääntöjen mukaista. Kaikilla organisaatioilla on joko nimenomaiset tai erilaisina odotuksina ilmenevät tavoitteet. Tavoitteet eivät ole pelkästään taloudellisia tai rahassa mitattavia, vaan ne voivat tarkoittaa myös toiminnallisia, lakisääteisiä tai yhteiskunnallisia rajapyykkejä. (Kuuluvainen ym. 2010a, 17.)

3.1 Sisäisen tarkastuksen tarve

Eritoten suurten organisaatioiden johtamis-, hallinto-, valvonta- ja riskienhallintaprosessit ovat tulleet niin haastaviksi ja monimutkaisiksi, että erityisiä asiantuntijoita eli sisäisiä tarkastajia tarvitaan hallituksen ja toimeenpanevan johdon tueksi. Tarkastajat arvioivat, ovatko prosessit riittävän tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti toteutettuja, onko raportointi luotettavaa ja ajantasaista ja noudataanko säädöksiä, jotta hyväksytyt strategiset ja operatiiviset tavoitteet saavutetaan kohtuullisen varmasti. (Kuuluvainen ym. 2010a, 17–18.)

Ernst & Youngin yhdysvaltalaisella Forbesilla teettämän tutkimuksen mukaan ylin yritysjohto haluaa sisäisen tarkastuksen osallistuvan yhä vahvemmin mukaan yrityksen toimintaympäristön muutokseen ja epävarmuuden hallintaan. Sisäisestä tarkastuksesta voidaan olla monta mieltä, ja pahimmillaan se on säännösten edellyttämä välttämätön paha, jonka resurssit on minimoitu. Tarkastuksen resurssit voidaan keskittää esimerkiksi prosessien tehostamiseen, kiinteistöihin ja rakentamiseen, ulkoistamiseen, yritysostoihin ja uusien tuotteiden kehittämiseen. (Kivelä 2011, 38–40.)

3.2 Organisaation toimijat, roolit ja vastuut

Nykyaikainen sisäinen tarkastus voi toimia johtamis- ja hallintojärjestelmän sekä valvonnan ja riskienhallinnan konsulttina. Organisaation toimijat voidaan jakaa kolmeen tasoon. Ensimmäinen on omistajan asettama ylin päättävä ja valvova taso, mutta ei-toimeenpaneva taso eli hallitus tai sitä vastaava toimielin. Toinen taso on toimeenpaneva käsittäen toimitusjohtajan tai häntä vastaavan johtajan ja hänen alaisenaan muun johdon. Kolmas toimijataso on henkilöstö, joka toimii johdon ohjauksessa. Sisäinen tarkastus toimii ylimmän tason alaisena näillä kaikilla tasoilla ja on toimivan johdon kumppani. Muun organisaation kannalta sitä voidaan pitää ulkopuolisena riippumattomana ja objektiivisena arvioijana ja konsulttina. (Kuuluvainen ym. 2010a, 18.)

Johtamis- ja hallintojärjestelmän, riskienhallinnan ja valvonnan roolit ja vastuut on jaoteltu neljään eri osioon. Hallitus on vastuussa siitä, että johtamis- ja hallintojärjestelmä, riskienhallinta- ja valvontajärjestelmät ovat olemassa strategian toteuttamiseksi. Tilintarkastaja on luonnollisesti vastuussa lakisääteisestä tilintarkastuksesta, jossa noudatetaan lainsäädäntö- ja tilintarkastussuosituksia. Toimeenpaneva johto toimitusjohtaja mukaan lukien vastaa käytännön strategiasta ja operatiivisesta johtamisesta, sekä riskienhallinta- ja valvontajärjestelmien suunnittelusta ja riskienhallinnan ja valvonnan toteuttamisesta ja seurannasta. Neljäs osio on sisäinen tarkastus, joka vastaa arviointi- ja varmistuspalveluista sekä suorittaa konsultointeja. Toimintaohjeet tulevat sisäisen tarkastuksen kansainvälisistä ammattistandardeista ja valvontakehikoista. (Kuuluvainen ym. 2010a, 19.)

Sisäinen tarkastus on kaikkien organisaation osapuolten asia, ja jokaisella henkilöllä on jonkin verran vastuuta sisäisestä valvonnasta. Yritysjohdolla on vastuu organisaation sisäisen valvonnan järjestämisestä. Suuremmissa organisaatioissa siihen olisi tarkoituksenmukaista palkata päätoiminen ihminen. Sisäisen valvonnan merkittävin osa on riskien tunnistaminen ja analysointi. Organisaation riskejä voivat olla esimerkiksi teknologian kehitys, kilpailu ja onnettomuudet. Toimintotason riskejä ovat muun muassa tiedonkulun pätkiminen, henkilöstö, tehoton hallitus ja niin edelleen. (Nivaro 2006, 28.)

3.3 Sisäisen tarkastuksen ja sisäisen valvonnan eroavaisuudet

Sisäisen tarkastuksen ja sisäisen valvonnan eroavaisuuksia on usein vaikea määrittää. Sisäinen valvonta ja tarkastus liittyvät toisiinsa monella tavalla, mutta käsitteinä ne voidaan eriyttää. Sisäisellä valvonnalla tarkoitetaan organisaation sisäisiä menettely- ja toimintatapoja, joiden avulla pyritään varmistamaan toiminnan laillisuus ja tuloksellisuus. (Ahokas 2011.)

Sisäinen tarkastus viittaa riippumattomaan ja objektiiviseen tarkastusorganisaatioon, jonka toiminnan ulottuvuus voi vaihdella organisaatioittain. Sen sijaan sisäiselle valvonnalle ei ole olemassa yksiselitteistä määritelmää. Laajimmillaan se voi tarkoittaa kaikkia johdon ohjausjärjestelmiä, joiden avulla toiminnan laillisuus ja tuloksellisuus voidaan taata. (Ahokas 2011.)

Kansainvälinen ammatillinen viitekehys muodostaa linjauksia sisäisen tarkastuksen työlle. Se sisältää esimerkiksi eettiset säännöt, ammattistandardit ja käytännön ohjeet. Sisäisen valvonnan käytännön toteutuksesta voi päättää yksinomaan organisaation johto. Nykyään valvonnan järjestämisestä on olemassa kansainvälisiä ja kansallisia ohjeistuksia, kuten esimerkiksi Suomen listayhtiöiden hallintakoodi. (Ahokas 2011.)

Sisäiselle tarkastukselle on ominaista sen ulkoistamisen mahdollisuus, toisin kuin sisäiselle valvonnalle. Ulkoistamisen sijaan sisäinen tarkastus voidaan toteuttaa erillisessä yksikössä. Sisäisellä tarkastuksella viitataan todelliseen objektiiviseen tarkastustoimintaan siinä, missä sisäisen valvonnan kuuluisi olla osana organisaation päivittäisiä toimintoja. Tämän vuoksi sisäinen tarkastus kohdistetaan usein sisäisen valvonnan toimivuuteen. (Ahokas 2011.)

Organisaation rakenteen mukaisesti valvonta ja tarkastus voidaan myös yhdistää. Tällöin sisäisen tarkastuksen toiminto voi olla melko laaja kattaen tarkastuksen lisäksi vastuun sisäisen valvonnan ylläpitämisestä ja sen kehittämisestä. Näin meneteltäessä on tärkeää muistaa säilyttää sisäisen tarkastuksen riippumattomuus. Käytännössä vastuu sisäisen valvonnan toteuttamisesta kuuluu organisaation kaikille osastoille. Viime kädessä vastuu jää aina ylimmälle johdolle. (Ahokas 2011.)

3.4 Sisäisen tarkastuksen avainalueet

Tärkeimmät sisäisen tarkastuksen avainalueet ovat strategisten ja operatiivisten tavoitteiden asettamisen, toteuttamisen ja tulosten seurannan arviointi, riskienhallinnan arviointi ja organisaation toimivuuden arviointi. Listaa voidaan jatkaa myös raportoinnin ja sisäisten valvontamenetelmien luotettavuuden ja riittävyyden arvioinnilla, resurssien taloudellisen käytön arvioinnilla, väärinkäytösten estämisen ja omaisuuden turvaamisen arvioinnilla, organisaation päätösten ja ohjeiden noudattamisen ja tarkoituksenmukaisuuden arvioinnilla sekä lakien, asetusten, määräysten ja viranomaisohjeiden noudattamisen arvioinnilla. (Nivaro 2006, 28.)

On kuitenkin hyvä muistaa, että sisäisen tarkastajan tehtävänä ei ole valvoa koko henkilökuntaa, vaan saada esimies valvomaan alaisiaan. Väärinkäytökset saattavat olla helposti huomattavissa. Oireina voivat olla muun muassa muuttunut elämäntyyli tai käytöstavat, epäilyttävät dokumentit, asiakasvalitukset tai työtovereiden epäilyt. (Nivaro 2006, 28.)

Väärinkäytösten hälytyskellojen pitäisi alkaa varoittaa, kun yrityksen kassatilanne on huonontunut, luottotappiot ovat lisääntyneet, asiakasmenetykset, vanhentuneet varastot, johdon tai tilintarkastajien vaihtuvuus on kasvanut ja luottoihin liittyy rajoituksia. Tällöin organisaation johdolta on syytä selvittää, mistä asia johtuu. (Nivaro 2006, 28.)

3.5 Kunnan tarkastuslautakunta

Kuntien valvontajärjestelmä jakautuu sisäiseen ja ulkoiseen valvontaan. Ulkoiseen valvontaan kuuluu julkishallinnon ja -talouden tilintarkastajan (JHTT) ja

tarkastuslautakunnan suorittama valvonta. Sisäisen valvontaan luetaan viranhaltija- ja luottamushenkilöjohdon vastuulla oleva ja organisoima valvonta, joka perustuu kuntalain 23 § ja kuntien valtuustojen hyväksymiin johtosääntöihin. Lisäksi suurimmissa sairaanhoitopiireissä ja muissa kuntayhtymissä on sisäisiä tarkastajia. (Sisäiset tarkastajat Ry 2012.)

Kuntalain mukaan kunnan hallinnon ja talouden tarkastusjärjestelmästä vastaa virkavastuulla toimiva tilintarkastaja. Luottamusmiehistä koostuva tarkastuslautakunta valmistelee hallinnon ja talouden tarkastusta koskevat asiat ja valtuuston asettamien toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden saavuttamisen arviointi. Tarkastuslautakunnan toteuttama parlamentaarinen valvontatehtävä toteutetaan kunnan ulkoisessa valvonnassa. (Porokka-Maunuksela ym. 2004, 35.)

Kuntaliiton tarkastussääntömallin mukaan tarkastuslautakunnalle on esitetty muutamia muita tehtäviä lain edellyttämien tehtävien lisäksi. Näitä ovat tilintarkastajan tarkastussuunnitelman toteutumisen seuranta, yleinen tilintarkastajan tehtävien suorittamisen seuranta sekä tarvittaessa esityksen teko tilintarkastuksen kehittämiseksi. Lisäksi lautakunta huolehtii siitä, että tilintarkastusta varten on riittävät voimavarat. Lautakunnan kuuluu myös tehdä aloitteet ja esitykset lautakunnan, tilintarkastajan ja sisäisen valvonnan tehtävien yhteensovittamisesta mahdollisimman tarkoituksenmukaisella tavalla. (Porokka-Maunuksela ym. 2004, 35–36.)

Tarkastuslautakunnan rooli on toimia tilintarkastajan ja kunnan yhteismiehenä. Samalla lautakunta on poliittisessa vastuussa tilintarkastuksen asianmukaisesta järjestämisestä. Tarkastuslautakunta voi antaa tilintarkastajalle tarvittaessa sellaisia erityisiä tarkastuskohteita, jotka eivät esimerkiksi olennaisuuden perusteella tulisi muuten tarkastetuksi osana lakisääteistä tilintarkastusta. Se ei kuitenkaan voi rajoittaa tilintarkastajan tehtävää kuntalain vaatimuksia suppeammiksi. (Porokka-Maunuksela ym. 2004, 36.)

Käytännössä useissa kunnissa on muodostunut käytäntöjä, joissa kunnan tilintarkastajalla on keskeinen tehtävä arviointikertomuksen laadinnassa. Kyseinen toimintatapa voi olla ongelmallinen, kun otetaan huomioon kuntalain mukaisen tehtävienjaon laillisuustarkastukseen keskittyvän tilintarkastuksen sekä tarkas-

tuslautakunnan arviointityön. Lähtökohtana on, että arviointikertomus edustaa luottamushenkilöiden muodostaman tarkastuslautakunnan näkemystä. Mikäli tilintarkastaja on osallisena arviointikertomuksen laadinnassa, tulee laadinta-prosessissa varmistaa, etteivät tarkastajan ja lautakunnan roolit pääse sekoittumaan. Tämän takia kunnan tilintarkastajan on pyrittävä säilyttämään riippumattomuutensa ja harkittava huolellisesti, missä määrin hän voi osallistua tarkastuslautakunnan arviointikannanottojen laadintaan. (Porokka-Maunuksela ym. 2004, 38.)

3.6 Riskienhallinta osana sisäistä tarkastusta

Kaikki kunnat ja yhteisöt riippumatta niiden koosta, rakenteesta, luonteesta tai toiminnasta kohtaavat erilaisia riskejä kaikessa toiminnassaan. Riskeillä voi olla vaikutusta organisaation menestykseen, taloudelliseen asemaan, maineeseen sekä palvelujen laatuun. Kunnallishallinnossa on tärkeää jo toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden asettamiseen ja saavuttamiseen liittyvien toimintojen kannalta, että riskienhallinta liitetään kunnan kokonaisvaltaiseen suunnittelutyöhön. (Porokka-Maunuksela ym. 2004, 50.)

Perinteisesti riskinä on ymmärretty vain menetyksiä eli riskienhallintaa on lähestytty lähinnä vain omaisuusriskien näkökulmasta. Tavoitteiden asettamisen merkitys on nykypäivänä korostunut yhä enemmän myös kunnallishallinnossa. Tästä johtuen riski käsitteenä on yhä perustellumpaa liittää kaikkeen siihen uhkaan, joka voi vaikuttaa toiminnan tavoitteiden saamisessa. Riskiä voidaan pitää niin uhkana kuin mahdollisuutenakin. Kaikilta riskeiltä ei koskaan pystytä suojautumaan. Toisaalta liiallinen riskien karttaminen johtaa ei-toivottuun lopputulokseen lähinnä hyödyntämättömien mahdollisuuksiensa kautta. Siispä riskienhallinnan toimenpiteet on kohdistettava erityisesti niihin riskeihin, joiden toteutumista voidaan pitää todennäköisimpänä ja joilla on toteutuessaan suurin vaikutus. (Porokka-Maunuksela ym. 2004, 50.)

Sisäisen valvonnan mahdollistamiseksi on olennaista, että toimintaan liittyvät riskit ovat arvioitu ja ymmärretty. Kun riskejä arvioidaan ja seurataan, on hyvä ottaa huomioon erilaisia näkökantoja. Esimerkiksi voidaan selvittää, mitkä sisäiset tai ulkoiset riskit uhkaavat organisaation toiminnallisiin tai taloudellisiin ta-

voitteisiin pääsemistä, mikä todennäköisyys ja vaikutus riskin realisoitumisella on ja kuinka pian riski todennäköisesti toteutuu. Niin ikään kannattaa huomioida, voidaanko havaittuja riskejä lainkaan poistaa, pienentää tai siirtää esimerkiksi vakuutusyhtiöille, ja miten jäljelle jäävää riskiä pystytään hallitsemaan. (Porokka-Maunuksela ym. 2004, 50.)

Hallitukselle kuuluu velvollisuus huolehtia organisaation riskienhallintajärjestelmän olemassaolosta. Organisaation johdon velvollisuutena on suunnitella järjestelmä, toteuttaa riskienhallinta käytännössä ja raportoida tilanteesta hallitukselle. Varsinaiseen riskienhallintaprosessiin osallistuu koko henkilöstö. Riskienhallintajärjestelmän arviointi on yksi sisäisen tarkastuksen kolmesta avainalueesta. Sisäinen tarkastus tuottaa vahvistusta hallitukselle ja johdolle riskienhallinnan tehokkuudesta ja sen toimivuudesta. (Kuuluvainen ym. 2010b, 39.)

Sisäinen tarkastus on riskilähtöistä. Tarkastustoimintasuunnitelman tulee perustua vähintään kerran vuodessa dokumentoituun riskiarviointiin. Sisäisessä tarkastuksessa tulee tietää ja ymmärtää toiminnan merkittävimmät riskit ja kohdistaa arvioinnit niiden mukaisille alueille tärkeysjärjestyksessä. Tarkastus on suunnattava siihen, mikä on organisaation toiminnan jatkuvuuden kannalta tärkeintä. (Kuuluvainen ym. 2010b, 39.)

Organisaatioiden riskienhallinnan perusasioihin kuuluu oletus siitä, että jokaisen organisaation tarkoituksena on tuottaa sen sidosryhmille arvoa. Sellaista organisaatiota ei ole, joka ei jossakin vaiheessa joutuisi toimimaan epävarmuudessa. Johdon haasteena onkin päättää, kuinka paljon epävarmuutta siedetään pyrittäessä kasvattamaan sidosryhmäarvoa. Epävarmuutta voidaan pitää sekä riskinä että mahdollisuutena, koska se voi joko vähentää tai kasvattaa arvoa. Epävarmuuden hallintaan on kehitetty erilaisia riskienhallinnan menetelmiä. Samalla organisaation arvoa voidaan kasvattaa tehokkaammin. (COSO 2004.)

3.7 Riskienhallinta organisaation tavoitteiden tukena

Arvo saadaan maksimoitua, kun organisaation johto strategiansa ja tavoitteidensa avulla mahdollistaa optimaalisen tasapainon kasvun tuottotavoitteiden ja niihin liittyvien riskien välillä. Olennaista on, että organisaatio kykenee tehokkaasti käyttämään voimavaroja tavoitteidensa toteuttamiseksi. (COSO 2004.)

Organisaation riskienhallinta tarkoittaa riskinottohalukkuuden ja strategian yhdenmukaistamista. Silloin johto punnitsee organisaationsa riskinottohalukkuutta arvioimalla strategisia vaihtoehtoja asettamalla niihin liittyviä tavoitteita ja kehittämällä sopivia keinoja niihin liittyvien riskien hallintaan. (COSO 2004.)

Riskienhallinta on tehokkaampaa riskeihin vastaamista, koska se pakottaa määrittämään, kuinka riskeihin vastataan ja valitsemaan eri vaihtoehtojen välillä. Riskejä voidaan joko välttää, hyväksyä, jakaa tai vähentää. Tehokkuus tulee esille myös organisaation pääoman käytössä. Yksiselitteinen riskitieto auttaa johtoa arvioimaan tehokkaasti pääoman kokonaistarvetta ja kohdentamaan sen käytön entistä paremmin. (COSO 2004.)

Riskienhallintaan kuuluu yllätysten ja tappioiden vähentäminen, koska potentiaalisia tapahtumia kyetään tunnistamaan ja vastaamaan niihin paremmin. Varhaisen tunnistamisen avulla yllättävät tilanteet ja niistä aiheutuvat kustannukset ja tappiot todennäköisesti vähenevät. Riskienhallinta on lisäksi tilaisuuksiin tarttumista. Organisaation johto kykenee tunnistamaan potentiaalisiin tapahtumiin sisältyvät mahdollisuudet ja hyödyntämään niitä ennakoivasti. (COSO 2004.)

Koko organisaatiota koskevien ja monitahoisten riskien tunnistaminen ja hallinta on myös osa riskienhallintaa. Jokaisella organisaatiolla on valtava määrä erilaisia riskejä, joilla on vaikutusta organisaation eri osiin. Riskienhallinnan avulla niiden ristikkäisiin vaikutuksiin voidaan reagoida tehokkaammin. Samalla nähdään kokonaisvaltaisesti monitahoiset riskit, jolloin niihin voidaan puuttua oikealla tavalla. (COSO 2004.)

Organisaation johto kykenee saavuttamaan tulos- ja kannattavuustavoitteensa, kun näitä riskienhallinnan ominaisuuksia käsitellään oikein. Riskienhallinta helpottaa samalla varmistamaan tehokkaan raportoinnin, lakien ja määräysten noudattamisen sekä minimoimaan organisaation maineen vahingoittumisen seuraamuksineen. Lisäksi se tukee organisaation etenemistä päämääräänsä ja välttämään monet yllättävät tilanteet. (COSO 2004.)

Organisaation johto laatii strategiset tavoitteet ja määrittelee päämäärät toiminta-ajatuksen tai tavoitetilan mukaisesti. Organisaation riskienhallintamallin tavoitteena on toteuttaa tavoitteet. Ne voidaan jakaa neljään luokkaan: korkean

tason strategiset tavoitteet, organisaation voimavarojen tehokkuutta ja taloudellista käyttöä tukevat toiminnalliset tavoitteet, raportoinnin luotettavuutta koskevat tavoitteet ja sovellettavien lakien ja määräysten noudattamista tarkoittavat vaatimustenmukaisuutta koskevat tavoitteet. Strategisten ja toiminnallisten tavoitteiden toteutuminen on usein kiinni organisaatiosta riippumattomista ulkoisista tapahtumista. Riskienhallintaa käytetään siksi, että johto ja valvojana toimiva hallitus saavat ajoissa tiedon tavoitteiden toteutumisvauhdista. (COSO 2004.)

4 Organisaation maksuliikenne

Suomessa toimivien pankkien välillä on hyvin toimivat ja kattavat maksuliikennestandardit, jotka automatisoivat taloushallintoa ja vähentävät virheitä. Suomessa käytetään jo laajalti viitemaksuja. Yrityksen taloushallinnon maksuliikenne tarkoittaa käytännössä maksutapahtumien välitystä pankkien ja yrityksen taloushallintojärjestelmien kesken sekä niiden käsittelyä taloushallintojärjestelmissä. Yrityksen lähtevät maksut muodostetaan yrityksen taloushallinto-ohjelmistolla ja ne lähetetään pankkiin. Sen jälkeen pankki siirtää maksuerän sisältämät veloitukset yrityksen pankkitililtä. Sisäänpäin saapuvat maksut kerätään pankissa päiväkohtaisesti yhteen, minkä jälkeen pankki välittää tiedot tiliotteilla ja viitemaksutiedostoina yritykselle. Yritys kuittaa saapuneet viitemaksut kirjanpidossaan avoimia suorituksia vastaan. (Lahti & Salminen 2008, 109.)

Maksuliikennettä voidaan hoitaa joko taloushallintojärjestelmien omilla Banking-moduuleilla tai rahaliikenteen hallintaa varten kehitetyillä Middleware-ohjelmistoilla. Taloushallintojärjestelmiin integroitujen rahaliikennemoduuleiden etuna on suora yhteys taloushallintojärjestelmän muihin osiin, kuten osto- ja myyntireskontriin sekä kirjanpitoon. Erilliset rahaliikenneohjelmat ovat usein pidemmälle kehitettyjä. Ne kykenevät reagoimaan nopeammin pankkien kehittämisiin uusiin automatisoituihin ratkaisuihin. Samalla ohjelmistolla on mahdollista hallita koko konsernin maksuliikennettä silloinkin, kun eri konserniyrityksiä hoidettaisiin erillisillä toiminnanohjaus- tai taloushallintojärjestelmillä. (Lahti & Salminen 2008, 109–110.)

Jos toiminnanohjausjärjestelmä on integroitu suoraan tietyn pankin järjestelmiin, voivat pankkiliittymät olla hidasteena pankin vaihtamiselle, koska liittymät tulisi ottaa uudestaan käyttöön uuden pankin kanssa. Varsinaisilla rahaliikenneohjelmistoilla on vahvuutenaan valmiit ja standardoidut yhteydet moniin pankkeihin. Maksuliikennejärjestelmä tai -moduuli välittää tietoja pankkien ja taloushallinto-ohjelmistojen välillä. Ydinasiana on kerätä maksuaineistoja muun muassa ostoreskontrasta, palkka- ja matkalaskujärjestelmistä pankkiin välitettäväksi ja välittää pankista tiliote-, viitesuoritus- ja valuuttakurssitietoja yrityksen taloushallintojärjestelmään. (Lahti & Salminen 2008, 110.)

4.1 Uloslähtevä maksuliikenne

Yrityksen lähteviä rahavirtoja ovat ostolaskujen, matka- ja kululaskujen, palkkojen sekä verojen ja veronluonteisten erien (arvonlisävero, ennakkovero, työnantajasuoritukset) ja muiden manuaalisten aineistojen maksut. Ostoreskontran avoimista laskuista muodostetaan maksuerä tiettyyn eräpäivään mennessä erääntyvistä laskuista. Jos maksuja maksetaan usealta pankkitililtä, maksatusohjelmaan kannattaa luoda säännöt, joiden mukaan erääntyvät laskut jakautuvat automaattisesti eri pankkitileiltä lähteviksi maksueriksi. Tämä on hyödyllinen varsinkin silloin, kun yrityksen käytössä on erillinen valuuttamääräinen pankkitili. (Lahti & Salminen 2008, 111.)

Matkalaskujen maksatukseen on olemassa muutamia eri tapoja. Se voi hoitua erillisen matkahallintajärjestelmän kautta, ostoreskontrasta tai palkanlaskennan kautta. Erillinen matka- ja kuluhallinnan järjestelmä mahdollistaa automaattisen maksuerän muodostamisen hyväksytyistä laskuista, joka sitten siirretään maksatusohjelman kautta pankkiin. Palkkojen yhteydessä maksettavat päivärahat ja muut matkakorvaukset sisältyvät yleensä nettopalkkojen maksuerään. (Lahti & Salminen 2008, 112.)

Palkkojen maksu tapahtuu automaattisesti palkkajärjestelmän tekemän aineiston perusteella. Palkkaohjelman muodostanut maksuerä siirretään rahaliikenneohjelmaan, josta se ohjautuu pankkiin toistuvaissuorituksena. Joissakin tapauksissa verot ja muut veronluonteiset erät joudutaan yleensä syöttämään manuaalisesti maksuliikenneohjelmaan. Tavoitteena tulisi olla, että manuaalisia

maksutapahtumia vältetään tekemällä maksut esijärjestelmien ja niiden hyväksymismenettelyjen kautta. Tällöin järjestelmien lokitietoihin tallentuvat tiedot tapahtumien käsittelijästä ja hyväksyjästä. (Lahti & Salminen 2008, 113.)

Organisaation lähteissä maksuissa on usein suuri riski väärinkäytöksille. Ostoreskontran kautta maksuun lähtevät erät ovat usein rahasummiltaan suuria ja niitä on määrällisesti paljon. Ostoreskontran maksujen väärinkäyttöriskiä saadaan supistettua hajauttamalla työtehtäviä useammalle henkilölle eli minimoimalla vaaralliset työyhdistelmät. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että toimittajarekisterin tietojen syöttäjä ja niiden muuttaja ei tee maksuaineistoa laskuista. (Lahti & Salminen 2008, 113–114.)

Ostoreskontran tehtävät voidaan jakaa kolmeen osaan, jotka ovat toimittajarekisterin ylläpito, laskujen käsittely ja maksuaineiston luominen. Näitä kaikkia hoitavat eri henkilöt, jotta vaarallisilta työyhdistelmiltä vältyttäisiin. Pienessä yrityksessä tällainen hajauttaminen ei ole järkevää. Silloin voidaan kontrollimielessä seurata ohjelman toimittajarekisterin muutoslokiä, joka kertoo, mitä toimittajatieta on milloinkin muutettu sekä kuka muutoksen on tehnyt. Maksuliikenneohjelmistoissa voi hyödyntää toimintoa, joka edellyttää pankkiaineiston maksamiseksi vähintään kahden eri henkilön hyväksynnän. (Lahti & Salminen 2008, 114.)

4.2 Sisääntuleva maksuliikenne

Yritykselle sisäänpäin tulevia rahavirtoja ovat myyntireskontran suoritukset, käteismyynnin tilitykset sekä pankki- ja luottokorteilla tehdyt suoritukset. Kotimaisiin myyntilaskuihin saapuvat suoritukset ovat pitkälti automatisoituja viitteiden avulla. Pankin muodostama saapuneista viitemaksuista koostuva viitesuorituserä voidaan välittää pankkiohjelman kautta suoraan myyntireskontraan, jolloin suoritukset kuitataan avoimiin laskuihin. Saapuneiden viitesuoritusten jälkeen käsiteltäväksi jäävät vain sellaiset maksut, joista puuttuu viitenumero, maksuviite on virheellinen tai laskusta on maksettu väärä summa. (Lahti & Salminen 2008, 114.)

Ulkomaisten myyntilaskujen suoritukset pitää yleensä kohdistaa käsin, koska niissä ei välttämättä ole viitenumeroa. Automaattista käsittelyä voi tavoitella

maksajan nimen tai laskunumeron perusteella tai niiden yhdistelmillä. Joissakin myyntireskontraohjelmissa on pyritty tunnistamaan näitä tietoja ja vertaamaan niitä saatavarekisteriin. Ulkomaisiin maksuihin voi liittyä myös valuuttakurssiero, kun kyseessä on muita kuin euromääräisiä suorituksia. (Lahti & Salminen 2008, 114.)

4.3 Tiliotteiden käsittely

Rahaliikenneohjelmien avulla tiliotteiden käsittely tapahtuu nopeammin, koska elektronisilla tiliotteilla voidaan käyttää kooditusta, joka sisältää tiliöintimallit erityyppisille maksutapahtumille. Tiliöintimallit voivat olla esimerkiksi palkkojen maksulle tai myyntireskontran suorituksille. Rahaliikennejärjestelmä voi vaihtoehtoisesti tunnistaa automaattisesti tiliotteen tapahtumatietojen perusteella käytettävän tiliöintimallin tai tiliöintimalli valitaan kullekin tapahtumalle manuaalisesti. Tapahtumien tiliöinnin jälkeen ne siirretään maksuliikenneohjelmasta pääkirjanpitoon. Kun jokainen tiliotetapahtuma on käsitelty maksuliikenneohjelmassa, pankkitilin saldo on kirjanpidossa aina oikein. Maksutapahtumien hallinta tapahtuu välitilien tai muiden kirjanpitotilien kautta. (Lahti & Salminen 2008, 115.)

Tiliotteen automaattinen tiliöinti mahdollistaa esimerkiksi poimimaan luottokorttililityksen nettosumman, tiliöimään bruttosumman luottokorttisaamisten hyvitykseksi ja tallentamaan näiden erotuksena olevan provisio-osuuden rahaliikennekuluksi. Automaattinen tiliotetapahtumien tunnistus helpottaa sellaisten organisaatioiden kirjanpitoa, joissa on useita toimipaikkoja, joiden tapahtumia seurataan erikseen. Tällöin organisaatio ei tarvitse useita pankkitilejä eri toimipaikoille. Toimipaikkojen tilityksille annetaan erilaiset viitesarjat, jotka määritellään maksuliikenneohjelmaan ja joiden avulla ohjelma pystyy tunnistamaan tilitykset ja tiliöimään ne automaattisesti oikeille tileille ja kustannuspaikoille. (Lahti & Salminen 2008, 115–116.)

Sähköisille tiliotteille on ominaista päiväkohtainen tallennus, jolloin tietyn päivän maksutapahtumat on helppo hakea arkistosta myöhempää tarkastelua varten. Sähköisenä tallennettuun tiliotteeseen voidaan sisällyttää pankilta tulleiden varsinaisten tiliotetietojen lisäksi tiliöinti- ja tositetiedot. Toki sähköiset tiliotteet voi-

daan tulostaa paperille ja säilyttää perinteisesti arkistomapeissa. (Lahti & Salminen 2008, 116.)

4.4 Kassamyynti

Yrityksen saamat maksut näkyvät tiliotteella käteisen osalta sitten, kun käteiskassa tilitetään pankkiin, ja korttimaksujen osalta sitten, kun pankki tai luottokorttiyhtiö tilittää suorituksen. Käteiskassan tilityksen seuraaminen on haastavaa väärinkäytösriskin takia. Kassaraportteja ja pankkitilille tehtyjä tilityksiä vertaamalla on voitava varmistamaan, että kaikki kassaan maksettu raha tilitetään pankkiin. Erotettuaan pohjakassan käteisestä rahasta päivän kassan sulkeva työntekijä tekee ensimmäisen tarkistuksen käteisen rahan määrän täsmämisestä kassaraportin ilmoittamaan summaan. Rahamäärä voi erottaa esimerkiksi väärin annetuista vaihtorahoista, mahdollisesta varkaudesta tai vaikkapa kassakoneen alle kadonneista seteleistä. (Lahti & Salminen 2008, 116–117.)

Sähköisesti välittyvät pankki- ja luottokorttitapahtumat siirretään joko kassajärjestelmän tai erillisen maksupäätteen kautta pankkiin päivän päätteeksi. Pankkikorttitapahtumien tilitykset näkyvät tiliotteella tavallisesti yhden pankkipäivän viiveellä. Luottokorttitilitysten näkyminen riippuu luottokorttiyhtiöstä, onko viive pari pankkipäivää vai pari viikkoa. Luottokorttiyhtiöt vähentävät tilityksestä prosentuaalisen provisionsa, joten pankkitilille maksettava nettomaksu ei ole samansuuruinen kuin kassajärjestelmään kirjattu bruttomaksu. (Lahti & Salminen 2008, 117.)

Kassamyynnin käsittelyyn kirjanpidossa on pääasiallisesti kolme eri menetelmää. Myynnit voidaan kirjata tiliotteelta, myyntiraportilta tai myyntireskontraan kytketystä kassajärjestelmästä. Jälkimmäisin vaihtoehto siirtää myyntitiedot päivittäin kirjanpitoon ja tilitystiedot maksutavoittain myyntireskontraan. Käteistilitys välittyy myyntireskontraan kassanhoitajan laskemalla summalla, jonka hän on syöttänyt kassakoneeseen. Samalla päivän kassaero tallentuu jo kassajärjestelmässä halutulle tilille. (Lahti & Salminen 2008, 117–118.)

Myyntireskontrasta voidaan katsella ajantasaisesti avoimia tilityksiä korttityypeittäin. Kun tiedossa on kunkin kortin tilitysaika, listalta voidaan nähdä sellaiset avoimet maksut, joihin olisi jo pitänyt saapua suoritus. Tämän seurauksena

matkalla kadonneisiin tilityksiin tai epäilyihin väärinkäytöksiin voidaan puuttua nopeasti. (Lahti & Salminen 2008, 119.)

4.5 Maksuliikenne ja kassanhallinta

Yrityksen maksuliikenne sisältää suurimmat riskit yhtiön rahan menetyksiin. Maksuliikenteen tehtäviä tulisi jakaa usealle henkilölle, jotta väärinkäytösten mahdollisuudet ja riskit on minimoitu. Erilaiset järjestelmäkontrollit tukevat riskien minimoimista. Niitä ovat hyväksynät, rajatut käyttöoikeudet, tili- ja viitenumeroiden tarkistus, käteis- ja korttimaksujen automaattinen rekisteröinti ja tilitysten seuranta ja tiliotteen automaattinen tiliöinti. Järjestelmän ulkopuolisiin kontroleihin voidaan sisällyttää täsmätykset. (Lahti & Salminen 2008, 164–165.)

Hyväksynnässä maksuohjelma vaatii kahden eri henkilön suostumuksen maksuille, ennen kuin ne voidaan lähettää pankkiin. Rajatuilla käyttöoikeuksilla estetään saman henkilön mahdollisuudet tehdä maksuja ja kirjata pankin tilioitteita. Eri henkilöiden kannattaa ylläpitää maksun saajien (toimittajien tai työntekijöiden) pankkitiedot sekä tallentaa ja hyväksyä järjestelmän laskut. (Lahti & Salminen 2008, 164.)

Käteisenä tai korttitapahtumina vastaanotettavien maksujen oikeamääräiset tilitykset pankkitilille voidaan varmistaa siirtämällä myyntitiedot automaattiliittymien kautta kirjanpitojärjestelmään. Lisäksi pankkitilille tulleet viitenumeroilla varustetut suoritukset voidaan kirjata automaattisesti kassajärjestelmän myyntitietoja vastaan. Seuranta voidaan silloin keskittää puuttuviin ja virheellisiin tilityksiin. Kun kaikki tiedot ovat kirjanpitojärjestelmässä ajan tasalla, puutteet ja virheet voidaan raportoida automaattisilla raporteilla. (Lahti & Salminen 2008, 164.)

Järjestelmän sisäänrakennetun pankkitilinumero- ja viitenumerotarkistuksen avulla virheellisiä tietoja sisältävien maksujen lähettäminen voidaan estää. Tiliotteen automaattinen tai puoliautomaattinen tiliöinti huolehtii siitä, että pankkitilin saldo on kirjanpidossa aina oikea ja maksutapahtumat kirjautuvat väliselvittelytileille odottamaan täsmäytystä reskontrista tehtyihin maksuihin. Puoliautomaattinen tiliöinti perustuu tapahtumakoodien tunnistamiseen. (Lahti & Salminen 2008, 164.)

Järjestelmän ulkopuoliset täsmäytykset tarkoittavat erillisreskontrien säännöllistä tarkastelua. Valtaosa maksuista syntyy erillisreskontrien kautta, esimerkiksi palkanlaskennasta tai ostoreskontrasta. Reskontrasta ja pankkitililtä lähteneet maksut kirjataan tyypillisesti välitileille. Selvittelytilin säännöllisellä täsmäytyksellä voidaan varmistaa, että pankkitililtä ovat lähteneet kaikki reskontrasta lähteneet maksut ja ettei pankkitililtä ole lähtenyt ylimääräisiä maksuja. (Lahti & Salmi-nen 2008, 165.)

4.6 Kassapankki-ohjelmisto

Computer Program Unit (jäljempänä CPU Oy) on joensuulainen asiakaspalvelun maksamiseen liittyviin palveluihin erikoistunut ohjelmistotalo. CPU Oy:n Kassapankki-ohjelmisto on kehitetty hallitsemaan kaikkien hajautettujen asiakaspalvelupisteiden kassatoiminnot reaaliaikaisesti. Järjestelmä helpottaa maksamiseen liittyvää hallinnollista työtä tehostamalla päivittäisiä työrutiineja. Ohjelmistotalo muokkaa järjestelmää asiakkaiden tarpeiden mukaan. Järjestelmän osia voidaan myöhemmin laajentaa muuttuvia olosuhteita mukailleen. (Computer Program Unit Oy 2012a.)

Kun Kassapankki on integroitu asiakasyrityksen taloushallinnon ohjelmistoihin, kirjanpito, reskontrat, laskutus, arkistointi sekä tilastointi ja raportointi ovat kassatoiminnan osalta ajan tasalla. Tällöin tarkastustoimi helpottuu, organisaation asiakaspalvelu ja palveluimago paranevat, kun tapahtumista pystytään saamaan reaaliaikaista tietoa. Myös pankki saa tarvittavat tiedot päivittäin konekielellisesti. CPU Oy:n mukaan Kassapankin käyttäjäorganisaatio voi säästää jopa satoja työtunteja vuodessa, kun hajautettujen kassojen tapahtumat käsittelee keskitetysti vain yksi henkilö. (Computer Program Unit Oy 2012a.)

Ohjelmiston ominaisuuksiin kuuluvat automaattinen arvonlisäverokäsittely, kaikkien erityyppisten maksuvälineiden hyväksyntä, kassakohtainen tositenumerointi ja raportointi sekä palkkahallinto-, laskutus- ja digitaaliset arkistoliitynnät. Näiden lisäksi Asiakaskortti-lisäosa mahdollistaa asiakaskohtaiset tili-, palkka- ja laskutusmyyntitoteutukset. Työtilausosalla puolestaan hallitaan aikaan sidottua työ- ja tuotemyyntiä. (Computer Program Unit Oy 2012a.)

Kassapankki-järjestelmää käyttävät asiakaspalvelun ja taloushallinnon toimijat. Kassahenkilö tuottaa kassatapahtumakirjaukset, myyntiraportit, kassan täsmäytyksen, rahojen käsittelyn ja tilityksen sekä kassapäivän päätöksen. Taloushallinto-osaston kassapääkäyttäjälle jää niputettujen kassatapahtumien kirjanpidollinen raportointi, konekieliset siirrot, perustietojen ylläpito, pankki- ja luottokorttitapahtumien sekä rahasiirtojen valvonta. (Computer Program Unit Oy 2012a.)

Kassapankki on käytössä tämänhetkisten tietojen mukaan ainakin 45 kaupungissa ja kunnassa. Näistä muutamilla on käytössään sama kirjanpitoliiyntyä kuin Saimaan talous ja tieto Oy:llä. Kassapankkia käytetään myös muutamissa terveydenhuollon palvelukeskuksissa ja kuntayhtymissä sekä koulutuskuntayhtymissä. (Computer Program Unit Oy 2012b.)

5 Kirjanpitoaineiston säilyttäminen

Vuoden 2011 helmikuun alusta voimaan tullessa kirjanpitolautakunnan yleisohjeessa kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista on lueteltu, kuinka kauan kirjanpitoaineistoa tulee säilyttää. Kirjanpitolain 2 luvun 10 § pykälä sisältää virallisen säädöksen kirjanpitoaineiston säilytysajasta. Sen mukaan tilikauden tositteet, liiketapahtumia koskeva kirjeenvaihto ja koneellisen kirjanpidon täsmäytys selvitykset sekä muu kirjanpitoaineisto on säilytettävä vähintään kuusi vuotta tilikauden päättymistä koskevan vuoden lopusta lukien. Tositteet on säilytettävä kirjausjärjestyksessä tai muutoin siten, että tositteiden ja kirjausten välinen yhteys on todettavissa vaikeuksista. (Kirjanpitolautakunta 2011, 23–24.)

Kymmenen vuotta säilytettäviä kirjanpitoaineistoja ovat keskeisimmät kirjanpito- kirjat, kuten perus- ja pääkirjanpidon raportit eli päivä- ja pääkirja sekä osakirjanpitojen päivä- ja pääkirjat, tililuettelo, tase-erittelyt ja liitetietojen erittelyt, konsernitilinpäätöksen yhdistelylaskelmat ja tasekirja. Tasekirja koostuu tilinpäätöksestä ja toimintakertomuksesta sekä kirjanpitokirjojen luettelosta ja tositelajeista niiden säilytystapoineen. Tasekirjassa on tärkeää, että sen sivut tai aukeamat ovat numeroituja. Muuhun lainsäädäntöön saattaa lukeutua kirjanpitolain vähimmäissäilytysaikoja pidempiä tiedonantovelvollisuuksia. Esimerkiksi palkka- kirjanpitoa koskevia tietoja täytyy säilyttää kauemmin kuin kirjanpitolainsäädäntö velvoittaa. (Kirjanpitolautakunta 2011, 24.)

Kauppa- ja teollisuusministeriön kirjanpitoasetelmäpäätöksessä säädetään kirjanpitoaineiston digitaalisesta säilyttämisestä tilikauden aikana. Sen mukaan tilikauden aikana tuotettu kirjanpitoaineisto on säilytettävä kahdella koneellisella tietovälineellä. Säilyttämisessä saadaan käyttää sellaista tietovälinettä, jolle tiedot voidaan tallentaa uudelleen. Vaihtoehtona on säilyttää tositteet alkuperäisinä paperilla, jolloin kirjanpitovelvollinen voi käyttää lisäksi vain yhtä varmistettavaa koneellista tietovälinettä. Kirjanpidosta vastuussa oleva taho saa säilyttää useamman kirjanpitovelvollisen tietoja samalla koneella. (Kirjanpitolautakunta 2011, 25.)

Menetelmäpäätöksessä ohjeistetaan säilyttämään tietovälineitä erillisissä turvallisissa tiloissa, jotka eivät ole välittömässä yhteydessä toisiinsa. Mikäli toiselle laitteelle tallennettu aineisto muodostuu kirjanpitojärjestelmän tietokannan varmuuskopioista, jonka lukeminen edellyttää kirjanpito-ohjelmistoa, tulee kirjanpito-ohjelmiston sisältävä tietoväline, esimerkiksi asennus-CD, säilyttää erillisessä tilassa kuin varsinainen kirjanpito-ohjelmisto. Tietovälineiden sisällön lukukelpoisuus ja oikeellisuus on tarkistettava säännöllisesti. (Kirjanpitolautakunta 2011, 25.)

Mikäli käytetty tietoväline osoittautuu tarkastuksessa siten virheelliseksi, ettei aineistoa voida käsitellä kirjanpitolain edellyttämällä tavalla, on tiedot siirrettävä viipymättä toiselle tietovälineelle. On tärkeää huomioida, että mikäli kirjanpitovelvollinen on ulkoistanut kirjanpidon laatimisen erilliselle palveluntarjoajalle, on kirjanpitovelvollinen siitä huolimatta vielä vastuussa kirjanpitoaineiston säilyttämisestä. (Kirjanpitolautakunta 2011, 25–26.)

Kirjanpitolautakunnan yleisohjeen kirjanpitoaineiston pysyvää säilyttämistä koneellisella tietovälineellä koskevien vaatimusten mukaan säilytettävä kirjanpitoaineisto on siirrettävä kahdelle pysyvästi säilytettävälle koneelliselle tietovälineelle. Näiden kummankin tietosisällön oikeellisuus on tarkistettava, ennen kuin tilapäiseen säilyttämiseen käytetty tietoväline otetaan muuhun käyttöön tai tehdään käyttökelvottomaksi. Pysyvällä säilyttämisellä tarkoitetaan kirjanpitolain 2 luvun 10 §:n mukaista säilytysaikaa. Koneelliselle tietovälineelle tallennettuja kirjanpito-tietoja ei saa muuttaa. Muuttamista on pyrittävä estämään käyttämällä sellaisia koneellisia tietovälineitä, joille kerran tallennettuja tietoja ei voida korva-

ta uusilla tiedoilla. Vaihtoehtoisesti voidaan käyttää menetelmiä, joissa tarkis-
teen laskennalla tai muulla tavalla voidaan osoittaa tietojen muuttumattomuus.
(Kirjanpitolautakunta 2011, 26.)

Kirjanpidon elektronisessa arkistoinnissa hyötyjä on mitä ilmeisimmin enemmän
kuin haittoja. Sähköisessä muodossa oleva aineisto tallentaa itseensä aika-
leimoja ja käyttäjätietoja tehostaen yritysten sisäisiä kontroleja. Suurissa yrityksissä ja julkisella sektorilla esimerkiksi suurten tapahtumamäärien käsittely, tehokkaat hakuominaisuudet ja yrityksen sisäiset käyttöoikeusmäärittelyt korostuvat. Tilitoimistojen arkistoinnin on sitä vastoin hallittava tehokkaasti suuri joukko eri yrityksiä sekä asiakasyritysten väliset käyttöoikeusrajaukset. (Fredman 2011, 46–47).

6 Saimaan talous ja tieto Oy

Tässä luvussa Saimaan talous ja tieto Oy yleisellä tasolla sekä esitellään tarkemmin maksuliikenneosaston toiminnan kuvaus lähtevien ja saapuvien maksujen näkökulmista. Näiden jälkeen kerrotaan muun muassa yhtenäisen euromaksualueen (SEPA) tuomista vaikutuksista maksuliikenteen toimintoihin. Luvun lopussa käsitellään asiakkaiden käteiskassatoiminnan kytkeytymistä Saimaan talous ja tieto Oy:n maksuliikennepalveluihin, manuaalisia rahasiirtoja sekä lyhyesti sähköistä arkistointia.

6.1 Yritysesittely

Saimaan talous ja tieto Oy (jäljempänä lyhenne Saita Oy) on elokuussa 2009 toimintansa aloittanut osakkeenomistajilleen taloushallinto- ja tietotekniikkapalveluja tarjoava yritys. Yrityksen omistus jakaantuu muutamille sen asiakasorganisaatioista. Keväällä 2012 Saita Oy:llä on 21 asiakasorganisaatiota. Taloushallinto-osastot sijaitsevat keskitetysti Lappeenrannassa Skinnarilan Technopoliksessa ja tietohallinto hajautetusti keskustassa, Kahilanniemessä ja Joutsenos-
sa.

Kesäkuun 2012 alusta Saita Oy:n kaikki osastot toimivat keskitetysti Saimaan ammattikorkeakoulun entisellä Kahilanniemen kampuksella. Kirjoitushetkellä

huhtikuussa 2012 osa yrityksen toiminnoista on jo siirtynyt uusiin toimitiloihin. Muuttaminen ei ole tämän yrityksen henkilöstölle vierasta, koska ennen Skinnarilaan siirtymistä yrityksen taloushallinto-osastot sijaitsivat Lappeenrannan ydinkeskustassa.

Saita Oy:n tyypillisiin palveluihin kuuluvat myyntilaskutus ja maksuliikenne, kirjanpito, ostolaskujen kierrätys ja ostoreskontra, palkanlaskenta, teknologia-alusta, tietoliikenne ja työasematuki, it-suunnittelu ja projektipalvelu. Yrityksellä on palvelupuhelimia, esimerkiksi palkanlaskennalle, laskutukselle ja tietohallinnon Service Desk.

Palkanlaskentapuolella laskettiin vuonna 2011 noin 8 500 henkilön palkat. Saita Oy:ssä puolestaan on yhteensä noin sata työntekijää taloushallinnon ja tietohallinnon osastoilla. Kirjanpito-osastolla hoidetaan yrityksen oma ja asiakasyritysten kirjanpidot ja tilinpäätökset asiaankuuluvine raportteineen sekä annetaan neuvoa kirjanpitoon ja arvonlisäverotukseen liittyviin kysymyksiin. Niin ikään projektikirjanpito EU-hankkeita varten hoituu tarvittaessa.

Ostoreskontraosastolla skannataan osa asiakkaiden paperilaskuista ja siirretään ne kiertoon verkkolaskujen käsittelyn yhteydessä. Osa skannauspalveluista on ulkoistettu erilliselle yhtiölle vuoden 2011 aikana. Asiakkaiden kanssa tehävissä palvelusopimuksissa sovitaan, mitkä työt kuuluvat asiakkaalle ja mitkä Saita Oy:lle. Asiakas yleensä tiliöi ja tarkastaa itse omat ostolaskunsa, koska asiakkaalla on konkreettisempi käsitys laskujen sisällöistä. Tarvittaessa tiliöinti- ja palveluista voidaan kuitenkin neuvotella. Tavoitteena on minimoida asiakkaan itse käyttämä työaika ostolaskujen parissa.

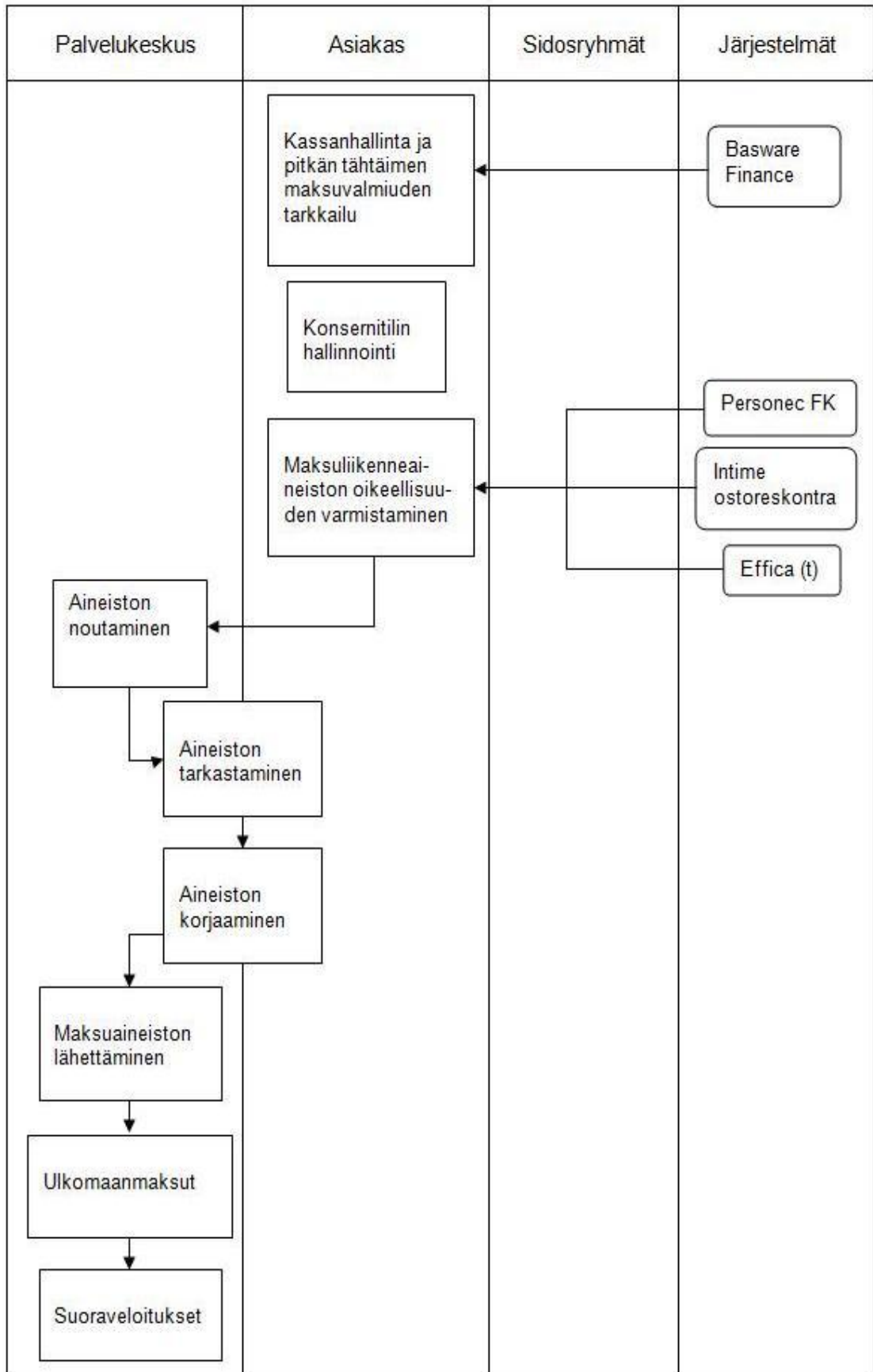
Myyntilaskutus on osana asiakkaan käyttämää muuta tietojärjestelmää. Asiakkaan palveluksessa oleva laskuttaja laatii laskun omalla järjestelmällä, minkä jälkeen Saita Oy hoitaa prosessin tästä eteenpäin aina perintään saakka. Perintätoimet ovat ulkoistettu perintätoimistolle. Maksuliikennetiimi on valtuutettu noutamaan asiakkaiden tileille saapuviin suorituksiin liittyvän pankkiaineiston. Samalla selvitetään saapuneet maksusuoritukset ja maksetaan asiakkaan hyväksymät ostolaskut ja palkkalaskelmat.

6.2 Maksuliikenteen prosessikuvaus

Saimaan talous ja tieto Oy:n asiakkaiden maksuliikenteen hoitaminen on yksi tärkeimmistä yrityksen perustoiminnoista. Jos se jostakin syystä keskeytyy, kustannuksia tulee paljon esimerkiksi suurten ostolaskujen viivästyskoroista. Myös tuhansien palkansaajien kuukausipalkat saattavat olla vaarassa, jos tietoliikenneyhteydet eivät toimi tiettyinä aikoina. Seuraavassa luvussa kerrotaan lähtevien ja saapuvien maksujen prosessikuvaukset.

6.2.1 Lähtevät maksut

Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 1 on maksuliikenteen lähtevien maksujen prosessikaavio. Se sisältää työvaiheiden työnjaon palvelukeskuksen ja asiakkaiden välillä. Viimeisestä sarakkeesta voidaan nähdä työvaiheisiin kytkeytyneet järjestelmät.



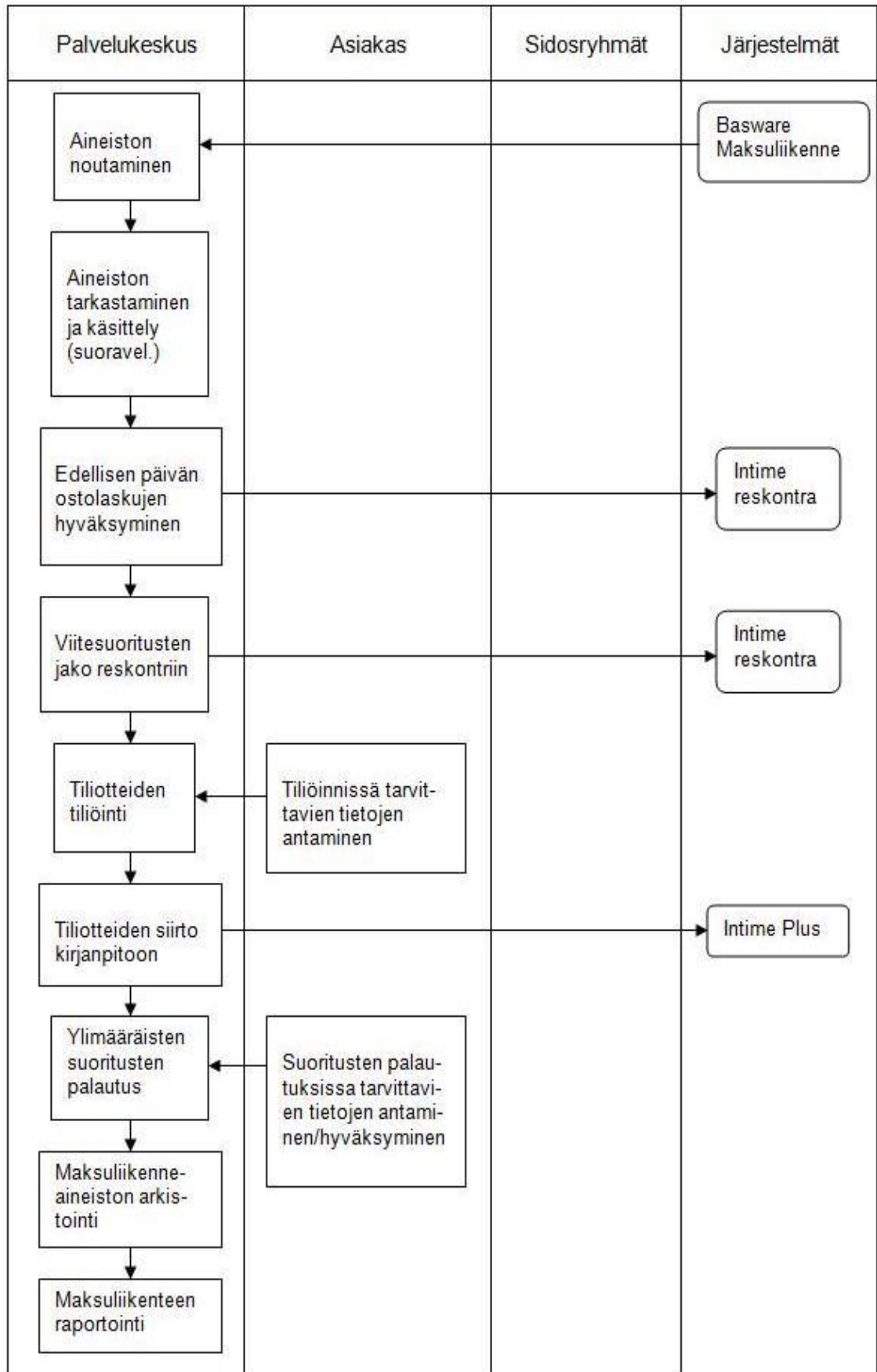
Kuvio 1. Maksuliikenteen prosessikuvaus, lähtevät maksut

Asiakas suunnittelee kassanhallintansa ja tarkkailee maksuvalmiuttaan pitkällä tähtäimellä käytössä olevan järjestelmän avulla. Konsernitiliä, johon on liitetty useita konsernin pankkitilejä, hallinnoi asiakas itse. Asiakas saa ostoreskontra- ja palkkajärjestelmistään maksuliikenneaineiston, jonka oikeellisuus varmistetaan. Sen jälkeen työ siirtyy palvelukeskukselle eli Saimaan talous ja tietö Oy:lle. Maksuliikenneosastolla tarkastetaan, että konekielinen maksuaineisto täsmää annettuun työmääräimeen. Työmääräin voi olla palkanlaskentaosastolta saatu yhteenvetolista tai asiakkaan sähköpostitse lähettämä tieto, miltä pankkitililtä ostoreskontran erääntyvät maksut lähetetään.

Järjestelmästä otetaan maksuehdotuslista, joka toimitetaan asiakkaalle arvioitavaksi. Mikäli aineisto ei ole suunnitellun mukainen, sitä korjataan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Jos poikkeama johtuu puhtaasti tietotekniikasta, käännyttään palvelukeskuksen tietohallinnon työntekijöiden puoleen. Seuraavaksi hyväksytyt maksuaineisto laitetaan konekielisesti maksuun valitulta pankkitililtä. Muut kuin euromääräiset ulkomaanmaksut lähetetään erikseen, koska niitä ei voida yhdistää muuhun SEPA-aineistoon ilman IBAN-muotoista tilinumeroa. Suoraveloitusaaineisto ohjataan pankkeihin päivittäin.

6.2.2 Saapuvat maksut

Seuraavalla sivulla olevasta kuviosta 2 voidaan todeta, että saapuvien maksujen käsittely alkaa palvelukeskuksessa, toisin kuin lähtevien maksujen käsittely. Saapuvien maksujen käsittelyssä on enemmän maksuliikenteen kannalta työvaiheita kuin lähtevissä maksuissa.



Kuvio 2. Maksuliikenteen prosessikuvaus, saapuvat maksut

Maksuliikenneohjelmalla suoritetaan aamuisin pankkiaineiston noutaminen edellisen pankkipäivän tapahtumista. Suoraveloitukset haetaan sähköisesti ja toimitetaan eteenpäin jatkokäsittelyä varten. Saapunut aineisto tarkastetaan ja käsitellään muun muassa tehden siihen tarvittavat tiliöinnit. Kaikki tiliotteiden tapahtumat tiliöidään maksuliikenneosastolla. Monet tapahtumat jaotellaan eri osastoille tai pyydetään asiakkailta tiliönti ohjeita. Viitesuoritukset jaetaan eri reskontriin. Asiakkaalle ilmoitettavat tulleet suoritukset lähetetään tyyppillisesti sähköpostin avulla. Edellisenä pankkipäivänä lähteneet ostolaskut hyväksytään, ja niistä ajetaan vahvistusraportit mappiin arkistoitaviksi.

Tiliotteiden tiliöinnissä noudatetaan asiakkaan antamia ohjeita. Välillä tulee tilanteita, jolloin asiakkaalta täytyy kysyä tiliointiä koskevia lisätietoja. Kun päivän tiliotteet on saatu tiliöityä kokonaan, ne siirretään järjestelmän avulla kirjanpitoon, jossa niiden käsittely jatkuu. Maksuliikenteen osalta kyseisen päivän tapahtumiin tarvitsee enää harvoin palata.

Joskus kuitenkin huomataan, että asiakkaalle on tullut jokin suoritus kahteen kertaan tai liian suurella rahamäärällä. Silloin ollaan yhteydessä maksun saaneeseen asiakkaaseen ja kysytään tältä suorituksen palautuksessa tarvittavien henkilöasiakkaiden tietojen antamista tai niiden hyväksymistä. Aina palautuksessa tarvittavien tietojen saaminen ei ole yksiselitteistä. Tähän asiaan palataan myöhemmin luvussa 7.2.

Hankalimpia ovat tapaukset, joissa yksityishenkilö on maksanut toisen henkilön puolesta jonkin laskun ilman viitenumeroa tai viestikentässä lukevaa laskun numeroa. Tällöin maksajana näkyy muu nimi kuin itse laskun saaja. Lisäksi järjestelmän kentät eivät ole tarpeeksi laajoja näyttämään pitkiä erisnimiä kokonaan. Tällaisessa tilanteessa suoritus on vaikeaa kohdistaa oikeaan laskuun reskontrassa. Kyseessä olevan laskun etsimiseen voi kulua yllättävän paljon aikaa. Pahimmassa tapauksessa laskun saaja voi yllätyksekseen saada maksuohjeituksen ennen kuin laskua on päästy kuittaamaan maksetuksi.

Kun saapuvia maksuja koskevat raportit on ajettu, ne arkistoidaan yhdessä maksuliikenneaineistojen paperikappaleiden kanssa. Erilaisia raportteja tulostetaan paperille päivittäin paljon. On raportteja, jotka ovat kerralla aina usean

kymmenen sivun mittaisia. Arkistomapit täyttyvät nopeasti ja niitä pitää viedä arkistointitilaan yllättävän usein. Arkistoituihin raportteihin tarvitaan palata uudelleen vain harvoin.

6.3 SEPA-uudistuksen vaikutukset maksuliikenteessä

Yhtenäinen euromaksualue SEPA (Single Euro Payments Area) on tuonut mukanaan niin hyviä kuin huonoja asioita maksuliikenteen toimintoihin. Epäonnistuneen maksun lähetyksessä on erilaisia virhekoodeja, joista pystytään näkemään, onko jokin tietty lasku jäänyt lähettämättä vai kenties koko maksuerän lähetyksen epäonnistunut. Mikäli riittäviä tietoja ei pystytä maksuliikenneohjelmasta katsomaan, pankki osaa auttaa tilanteen ratkaisussa virhekoodia apuna käyttäen. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Haittana SEPA-muutos on aiheuttanut hyvityslaskuihin kohdistuvan rajoituksen. Samalta toimittajalta ei voi olla yhteensä yli yhdeksää veloitus- ja hyvityslaskua samalla maksuehdotuksella. Pelkkiä veloituskaskuja saa sen sijaan olla kuinka paljon tahansa, mutta jos joukossa on yksikin hyvityslasku, laskujen kappalemäärä on rajoitettu. Tällaisessa tilanteessa joudutaan tekemään kaksi eri maksuehdotuslistaa ja lähettämään ne erikseen. Toiseen listaan laitetaan hyvityslaskun lisäksi muutama veloituskasku, jotta hyvityslaskun summa kuitaantuu ja maksettavaa silti jää. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Euromääräiset ulkomaanmaksut voidaan maksaa samalla erää kuin muutkin ostolaskut. Jos ulkomaanmaksut eivät lähde oikealla tavalla maksuun, pankin veloittamat palvelumaksut voivat olla huomattavan suuruiset laskun summaan nähden. Pankki voi veloittaa erilaisia selvitys- tai palautusmaksuja. Ulkomaisissa hyvityslaskuissa edellä mainittu yhdeksän laskun rajoitus ei ole mahdollinen, sillä maksuliikenneohjelma ei hyväksy ulkomaille kohdistuvaa hyvityslaskua ollenkaan. Se on kohdistettava sopivaan saman toimittajan veloituskaskuun ja kuitattava pois. Sen jälkeen jäljelle jäänyt veloituskasku voidaan maksaa normaalisti. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Mikäli veloituskaskua ei ole tai se ei ole tarpeeksi suuri, asiakkaan on syytä ottaa yhteyttä tavarantoimittajaan ja pyytää hyvitystä suoraan pankkitilille. Vaihtoehtoisesti voidaan jäädä odottelemaan myöhemmin tulevaa veloituskaskua. Hyvityslaskut jäävät roikkumaan maksuehdotuslistan virhelistalle niin pitkäksi aikaa, kunnes ne on kuitattu pois. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

SEPA-uudistuksen myötä palkkojen maksaminen voidaan tehdä lyhyemmällä varoajalla. Palkat ehtivät maksuun seuraavana pankkipäivänä, mikäli aineisto on ehditty lähettää pankkiin edellisenä päivänä ennen kello 18.00. Aiemmin lähetys piti tehdä vähintään kaksi pankkipäivää varsinaista maksupäivää ennemmin. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

6.4 Manuaaliset rahasiirrot

Asiakkaiden omien pankkitilien väliset rahasiirrot hoidetaan asiakkaan antaman ohjeistuksen mukaisesti manuaalisesti maksuliikenneohjelmalla. Asiakas antaa yleensä tiedot maksettavasta summasta ja siitä, miltä pankkitililtä raha lähtee ja mille se maksetaan. Tyypillisimpiä ovat siirrot eri pankkien välillä. Rahansiirtokäsäy saadaan yleensä sähköpostitse. Sen jälkeen maksuliikenneohjelmaan syötetään asiakkaan tiedot ja tarkistetaan tilinumerot ja maksettava rahamäärä vielä kertaalleen.

Rahasiirroista otetaan aina paperitulosteet, joista nähdään, että rahamäärän tila on lähetetty. Siitä voidaan myöhemmin tarkistaa lähetyksen tiedot, mikäli epäselvyyksiä ilmenee. Tositteeseen kirjoitetaan käsin vielä päiväys ja oma nimikirjoitus tai nimikirjaimet todisteeksi. Pikasiirron jälkeen rahat ovat siirtyneet toisen pankin tilille muutaman minuutin kuluessa. Joskus tämä voi kuitenkin kestää pitempäänkin. Asian tarkistamiseksi maksuliikenneohjelmalla voidaan hakea ajantasasaldot, jotta todella huomataan, että rahat ovat liikkuneet pankkien välillä oikein.

Joskus palvelukeskuksen asiakkaille voi tulla kiireellinen tarve tehdä pankkisiirtoja, jolloin ne hoidetaan ostoreskontran sijaan suoraan maksuliikenneohjelmalla. Tällaisia ovat esimerkiksi erillisten päätöksien perusteella suoritettavat maa-

kaupat, joiden kauppakirjat edellyttävät rahojen olevan siirretty tilille allekirjoitushetkellä. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 20.2.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Pikasiirto asiakasyrityksen omien pankkitilien välillä eri pankkiryhmään tapahtuu muutamassa minuutissa. Tavallinen tilisiirto saman pankkiryhmän sisällä voi kestää muutaman tunnin. Normaali tilisiirto eri pankkiryhmään taas toteutuu seuraavana pankkipäivänä. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 20.2.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Muutamilla asiakasorganisaatioiden talousasioista vastaavilla on katseluoikeudet maksuliikenneohjelmaan. Tällöin he voivat tutkia, mitä yrityksen tililtä on milloinkin maksettu sekä tarkastella pankkitilille tulleita suorituksia. Maksuliikenneosastolla haetaan aamuisin ajantasasaldot. Saldot voidaan myös hakea milloin ja mistä pankista tahansa asiakasyritysten pyynnöstä. Aamuisin edellisen pankkipäivän tiliotteet lähetetään asiakasyritysten edustajille näiden toiveiden mukaisesti. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 20.2.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Kysyttäessä asiakkaiden pankkitilien lukumäärästä ilmenee, että joillakin asiakkailla niitä on ehkä liikaa. Jokaisessa pankissa ei tarvitse olla omaa tiliä, vaan yhdestä kahteen pankkiyhtiötä riittäisivät hyvin. Käytössä on myös vanhoja pankkitilejä, joilla ei ole enää juurikaan tapahtumia saatikka varoja. Maksuliikenneosaston työmäärään pankkitilien lukumäärällä ei kuitenkaan ole vaikutusta. (Kosunen, M. maksuliikesihteri. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.) Ylimääräisten pankkitilien lakkauttamista asiakasorganisaatiot voisivat tahollaan miettiä.

6.5 Asiakkaiden käteiskassatoiminta

Asiakkaiden käteiskassat muodostavat riskejä rahaliikenteen hoitoon. Käteiskassat ovat täsmäytettävä kuukausittain, jotta väärinkäytöksiltä vältytään. Jos käteiskassalta ei pyynnöistä huolimatta saada odotettavissa olevia tilityksiä, jonkun on otettava asia hoidettavakseen ja mentävä paikan päälle katsomaan, onko kassassa todella oikea määrä rahaa ja missä kaivatut tositteet ovat. Mitä nopeammin tilanteeseen puututaan, sitä helpompaa se on selvittää. Ohjeistuk-

sen mukaan käteiskassat on määrä täsmäyttää kerran vuodessa. Tämä on kuitenkin melko pitkä ajanjakso täsmäyttävissä välillä. Kerran kuukaudessa olisi parempi myös kirjanpidon kannalta.

Saimaan talous ja tieto Oy:n asiakkailta on käteiskassoja, joihin henkilöasiakkaan on mahdollista maksaa kaikenlaisia kyseenomaisen asiakkaan lähettämiä laskuja käteisellä tai pankki- tai luottokortilla. Suurimmassa osassa maksupisteistä ei ole tällä hetkellä käytössä erillistä kassajärjestelmää. Lisäksi asiakkailta on olemassa useita eräänlaisia alitilittäjäkassoja, joihin henkilöasiakkaat voivat maksaa ainoastaan kyseisestä toimipaikasta saatuja laskuja. (Kosunen, M. maksuliikesihteri. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Asiakasyritys merkitsee henkilöasiakkaan käteisellä maksamaan laskuun leiman, että lasku on maksettu. Asiaan on olemassa vaihtelevia käytäntöjä, mutta pääasiallisesti laskun yläosaan tulee kassanhoitajan merkintä siitä, että suoritus on vastaanotettu. Henkilöasiakkaan käteisellä maksaman paperilaskun alaosa eli varsinainen tilisiirto tulee maksuliikenneosastolle muiden kuittien mukana. Siihen on merkitty käsin maksupäivä ja maksun vastaanottajan kuittaus.

Palvelukeskuksessa on hyvä seurata, että kassatilityksiä tapahtuu säännöllisesti, vaikeivät tilitykset heidän vastuullaan olekaan. Pidemmällä tähtäimellä se kuitenkin helpottaa maksuliikenteessä työskentelevien työtä. Mikäli asiakas päättää lakkauttaa jonkin käteiskassan kokonaan, siitä tulee ilmoittaa kohtuullisen ajan kuluessa maksuliikenteeseen. Muutoin voidaan pohtia, onko syytä epäillä, että onko kaikki kunnossa, kun kassatilityksiä ei ole enää tullut.

Sen lisäksi, että käteiskassa aikaansaa monenlaisia riskejä, maksettujen laskujen hoitaminen on hidastempoista ja aikaa vievää. Jokainen lasku on kuitattava manuaalisesti myyntireskontraan. Kuittaus ei tapahdu maksun vastaanoton yhteydessä vaan myöhemmin kuittien saavuttua maksuliikenteeseen. Käteiskassasta saadaan tositteet, joihin suoritukset kohdistetaan. Jos tositteita ei ole saatu tarpeeksi ajoissa, ostaja voi saada aiheettoman huomautuslaskun.

Käteiskassanhoitajalla voi olla teoriassa mahdollisuus toimia vilpillisesti antamalla keksittyjä kuitteja suoritetuista maksuista. Tosiasiassa kassanhoitaja on

voinut kavaltaa rahat itselleen ja sen seurauksena laskun maksaneen asiakkaan on mahdollista saada maksukehoitus suorittamattomasta laskusta. Tällöin pankkiin tullut kassatilityssumma ei täsmää saatujen kuittien kanssa. Käytännössä tällainen toiminta on pyritty estämään siten, että käteiskassat eivät ole yhden kassanhoitajan vastuulla. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 20.2.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Täsmäytysten avulla pystytään huomaamaan, mikäli tositteita puuttuu. Tavallisin pankkiin vietävistä käteiskassoista puuttuvat tilitysasiakirjat. Pankkitilille tulleiden käteispanojen tilittäjä pystytään yleensä päättelemään, vaikkei varsinaista kuittia olekaan vielä käsillä. Vakavampaa on, jos pankkitilille ei tule tilityksiä lainkaan vaikka pitäisi. Lähtökohtaisesti jokaisesta pankkitilin tapahtumasta on oltava tosite kirjanpitoa varten. Pankin palvelumaksuista ei ole erillisiä dokumentteja, mutta maksuerittely löytyy tiliotteesta itsestään.

Kesällä on suurempi riski siihen, että asiakkaiden käteiskassoista katoaa rahaa. Kassojen hoito voi olla puutteellista, minkä lisäksi lomat sekoittavat monien ihmisten yhteistyömahdollisuuksia. Edellisvuoden kesänä sattui tähän liittyvä käytännön esimerkki siitä, mitä seuraa, kun perintätoimet keskeytyvät. Normaalina työssäolokautena väärinkäytökset tulisi huomata muutaman päivän kuluessa.

Eräältä asiakkaalta on tullut ehdotus, että tapahtumien pääsylippujen myynnissä olisi hyvä olla mahdollisuus maksaa lippu myös laskulla. Jos tapahtumaan saapuvalla henkilöllä ei olekaan käteistä tai maksukorttia mukana, hänen tulisi voida saada mukaansa lasku, jonka hän maksaisi myöhemmin. Käytännössä tämä tarkoittaisi sitä, että lipuista saatava tulovirta hidastaisi kassatulojen kulkua. Perintätoimiin ryhtyminen voisi tulla myös kyseeseen. Toimintaehdotuksessa piilee siis kohtalainen riski. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 20.2.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Pääsylippulaskujen laatiminen on työlästä käteis- tai korttimaksuun verrattuna ja sitä on vaikeampaa kontrolloida. Laskun saajalta pitäisi ottaa henkilö- ja yhteystiedot ylös, jotta tarvittaessa voidaan lähestyä maksukehoituksella. Laskun saajan tulisi näyttää kuvallinen henkilöllisyystodistus, jotta tietojen voidaan varmistaa olevan oikeat. Kovinkaan moni henkilö on tuskin varautunut moiseen men-

nessään johonkin tapahtumaan. Pääsyliput tulisi siis edelleen myydä joko enakkoon tai paikan päällä niin, että maksusuoritus niistä saadaan heti joko maksukortilla tai käteisenä rahana, liikunta- ja kulttuurisetelit mukaan lukien. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 20.2.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Kassasuunnittelujärjestelmä Basware Finance on kirjoitushetkellä käyttöönotto-vaiheessa. Asiakas voi muokata suunnitelmaansa ollen kuitenkin aina päävas-tuussa omasta taloudellisesta tilanteestaan. Kassasuunnitteluun sekä sijoitus-ten ja lainojen hallintaan kehitetty ohjelmisto on kevyimmillään yrityksen kassa- virtojen ennakkoinnin apuväline, mutta se on laajennettavissa suuren konsernin rahoitushallinnon työkaluksi. Basware Financen avulla yritys voi ennakoida kas- savirrat ja tunnistaa sijoitettavat varat ja rahoitustarpeen. (Kosonen, P. palvelu- päällikkö. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta 5.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto, Basware Oyj 2012.)

6.6 Kassapankki-järjestelmä

Computer Program Unit Oy:n Kassapankki-niminen kassajärjestelmä minimoisi käteiskassan riskit, koska siinä maksettu lasku kuitataan heti myyntireskontraan maksetuksi. Nykyisessä kassajärjestelmässä ei ole minkäänlaista yhteyttä myyntireskontraan. Silloin asiakas voi epähuomiossa mennä maksamaan las- kunsa kahteen kertaan. Myöhemmin huomataan, että tilille on tullut liikasuoritus, joka palautetaan maksajalle. Maksajan yhteystietoja ei aina ole saatavissa yk- sinkertaisella tavalla. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 20.2.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Kassapankki-ohjelmisto pitää huolen siitä, että maksetut rahat ovat järjestel- mässä. Silloin sisäinen valvontakin toteutuu paremmin. Maksettujen laskujen kuittaaminen onnistuu nopeammin järjestelmän avulla. Ilman kassajärjestelmää on luotettava kassanhoitajan toimintatapoihin eli siihen, että hän hoitaa velvolli- suutensa ja toimittaa kaikki rahat pankkiin ilman turhia viivästyksiä. (Kosonen, P. palvelupäällikkö. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta 16.5.2012. Henki- lökohtainen tiedonanto.)

Kassapankin pääkäyttäjät ovat myyntireskontraosastolla ja muut käyttäjät asiakasyrityksessä, josta tiedot välittyvät maksuliikenneosastolle. Kuultujen kokemusten perusteella Kassapankki on ollut melko kevyt hankinta, koska se ei ole vienyt liikaa aikaa koulutuksiin tai muihin seikkoihin. Siinä on yksinkertainen toiminta ja valmis integraatio kirjanpito-ohjelmistoon. Nyt kun se on asennettu muutamalle maksupisteelle, on helpompaa ryhtyä laajentamaan sitä useammille asiakkaille ja heidän toimipaikoilleen. (Kosonen, P. palvelupäällikkö. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta 5.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Saimaan talous ja tieto Oy:n teknisen asiantuntijan kanssa käydyn sähköpostihaastattelun mukaan Kassapankin käyttöönotto on sujunut hyvin. Ohjelmaa pidetään melko yksinkertaisena. Yhden asiakkaan kanssa järjestelmän pitäisi olla jo tuotannossa, mutta sen ominaisuuksien hyödyntämistä halutaan testipuolella vielä harjoitella vähän aikaa. (Ince, T. tekninen asiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Käyttöönottoaiheessa täytyi miettiä, mitä kirjanpitotilejä tarvitaan ja voidaanko käyttää jo olemassa olevia tilejä. Aluksi ei heti hahmotettu, kuinka tiedot siirretään kirjanpito-ohjelmaan. Kokonaisuudessaan käyttöönotto on ollut yllättävän helppoa. (Ince, T. tekninen asiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Kassapankki on tuonut tullessaan monia helpotuksia suoritusten kontrolloimiseen. Manuaaliseen kuittaamiseen ei tarvitse enää varata paljoa aikaa. Kassalla järjestelmän käyttö on nopeaa kun sen oppii. Asiakas saa erittelyillä varustetun kuitin säilytettäväksi. Saapuneiden pankki- ja luottokorttimaksujen seuranta on kätevämpää. (Ince, T. tekninen asiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Jos Kassapankkia ei olisi, kassavarojen väärinkäyttö olisi helpompaa. Kuitit jouduttaisiin kirjoittamaan ja leimaamaan käsin, jonka lisäksi paperikuitit yleensä myös katoavat helpommin. (Ince, T. tekninen asiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Kirjoitushetkellä Saimaan talous ja tieto Oy:n kahdella asiakkaalla on Kassapankki-järjestelmä. Toisella se on asennettu viidelle eri kassalle ja toisella asi-

akkaalla yhdelle maksupisteelle. Sähköpostihaastattelussa saatujen tietojen mukaan kassajärjestelmiä ei ole tulossa enempää nykyisten asiakkaiden käyttöön. Yleensä kassoja pyritään vain vähentämään. Aika näyttää, millainen hintalaatu-suhde uudelle järjestelmälle muotoutuu. (Ince, T. tekninen asiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

6.7 Sähköinen arkistointi

Kuten luvussa 6.2 maksuliikenteen prosessikuvauksien yhteydessä todettiin, paperitulosteita syntyy päivittäin paljon ja arkistointimapid täyttyvät nopeasti. Kysyttäessä tiimiltä kehittämissuhteita maksuliikenteen palveluille esille tulee vahvasti sähköinen arkistointi. Tällä hetkellä arkistointiohjelmisto on osittain käytössä palvelukeskuksen taloushallinto-osastoilla. Luvussa 5 käsitellyn kirjanpitoaineiston säilyttämissuhteiden mukaisesti kirjanpitositteita tulisi säilyttää kuudesta kymmeneen vuotta ja palkkatositteita vielä pitempään.

Kirjanpito-osastolla on käytössä arkistointiohjelma, johon tallennetaan kirjanpidon viralliset listat, kuten päiväkirjat ja pääkirjat. Sähköisestä arkistosta voidaan hakea tositteita kustannuspaikan, projektinumeron tai tuotteen perusteella. Ohjelman päivityksen myötä siihen on tullut lisäyksiä, jotka mahdollistavat pdf-tiedostojen sekä Microsoft Office -tiedostojen arkistoinnin. Ohjelman käyttöä aiotaan tulevaisuudessa monipuolistaa liittämällä siihen palkanlaskennan ja ostoreskontran tositteiden arkistointimahdollisuudet. (Kosonen, P. palvelupäällikkö. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta 5.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Ostolaskujen arkistointia on yritetty tähän jo aiemmin, mutta siinä on ilmennyt muutamia ongelmia. Ostolaskut pidetään nykyään palvelimella varmistettuna. Palkkahallinnon tositteet pyritään saamaan arkistointijärjestelmän yhteyteen ennen kesää 2012. Joidenkin asiakkaiden kirjanpitolistoja on arkistoitu sähköisesti monien vuosien ajan. Ennen sähköistämistä pelkät kirjanpidon viralliset listat veivät noin useita kymmeniä arkistointimappeja vuodessa. (Kosonen, P. palvelupäällikkö. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta 5.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Maksulistojen tekemisessä ja maksuun lähettämässä Aditron Intime-ohjelmalla on enemmän välivaiheita kuin Maestrolla tehtäessä. Toisaalta Intimella ajettavissa listoissa on enemmän maksettavia laskuja, joten varmistavista täsmäytyksistä ei ole haittaa. Tietoteknisiä kehittämisideoita ilmeni listojen tulostamiseen. Erätyöjonot ovat välillä erittäin pitkät, ja joskus raporttien tulostumista paperille saa odotella puolikin tuntia. Maksettujen ostolaskujen kuittaukset voisivat sujua nykyistä nopeammin. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

7 Palvelukeskuksen sisäinen valvonta ja riskialttiit työtehtävät

Tässä luvussa yhdistetään teoria ja empiria selventämällä sisäisen valvonnan toteutumista sekä riskialttiiden työtehtävien muodostumista Saimaan talous ja tieto Oy:n taloushallinto-osastoilla. Samalla sivutaan riskien käsittelyä sidosryhmien näkökulmista.

7.1 Sisäinen valvonta taloushallinto-osastoilla

Saimaan talous ja tieto Oy:ssä on teoriassa mahdollista muodostua lukuisia vaarallisia työyhdistelmiä. Käytännössä niiden toteutuminen on kuitenkin pyritty minimoimaan toimenkuvien suunnittelun avulla. Esimerkiksi ostoreskontraosastolla ei perusteta uusia toimittajatietoja, vaan se hoidetaan myyntireskontraosastolla. Tämä mahdollistaa sen, että kukaan ostolaskujen käsittelijä ei laita toimittajatietoihin esimerkiksi omaa pankkitilinumeroaan, jolloin laskun summa tulisi maksetuksi väärälle taholle. Työ ei varsinaisesti myyntireskontrapuolelle kuulu, mutta se on järkevämpää liittää muiden toimintojen yhteyteen.

Aiemmin toimittajien perustaminen on ollut kirjanpito-osaston vastuulla. Työn myyntireskontraan siirtämisen takana ei ole ollut mitään erityistä syytä. Toimittajatietojen perustaminen voidaan tehdä joko kirjanpito-osastolla, palkkahallinnossa tai myyntireskontrassa. Ostoreskontraosastolla tai maksuliikenneosastolla sitä ei voida tehdä, koska silloin ilmenisi vaarallisia työyhdistelmiä. (Kosonen, P. palvelupäällikkö. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta 5.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Kun toimittajatiedot on luotu, ostoreskontraosastolla tallennetaan uusi ostolasku järjestelmään ja tarkistetaan, että toimittajan tiedot, kuten pankkitilinumero, täsmää laskuun tietoihin. Niin ikään maksuliikenteessä ei pääsääntöisesti voida muokata lähtevän maksun tilinumeroa. Maksuun menevän ostolaskun tilinumeroa voidaan kuitenkin vaihtaa jo toimittajatiedoissa olevaan, esimerkiksi toisen pankin tilinumeroon. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 20.2.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Tilinumeroa ei siis päästä itse kirjoittamaan maksuliikenteessä euromääräisiä ostolaskuja käsiteltäessä, ainoastaan tarkastelemaan, mihin maksu on lähdössä tai jo lähtenyt. Valuuttamääräiset eli muut kuin euromääräiset ostolaskut sen sijaan mahdollistavat tilinumeron kirjoittamisen manuaalisesti maksuliikenneosastolla. Tilinumerot, jotka eivät ole IBAN-muodossa, joudutaan aina syöttämään manuaalisesti. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 20.2.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Saimaan talous ja tieto Oy:n sisäinen valvonta toteutuu pääasiallisesti työnkuvi- en ja tehtävien jakamisen kautta. Yrityksessä käytettäviin tietojärjestelmiin on rajattu erilaiset käyttöoikeudet erilaista työtä tekeville. Sisäiseen valvontaan voi liittyä laajoja ohjeistuksia, mutta niiden toteuttaminen voi olla myös hyvin yksinkertaista. Esimerkiksi esimies voi tehdä erilaisia kontrollitarkastuksia. Niissä katsotaan, millaisia maksuja on lähetetty, etsitään niitä koskevat tositteet ja tarkastetaan, ovatko kaikki tiedot niin kuin pitääkin. Lopuksi esimies dokumentoi tehdyn sisäisen tarkastuksen. (Kosonen, P. palvelupäällikkö. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta 5.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Asiakkaiden käteiskassojen laskeminen on tehokas tapa toteuttaa palvelukeskuksenkin toimintaan liittyvää sisäistä valvontaa. Kassoilla tulisi toteuttaa satunnaisesti johtohenkilön tekemä kassojen rahamäärän tarkistaminen. Edellisenä kesänä perintäprosessi keskeytyi perintätoimiston resurssipulan aiheuttaman ruuhkan takia. Jos perintäprosessi keskeytyy, se voi vaikuttaa myös käteiskassoihin aiheuttaen erilaisia epäselvyyksiä. Tällöin sisäistä valvontaa on tehostettava. (Kosonen, P. palvelupäällikkö. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta 5.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto; Basware Oyj 2012.)

Tiettyjen järjestelmien käyttöoikeuksien valvonnassa on kuitenkin vielä kehitettävää. Ei ole välttämättä yksinkertaista keinoa katsoa, kenellä on mitään oikeuksia käytössään. Siten käyttöoikeuksien personointi yksittäisille henkilöille on välillä haasteellista. Järjestelmään tarvittaisiin selvät oikeuslistat, joiden avulla sisäistä valvontaa voitaisiin ylläpitää vaivattomammin. (Kosonen, P. palvelupäällikkö. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta 5.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

7.2 Riskialttiit työtehtävät taloushallinto-osastoilla

Saimaan talous ja tieto Oy:ssä ei ole käytössä tällä hetkellä riskienhallinnan mallia, mutta haastattelun perusteella sellaista voidaan tulevaisuudessa harkita. Riskienhallintaa voi tarkastella monesta eri näkökulmasta, kuten työsuojelun tai taloudellisuuden kannalta. (Kosonen, P. palvelupäällikkö. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta 5.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Luvussa 6.2.2 mainittiin virheellisesti tai puutteellisesti maksaneiden henkilöasiakkaiden yhteystietojen saamisen vaikeudesta. Joskus laskunsaaja on maksanut laskunsa itse verkkopankissa tai maksupalvelupisteellä ja unohtanut summasta esimerkiksi pilkun, jolloin maksettu määrä voi olla jopa satakertainen oikeaan summaan nähden. Pankki ei voi kertoa maksajan pankkitilinumeroa ulkopuoliselle turvallisuussyistä, vaikka kyseessä olisi pelkkä rahanpalautus. Saimaan talous ja tieto Oy:llä ei ole käyttöoikeuksia väestötietojärjestelmään, jolloin maksajan yhteystietojen hankkiminen monimutkaistuu.

Yleensä turvaudutaan numerotiedustelupalveluihin tai mennään kysymään myyntireskontran puolelta, saataisiinko siellä selvitettyä asianomaisen puhelinnumero. Kun puhelinnumero on vihdoin selvillä, asianomaiselle soitetaan ja kysytään hänen pankkitilinumeroaan ylimääräisen suorituksen palauttamista varten. Asiasta laaditaan maksuosoitus, jonka toimittajatiedot avataan myyntireskontrassa. Varsinaisen maksun tiedot syötetään ostoreskontrassa, minkä jälkeen maksuosoitus siirtyy maksuaineiston mukana maksuliikenteeseen. Tässä voi piillä riski, sillä maksuosoituksen tekijän on mahdollista kirjoittaa parhaaksi katsomansa tilinumero maksuosoitukseen. Useimmiten palautettavissa summissa on kuitenkin kyse vain muutamista kymmenistä tai sadoista euroista.

Palkanlaskentaosaston riskejä mietittäessä tulee ajatus niin sanotun ”haamupalkansaajan” perustamisesta. Tällä tarkoitetaan kuvitteellista henkilöä, jolle voitaisiin laskea ja maksaa palkkaa. Asiaa selvittäessä käy ilmi, ettei tekaistua henkilöä voida luoda palkkajärjestelmään, sillä vaaditaan olemassa oleva henkilötunnus. Mikäli olemassa oleva henkilötunnus keksitään, siitä tulisi tietoa kyseisen henkilötunnuksen omaavalle henkilölle viimeistään jälkiverotuksen myötä. Koska palvelukeskuksen asiakkaat seuraavat kustannusrakenteita, ylimääräiset palkansaajat voivat tulla jo aiemmin esille. (Kosonen, P. palvelupäällikkö. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta 16.5.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Vaihtoehtoisesti, jos jonkun työntekijän työsuhde on päättynyt, palkanlaskennassa voidaan muuttaa tämän pankkitilinumero toiseksi ja jatkaa palkanlaskentaa. Käytännössä väärinkäytökset kuitenkin huomataan ennen pitkää erilaisten täsmäytysten yhteydessä. Palkkahallinnon sisäinen valvonta toteutuu vaihtelemalla työtehtäviä silloin tällöin osaston työntekijöiden kesken. (Kosonen, P. palvelupäällikkö. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta 16.5.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Myyntireskontran riskialttiita työtehtäviä tarkasteltaessa esille nousee myyntilaskujen saajan tilinumeroon kohdistuvien muutoksien tekeminen. Myyntireskontraosastolla ei ole mahdollista laatia omia laskuja, joihin voitaisiin laittaa sopiviksi katsotut tilinumerot. Vain asiakkaiden laskutusyksiköiden ulkopuolella eli palvelukeskuksessa toimivat laskutusohjelmiston pääkäyttäjät pystyvät muuttamaan saajan tilinumerotietoja. Myyntilaskuja käsittelee monta ihmistä, jotka voivat kiinnittää huomionsa tilinumeroiden oikeellisuuteen. (Kosonen, P. palvelupäällikkö. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta 16.5.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Maksuliikenneosastolla pystytään siirtämään rahasummaa omalle tilille tekemällä yksittäinen rahasiirto. Asia varmasti huomataan ennen pitkää, kun tiliotteen tapahtumia aletaan viedä kirjanpilotileille. Kirjanpito-osasto on vastuussa siitä, että jokainen tiliotteen tapahtuma kirjataan hyvän kirjanpilotavan mukaisesti. Sen jälkeen yhtiön kirjanpitäjä täsmäyttää kirjanpilotilit. Tämän vuoksi kirjanpilotilejä selaillaan aika ajoin, jolloin katsotaan, että tilille merkityt viennit todella

kuuluvat sinne. Mitä useammin tilejä tarkastetaan asianmukaisesti, sitä helpompaa tilinpäätöksen laatiminen aikanaan on.

Muuta kuin euromääräistä maksua laadittaessa maksuliikenneohjelmaan pitää syöttää saajan nimi, osoite, maatunnus, pankin nimi ja yhteystiedot, pankkitilin numero (SEPA-alueella IBAN) ja BIC-koodi. Lisäksi on ilmoitettava maksettava valuutta, rahamäärä ja kumpi osapuoli maksaa rahaliikenteen kulut eli tilisiirtoon kohdistuvan pankin palvelumaksun. Pankin yhteystiedot eivät ole pakollisia tietoja. Koska tämä tehdään maksuliikenteessä manuaalisesti, siihen liittyy pie-nehkö riski. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 20.2.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Tietoteknisiä ongelmia on maksuliikennetiimin mukaan tullut kaiken kaikkiaan melko vähän vastaan. Pankkiohjelmat ovat pitkälle kehittyneitä ja niihin kohdistuvat tietoturvariskit ovat minimitasolla. Yrityksen sisällä tapahtuva tietovuoto on todennäköisempi kuin ulkopuolelta tuleva tietomurto. Jos maksuliikenneosaston ohjelmistot lakkaavat muutamaksi päiväksi toimimasta, erityisesti saapuvien viitemaksujen kohdistaminen reskontraan vaikeutuu. Viitemaksujen jaot on tehtävä aina päivä kerrallaan. Taloudellisia vahinkoja voi aiheutua eritoten lainojen erääntymishetkellä. Pankkijärjestelmien toimimattomuus voi aiheuttaa mittavat viivästyskorkokustannukset, jos lainan lyhennystä ei ole voitu suorittaa eräpäivän kuluessa. Sama koskee myös joitakin suurimpia ostolaskuja. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Tilintarkastaja on välillä käynyt tekemässä niin sanottuja pistotarkastuksia. Hän on ottanut jonkin tietyn ajankohdan maksuliikenneaineiston ja katsonut, täsmäävätkö saldot muihin kirjanpitudokumentteihin. Tilintarkastajan vierailu maksuliikenneosastolla on kuitenkin ollut hyvin satunnaista. EU-projektien tarkastajat haluavat nähdä tosittteen, jolla EU-projektiin liittyvät laskut ovat veloitettu ja josta näkee, että ne todella ovat maksettuja. (Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

8 Päätelemät ja kehittämisehdotukset

Saimaan talous ja tieto Oy on uusi ja keskisuuri organisaatio, jonka toiminta on lähtenyt tyhjistä ja kasvanut vuosien mittaan. Yrityksen työntekijät ovat silti tehneet samankaltaisia työtehtäviä aiempien työnantajien palveluksissa. Tästä tulee mieleen kysymys, onko yrityksessä pystytty tunnistamaan kaikki oleelliset riskit toiminnan kehittyessä. Kysyttäessä muutamilta henkilöiltä, mitä toiminnallisia riskejä työkaveri voi saada aikaan, vastauksia ei juuri tullut. Johtuuko se siitä, ettei kaikkia riskejä kyetä vielä tunnistamaan? Ovatko riskialttiit työtehtävät kenties niin rutiininomaisia, että kuuluvat yhtenä osana yrityksen normaaliin toimintaan? Perin pohjin mietittäessä täysin riskitöntä työtä ei ole olemassa, vaan liiketoimintaan liittyy aina vaihtelevan suuruisia riskejä.

Tehdyn tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että sisäinen valvonta on toteutettu Saimaan talous ja tieto Oy:ssä melko hyvin. Vaaralliset työyhdistelmät on pyritty minimoimaan toimenkuvien suunnittelun ja käyttöoikeuksien rajoittamisen avulla. Kuten useimmissa yrityksissä, tietojärjestelmien käyttäjätunnuksia voi joutua väärin käsiin niiden huolimattoman käsittelyn johdosta, ellei niitä säilytetä ulkopuolisten ulottumattomissa tai unohdeta tietokonetta ja ohjelmia auki, kun poistutaan työpisteen ääreltä. Toiselle työntekijälle ei saa avata omilla käyttäjätunnuksilla järjestelmiä, ellei itse seuraamassa tämän järjestelmien käyttöä käytännössä koko ajan.

Monien järjestelmien pitkittynyt käyttöönotto vaihe on saattanut aiheuttaa ylimääräisiä riskejä. Käyttöönotto vaiheet ovat kuitenkin riippuvaisia monesta tekijästä. Saimaan talous ja tieto Oy:n muutto kaupungin toiselle laidalle on tuonut omat haasteensa henkilöstölle. Muuton aikana ei haluta selvittää uusien järjestelmien käyttöönotto-ongelmia, koska on jo muitakin käytännön järjestelyasioita hoidettavana. Muuton jälkeen yrityksessä voidaan miettiä, onko laadunvalvonta pääsyt kärsimään muuton aikana. Tähän kysymykseen ei voida vielä selvittää kunnollista vastausta, koska muutto on kesken.

8.1 Henkilöriskit

Henkilöriskeistä merkittävimpiin kuuluvat maksuliikenneosaston äkilliset sairastapaukset. Jos kaikki kolme työntekijää sairastuvat samanaikaisesti johonkin

yleiseen epidemiaan, ovat asiakkaiden ja sen myötä palvelukeskuksen omat taloudelliset riskit käymässä toteen, kun tärkeitä maksuja ei saada lähetettyä. Joukkoon voisi ajatella ehkä varahenkilöä, joka olisi tarvittaessa valmis hoitamaan tärkeimmät maksatukset. Sijaisen työsuhteeseen voi kuitenkin liittyä riskejä, mikäli hän on muissa töissä eikä siten pääse saapumaan paikalle. Sitten taas jos hän on töissä jollakin yrityksen toisella osastolla, on vaarana muodostua vaarallisia työyhdistelmiä.

On otettava huomioon, että järjestelmät muuttuvat ja toiminta kehittyy koko ajan, joten sijaista olisi syytä perehdyttää tehtäviin aika ajoin. Sijaiselta on lisäksi edellytettävä ehdotonta salassapitovelvollisuutta, mikäli hän on yrityksen ulkopuolelta tuleva toimihenkilö. Henkilöriskin aiheutta on myös tietotaidon hajanaisuudessa eri henkilöille. On työtehtäviä, joita kaikki tiimin jäsenet eivät osaisi yksin tehdä toimiessaan toisen loman sijaisena. Toisaalta siten on välttytty vaarallisilta työyhdistelmiltä.

Manuaalisesti tehtävät rahasiirrot aiheuttavat riskin, koska niihin kirjoitetaan tili-numerot käsin maksuliikenneosastolla. Tätä työvaihetta voi olla hyvin monimutkaista ja hidasta kierrättää ostoreskontran kautta. Lähtökohtana on siis pidettävä sitä, että yksittäiset rahasiirrot, kuten ulkomaan valuutassa tehtävät maksut, on tulevaisuudessakin käsiteltävä manuaalisesti. Lähetetystä maksusta voidaan aina ottaa tositemuisti, josta voi nähdä saajan ja maksajan pankkitilinumerot ynnä muut perustiedot mukaan lukien maksun lähetetyn tilan.

8.2 Tietotekniset kehittämiskohteet

Sähköinen arkistointi on saanut haastattelujen perusteella suurimman painoarvon toiminnan kehittämisessä. Palkanlaskennan ja ostoreskontran tositteiden sähköisen arkistoinnin aloitusvaiheiden jälkeen tai niiden yhteydessä sähköiseen arkistoon voisi liittää myös maksuliikenteen tositteet. Tällöin eri osastojen tositteet löytyisivät keskitetysti samasta järjestelmästä. Toki on huolehdittava riittävästä määrästä varmuuskopioita. Varmuuskopioiden toimivuutta on lisäksi muistettava testata silloin tällöin, koska muuten niistä ei ole mitään hyötyä.

Taloushallinto-osastoilla ilmenneet atk-listojen tulostamisongelmat kaipaavat ratkaisemista. Tulostuspalvelimen ruuhkautumista tulisi voida jotenkin hallita tai

helpottaa niin, ettei dokumenttien saamista paperille tarvitse odottaa puolta tuntia tai joskus jopa pidempään. Kesällä 2011 (ellei jo aikaisemmin) oli ollut aikaa vieviä tulostusongelmia maksuliikenneosaston lisäksi ainakin myyntireskontrapuolella. Tätä ongelmaa yrityksen tietohallintopuoli voisi yrittää ratkaista.

Paperitulosteissa tulisi voida hyödyntää edes kaksipuolista tulostusasettelua, jotta valtavaa arkistomappimäärää saataisiin vähän pienennettyä. Lisäksi voidaan harkita kahden sivun loitontamista samalle arkille, jolloin yhdelle paperille saadaan yhteensä neljän sivun verran tietoa. Jos työpistettä lähinnä oleva tulos-
tin ei taivu kaksipuoliseen tulostamiseen, laajimpien listojen kohdalla voidaan käyttää jotakin toista verkossa olevaa kirjoitinta tai ottaa esille uuden laitteen hankkiminen.

Käyttöoikeuksien ylläpitäjän tulisi voida tarkastella helpommin alaistensa olemassa olevia käyttöoikeuksia, jotta kontrolli säilyisi ajanmukaisena. Nykyisellään valvonta on haastattelussa saatujen tietojen perusteella monimutkaista. Sujuvan sisäisen valvonnan kannalta käyttöoikeuksien ylläpito kuuluisi olla yksinkertaista. Tätä asiaa voidaan kehittää vain antamalla palautetta ohjelmantoinittajalle.

Taloushallintaohjelmiston maksuehdotusominaisuus kaipaisi kehittämistä ainakin hyvityslaskujen osalta. Kuten aiemmin SEPA-uudistuksen vaikutuksia Saimaan talous ja tieto Oy:ssä käsitelleessä luvussa 6.3 todettiin, maksuehdotuslistaan ei voida sisällyttää samalta toimittajalta yli yhdeksää laskua silloin, kun joukossa on vähintään yksi hyvityslasku. Tämän vuoksi joskus joudutaan laatimaan useita maksuehdotuksia, ja ne on lähetettävä aina erikseen. Asiasta on annettava palautetta ohjelmantoinittajalle.

8.3 Sisäinen tarkastus

Saimaan talous ja tieto Oy:ssä ei ole järjestetty omaa sisäistä tarkastusta. Muutamat asiakkaat huolehtivat itse omasta sisäisen tarkastuksen järjestämisestä. Sen sijaan sisäistä valvontaa pyritään harjoittamaan palvelukeskuksessa. Sisäinen valvonta on yksinkertaisimmillaan sitä, että kustannuspaikoista vastaavat henkilöt tarkastavat satunnaisia laskuja ja palkansaajien nimiä, jotta ne vas-

taavat todellista tilannetta. (Kosonen, P. palvelupäällikkö. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta 7.5.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Yksi kehittämissuositus onkin, että palvelukeskus järjestäisi oman sisäisen tarkastuksen yritysjohtajan päätöksenteon tueksi ja laadunvalvonnan tarkastamiseksi. Perusteluna tälle on se, että Saimaan talous ja tieto Oy on vain muutamien vuosien ajan toiminut keskisuuri yritys, jonka toimintaympäristö on alati muuttuva. Henkilökunnan vaihtuvuus ja jatkuva toimintojen kehittäminen vaativat toimiakseen hyvää hallinnointitapaa. Asiakkaina on suuria organisaatioita, jotka todennäköisesti tulevat kärsimään, mikäli esimerkiksi maksuliikenneasioiden hoitamisessa ilmenee epävarmuutta. Aina ei kannata odottaa, ennen kuin jotain vakavaa tapahtuu, vaan on tietenkin parempi pyrkiä ennaltaehkäisemään epäonnistumisen mahdollisuudet.

Lisäksi Saimaan talous ja tieto Oy voisi joko yksin tai yhdessä asiakkaiden kanssa pitää huolen siitä, etteivät perintätoimenpiteet pääse keskeytymään. Koska perintä on ulkoistettu perintätoimistolle, kaikkeen ei silti pystytä vaikuttamaan. Jos valitun perintätoimiston toteuttamat palvelut eivät vastaa odotuksia, on perintäpalvelujen kilpailutusta syytä harkita tehtäväksi uudelleen.

8.4 Yksityishenkilöiden yhteystietojen saaminen

Asiakasorganisaatioiden henkilöasiakkaiden tietojen saamisessa on paljon kehitettävää. Tietojen haku väestötietojärjestelmästä on evätty, vaikka asiasta on käyty neuvotteluja väestötietojärjestelmän ylläpitäjien kanssa. Henkilöiden yhteystietoja pitäisi voida saada muualtakin kuin tavallisesta numeropalvelusta, jotta ylimääräiset tai puutteelliset suoritukset laskuista voitaisiin selvittää nopeammin. Numeropalveluista löytyy usein useita samannimisiä ja samalla paikkakunnalla asuvia henkilöitä. Aina tietoja ei löydy, koska henkilön puhelinnumero voi olla salainen. Yhteystietojen sujuvampi saaminen olisi myös askel palvelukeskuksen henkilökunnan työssäviihtyvyyden edistämiseksi, kun työntekijät eivät suhtautuisi automaattisesti negatiivisesti vastaantulevien virhelistojen selvitystyöhön.

Asiakkaiden omat henkilöasiakasrekisterit voisivat tuoda tähän helpotusta. Saimaan talous ja tieto Oy:n asiakkailta puolestaan on omat salassapitovelvollisuus-

tensa, joten asia ei ole yksiselitteisesti ratkaistavissa. Näissä tilanteissa olisi kuitenkin hyvä käyttää tervettä järkeä, koska kyseessä on maksavan henkilöasiakkaan edun ajaminen eli useimmiten liिकासuorituksen palauttaminen tai tiedustelu siitä, mihin toisen henkilön puolesta maksettu viitteeton suoritus kohdistetaan, jotta perintätoimenpiteiltä vältytään. Tarkoituksena ei missään nimessä ole muunlainen tietojenkalastus. Pankista maksajan tietoja on turhaa tiedustella tai yrittää neuvotella asiasta, koska pankista ei voida kertoa tietoja pankin omien salassapitosääntöjen nimissä.

Kun kyseessä on viitenumeron osalta puutteellinen suoritus, asiakasorganisaatio voisi henkilöasiakkaan yhteystietojen (yleensä puhelinnumero riittää) luovuttamisen jälkeen pohtia sitä, kannattaisiko laskun maksajaa ohjeistaa käyttämään viitenumeroa laskun maksamisen yhteydessä, jotta ylimääräiseltä selvitystyöltä vältyttäisiin. Ohjeistaminen voisi tapahtua joko Saimaan talous ja tieto Oy:n tai asiakkaan itsensä järjestämänä. Helpoiten tämä sujuisi kirjoittamalla lähetettävään laskuun esimerkiksi huomautus ”muistathan mainita viitenumeron maksamisen yhteydessä”. Aina tämä ei tietenkään tule tehoamaan.

8.5 Opinnäytetyöprosessin onnistuminen

Opinnäytetyön tekeminen sujui ilman suurempia ongelmia. Toimeksiantajayrityksen edustajien kanssa oli helppoa tehdä yhteistyötä, ja mielestäni työstä tuli juuri sellainen kuin oli alun perin tarkoitus. Pysyin erinomaisesti alkuperäisessä aikataulussa, jonka mukaan raportin oli määrä olla palautusvalmiina heti toukokuun puolenvälin jälkeen.

Suurin haaste työn parissa oli se, etten ollut kirjoittamishetkellä itse työntekijänä kohdeyrityksessä. Se olisi helpottanut monien asioiden tulkitsemista ja nopeuttanut vastausten saamista esille nousseisiin kysymyksiin. Kirjoitushetkellä minulla oli käytettävissäni vuosi sitten alkaneesta muutaman kuukauden mittaisesta työsuhteesta kartutetut tiedot. Toki niiden tukena olivat ajankohtaisempia tietoja tuoneet henkilökunnan edustajien haastattelut.

Kuten tästä opinnäytetyöstä voidaan päätellä, riskitöntä liiketoimintaa ei ole olemassa ja toimintaa voidaan kehittää aina yhä enemmän. Mitä enemmän varoja organisaatiossa käsitellään, sitä huolellisemmin organisaation sisäinen val-

vonta tulisi järjestää. Jo keskisuurissa organisaatioissa sisäisen valvonnan tu-
eksi kannattaa harkita sisäistä tarkastusta. Se on omiaan kehittämään yrityksen
riskienhallintaa, laadunvalvontaa ja siten asiakastytyvyyttä. Asiakastytyväi-
syys puolestaan näkyy palvelukeskuksen työviihtyvyydessä. Tämän tutkimusra-
portin tuloksia voidaan tarvittaessa hyödyntää apuvälineenä Saimaan talous ja
tieto Oy:n riskienhallintamallin tai toiminnan kehittämisen suunnittelussa.

Kuviot

Kuvio 1. Maksuliikenteen prosessikuvaus, lähtevät maksut, s. 33

Kuvio 2. Maksuliikenteen prosessikuvaus, saapuvat maksut, s. 35

Lähteet

Ahokas, N. 2011. Mitä eroa on sisäisellä valvonnalla ja sisäisellä tarkastuksella? <http://www.codeofconduct.fi/mita-eroa-on-sisaisella-valvonnalla-ja-sisaisella-tarkastuksella/> Luettu 10.5.2012

Basware Oyj. 2012. Rahoitushallinto ja kassasuunnittelu. <http://www.basware.fi/ratkaisut/maksuautomaatio/rahoitushallinto-ja-kassasuunnittelu> Luettu 31.3.2012

Blumme, N., Karhu, P., Kontula, L., Laitakari, J., Linna, M., Nordin, J., Sovasto, J., Tarvainen, J., Tikkanen, R., Turakainen, R., Turakainen, O., Urrila, A. & Vesa, J. 2005. Corporate governance sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan näkökulmasta. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Computer Program Unit Oy 2012a. Kassapankki-ohjelmisto. <http://www.cpu.fi/fi/palvelut+ja+tuotteet/kassapankki> Luettu 31.3.2012

Computer Program Unit Oy 2012b. Kassapankki-referenssit. <http://www.cpu.fi/fi/referenssit/> Luettu 31.3.2012

COSO 2004. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Enterprise Risk Management – Integrated Framework. (Kokonaisvaltainen ajatusmalli organisaation riskienhallintaan) http://www.coso.org/documents/coso_erm_executivesummary_finnish.pdf Luettu 30.3.2012

Fredman, J. 2011. Kirjanpitoaineiston pysyväisarkistointi. Tilisanomat 5/2011, 46–49.

Ince, T. tekninen asiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.

Jauho, R. maksuliikeasiantuntija. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 20.2.2012 ja 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.

Kirjanpitolauslautakunta 2011. Kirjanpitolauslautakunnan yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista 1.2.2011. [http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/6E7DF338F7AC91C4C22578550029471E/\\$FILE/KILA%20menetelmäohje%2001%2002%2011\).pdf](http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/6E7DF338F7AC91C4C22578550029471E/$FILE/KILA%20menetelmäohje%2001%2002%2011).pdf) Luettu 31.3.2012

Kivelä, T. 2011. Maailma muuttuu – samoin sisäinen tarkastus. Tilintarkastus 2/2011, 38–40.

Kiviaho, M. 2012. Sisäinen valvonta ja riskienhallinta uudessa kuntalaissa. Syy-
nissä 1/2012, 7–8. http://www.theiia.fi/instancedata/prime_product_yhdistys/sisaisettarkastajat/embeds/sisaisettarkastajatstructure/Syyynissa_1_2012_final2.pdf Luettu 19.4.2012

Koivu, E. 2010. Sisäinen valvonta. Teoksessa: Holopainen, A., Koivu, E., Kuuluvainen, A., Lappalainen, K., Leppiniemi, J., Mikola, M. & Vehmas, K. Sisäinen tarkastus. Helsinki: Tietosanoma Oy, 47–69.

Kosonen, P. palvelupäällikkö. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 5.4.2012, 7.5.2012 ja 16.5.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.

Kosunen, M. maksuliikesihteri. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. 11.4.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.

Kuuluvainen, A. 2010a. Peruskäsitteistö ja historia. Teoksessa: Holopainen, A., Koivu, E., Kuuluvainen, A., Lappalainen, K., Leppiniemi, J., Mikola, M. & Vehmas, K. Sisäinen tarkastus. Helsinki: Tietosanoma Oy, 17–24.

Kuuluvainen, A. 2010b. Riskienhallinta. Teoksessa: Holopainen, A., Koivu E., Kuuluvainen A., Lappalainen K., Leppiniemi J., Mikola M. & Vehmas K. Sisäinen tarkastus. Helsinki: Tietosanoma Oy, 39–46.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOYpro.

Mattila, M. 2005. Tehtävänä valvonta. Omakustanneteos.

Nivaro, H. 2006. Sisäinen tarkastus paljastaa. Fakta 9/2006.
<http://lehtiarkisto.talentum.com/lehtiarkisto/search/show?eid=1032692> Luettu 8.12.2011

Porokka-Maunuksela, R., Huuskonen, J., Koskinen, O. & Säilä, E. 2004. Kunnan hallinto, talous ja valvonta. Helsinki: Edita Publishing Oy

Sisäiset tarkastajat Ry 2012. Sisäinen tarkastus kunnissa.
http://www.theiia.fi/instancedata/prime_product_yhdistys/sisaisettarkastajat/embeds/sisaisettarkastajatstructure/Kuntasektorin_esittely_25.10_versio.pdf Luettu 30.3.2012

Vuoti, H. 2011. Väärinkäytösten minimointi ulkoisen ja sisäisen tarkastuksen yhteisenä tavoitteena. Tilintarkastus 2/2011 s. 54–57.