



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

LIIKETALOUS

TUTKINTOTYÖRAPORTTI

YRITYKSEN LUOTTORISKIEN HALLINTA
Luottokelpoisuus ja luottopäätös

Anne Sirén

Liiketalouden koulutusohjelma
kesäkuu 2005
Pirkko Jaatinen

TAMPERE 2005



| | | |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Tekijä(t): | Anne Sirén | |
| Koulutusohjelma(t): | Liiketalouden koulutusohjelma | |
| Tutkintotyön nimi: | Yrityksen luottoriskien hallinta Luottokelpoisuus ja luottopäätös | |
| Title in English: | The credit risk management of a company Creditworthiness and credit decision | |
| Työn valmistumis- kuukausi ja -vuosi: | Kesäkuu 2005 | |
| Työn ohjaaja: | Pirkko Jaatinen | Sivumäärä: 70 |

TIIVISTELMÄ

Maksuaikaa myöntäessään luotonantaja ottaa luottoriskin. Kaupanteon jälkeen pääoma on edelleen sitoutunut tuotteeseen ja luotonantajan kannalta olemassa on epävarma saatava. Luottoriskillä on suora yhteys yrityksen kassavirtojen kautta tulokseen ja kannattavuuteen, minkä vuoksi luottoriskienhallinta tulee nähdä yhtenä menestymisen osatekijänä. Luottoriskienhallinnan pääpaino tulee kiinnittää prosessin alkupään vaiheisiin, jossa luottokelpoisuutta ja luottoriskiä arvioidaan luottopäätöksenteon pohjaksi.

Tutkintotyössä perehdyttiin syvällisesti luottoriskienhallintaan luotonantajan näkökulmasta. Työssä keskityttiin tarkastelemaan luotonhallintaprosessin alkuvaiheen osa-alueita; luottoriskien tunnistamista, luottokelpoisuuden selvittämistä ja arviointia sekä luottopäätöksentekoa. Kokonaisvaltaiseen luottoriskien hallintaan perehtyminen edellytti koko prosessin tarkastelemista myös organisaation sitoutumisen ja sisäisen tehokkuuden näkökulmasta. Empiirisessä tutkimuksessa syvennettiin luottoriskien hallinnan teoretietoa tarkastelemalla Osuuskunta Tradeka Yhtymän luotonhallintaa.

Tutkintotyön teoreettinen aineisto pohjautui kirjalliseen materiaaliin, luotonhallinta-alan erityisjulkaisuihin ja ajankohtaisiin artikkeleihin. Empiirisen case-tutkimuksen aineistoa kerättiin haastattelemalla luottopäällikkö Pekka Huhtasta Palveluetu Oy:stä, joka Osuuskunta Tradeka-yhtymän hallintoyhtiönä hoitaa Tradeka Oy:n (vähittäiskaupanala) ja Restel Oy:n (hotelli- ja ravintolatoiminta) luotonhallinnan palvelut.

Tutkintotyö osoitti luotonhallinnan olevan yksi yrityksen menestymisen osatekijöistä, joka tulee kytkeä osaksi yrityksen muita liikkeenjohtajärjestelmiä. Luotonhallinta tulee viedä jokaiselle organisaatiotasolle osaksi työntekijöiden päivittäistä työtä, jossa myyntiorganisaation ja luotonvalvonnan välinen yhteistyö on yhteisesti luotujen tavoitteiden mukaista. Luottopolitiikka määrittelee, miten luotonhallinnan kokonaisuus on yrityksessä järjestetty. Luottokelpoisuuden arvioinnissa korostui yrityksen ulkopuolisen informaation merkitys. Tutkintotyö toi vahvasti esille luottotietoyhtiöiden tärkeän roolin nykyisessä luottopäätöksenteossa.

Tutkintotyöhön kerätty aineisto osoittautui ajankohtaiseksi ja yrityselämän tarpeisiin soveltuvaksi. Työn empiirinen osuus tuki ja syvensi teoreettista tietoa. Tutkintotyön tavoite onnistuttiin saavuttamaan.

Sisällysluettelo

| | |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Johdanto..... | 5 |
| 1 Yritystoiminnan riskit ja riskienhallinta..... | 7 |
| 1.1 Rahoitusriskien hallinta, rahoitustoiminnot ja kassanhallinta..... | 9 |
| 1.2 Luottomyyntiprosessi..... | 10 |
| 1.3 Luotonhallinta ja luottopolitiikka..... | 11 |
| 1.4 Riskianalyysi..... | 13 |
| 1.5 Asiakasriskikuvaus..... | 16 |
| 2 Luottokelpoisuuden selvittäminen..... | 19 |
| 2.1 Luottopäätöksenteon tueksi saatava sisäinen informaatio..... | 20 |
| 2.1.1 Reskontratiedot..... | 20 |
| 2.1.2 Osto- ja reklamaatitiedot..... | 20 |
| 2.1.3 Myyntiorganisaatiolta saatava tieto..... | 21 |
| 2.2 Luottopäätöksen tueksi saatava ulkoinen informaatio..... | 21 |
| 2.2.1 Velallisy yritykseltä saatava informaatio..... | 22 |
| 2.2.2 Viranomaisrekisterit..... | 23 |
| 2.2.3 Muut velkojat..... | 24 |
| 2.2.4 Luotto- ja yritystietopalvelut..... | 24 |
| 2.2.4.1 Maksutapatiedot..... | 25 |
| 2.2.4.2 Maksuhäiriötiedot..... | 26 |
| 2.2.4.3 Vastuuhenkilöt ja osakkaat..... | 27 |
| 2.2.4.4 Tilinpäätöstiedot ja tunnusluvut..... | 29 |
| 2.2.4.5 Luottoluokitukset..... | 33 |
| 2.3 Luonnollisen henkilön luottokelpoisuuden selvittäminen..... | 36 |
| 3 Luottopäätöksenteko..... | 39 |
| 3.1 Luottoraja..... | 40 |
| 3.2 Luottosopimus ja luottoehdot..... | 41 |
| 3.3 Asiakasseuranta..... | 45 |
| 4 Organisaation sitouttaminen tehokkaaseen luotonhallintaan..... | 46 |
| 4.1 Sisäisen palvelun parantaminen ja asiakashankinta..... | 47 |
| 4.2 Tiedonkulun kehittäminen eri organisaatiotasolla..... | 48 |
| 4.3 Luotonhallinnan ulkoistaminen..... | 48 |
| 5 Case: Osuuskunta Tradeka-yhtymän luotonhallinta..... | 50 |
| 5.1 Osuuskunta Tradeka-yhtymä..... | 50 |
| 5.2 Luotonhallinnan järjestäminen..... | 52 |
| 5.2.1 Luottopäätöksenteon prosessi..... | 54 |
| 5.2.2 Luottokelpoisuuden selvittäminen ja arviointi..... | 55 |
| 5.2.3 Tiliasiakkaiden asiakasseuranta..... | 57 |
| 5.3 Luotonhallinnan sisäinen tehokkuus..... | 58 |
| 5.4 Luotonhallinnan tulevaisuuden näkymät..... | 59 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 6 Yhteenveto ja johtopäätökset | 60 |
| Lähteet | 63 |
| Liitteet..... | 66 |
| Liite 1: Taloudellisten tunnuslukujen laskentakaavat ja ohjeavot | 66 |
| Liite 2: Suomen Asiakastieto Oy:n Riskimittari | 67 |
| Liite 3: Suomen Asiakastieto Oy:n Rating Alfa..... | 68 |
| Liite 4: Osuuskunta Tradeka Yhtymän taloudelliset luvut 2004..... | 69 |
| Liite 5: Tradeka Oy:n yritysluottotili/laskutushakemus | 70 |

Johdanto

Taustaa

Nykyisin yritysten välisestä kaupasta yli 95 prosenttia on myyjän ja asiakkaan väliseen velkasuhteeseen perustuvaa luottokauppaa. Luotto-kauppaan siirtymisen syynä on ollut halu liiketoiminnan kasvattamiselle. Asiakkaiden ostomahdollisuudet ovat kasvaneet, kun olemassa olevien pääomien lisäksi on avautunut mahdollisuus käyttää myös tulevaisuudessa ansaittavia varoja. (Ijäs 2002:11-12).

Maksuaikaa myöntäessään luotonantaja ottaa luottoriskin, koska kaupanteon jälkeen pääoma on edelleen sitoutunut tuotteeseen ja luotonantajalla on epävarma saatava. Luottoriskillä on suora yhteys yrityksen kassavirtojen kautta tulokseen ja kannattavuuteen, ei ole siis kyse merkityksettömästä seikasta. Luotonhallinta tulee nähdä yhtenä yrityksen menestymisen osatekijöistä.

Luottoriskien hallinnan tärkeys on jäänyt turhan vähälle huomiolle, koska vallalla on yleisesti perintälähtöinen ajattelu, jossa myyntiosaston tehtävä on tarkastella vain myyntimääriä ja luottaa perinnän hoitavan saatavien kotiuttamisen. Viimeaikaisten havaintojen mukaan kokonaisvaltainen vastuunotto luottoriskien hallinnasta on lisääntynyt, koska saatavien perinnän vaikeutuminen on lisännyt painopisteen siirtymistä luotonhallinnan alkupäähän. Perintälain sekä velkajärjestely- ja yrityssaneerauslain muutokset ovat huonontaneet yksittäisen velkojan asemaa siten, ettei velalliselta voi velkoa saataviaan ottamatta muita velkojia huomioon (Koivula 2003).

Kokonaisvaltaisessa luotonhallinnassa luotonhallinta on suunnitellun järjestelmällistä. Painopiste siirretään luottokelpoisuuden arviointiin ja luottopäätöksen tekoon. Luottokelpoisuuden arvioinnissa asiakkaan liiketoiminnan tunteminen on entistä tärkeämpää, koska tarjolla olevan tietomäärän perusteella luotonantajan tulisi kyetä tekemään mahdollisimman oikea päätelmä asiakkaan luottokelpoisuudesta.

Tavoite

Tutkintotyön tavoite on perehtyä syvällisesti luottoriskien hallintaan luotonantajan näkökulmasta. Tarkoitus on keskittyä tarkastelemaan luotonhallinnan osa-alueen ; riskien tunnistamista, luottokelpoisuuden selvittämistä ja arviointia, luottopäätöksentekoa sekä organisaation sitoutumista luotonhallintaan. Luotonhallinnan loppuvaiheen osa-alue eli saatavien perintä rajataan tarkastelun ulkopuolelle, koska perintävaiheessa olevan saatavan kohdalla ei ole kyse enää luottoriskistä vaan tavoite on saatavan tehokas perintä. Yritysten perintää säätelee perintälainsäätö ja hyvän perintätavan yleiset periaatteet.

Työn loppuosan empiirisessä tutkimuksessa peilataan luottoriskien hallinnan teoretietoa Osuuskunta Tradeka-yhtymän luotonhallintaan tarkoituksena syventää ja hahmottaa luotonhallinnan kokonaisuutta. Luottopäätöksenteon prosessi käydään läpi vähittäiskaupanyhtiö Tradeka Oy:ssä ja hotelli- ja ravintolayhtiö Restel Oy:ssä.

Menetelmät

Tutkintotyön teorettinen aineisto pohjautuu kirjalliseen materiaaliin, luotonhallinta-alan erityisjulkaisuihin ja ajankohtaisiin artikkeleihin. Työn loppuosan empiirisen case-tutkimuksen aineisto kerätään haastattelemalla luottopäällikkö Pekka Huhtasta Palveluetu Oy:stä, joka Osuuskunta Tradeka-yhtymän hallintoyhtiönä hoitaa Tradeka Oy:n ja Restel Oy:n luotonhallinnan palvelut.

Käsitteet

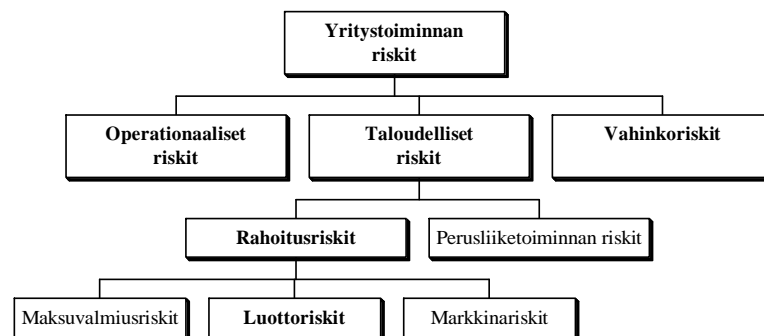
Luottoriskien hallinnasta tai hoidosta puhuttaessa käytetään yleisesti termejä luottohallinto tai luotonhallinta. Tässä työssä käytetään termiä **luotonhallinta** kuvaamaan luottoriskien hallintaa. Luottoa myöntävästä yrityksestä käytetään asiayhteyden mukaan nimitystä **luotonantaja tai velkojayritys**. Velallisesta, jolle luottoa myönnetään, käytetään asiayhteyden mukaan nimitystä **luotonsaaja tai velallisyritys**.

1 Yritystoiminnan riskit ja riskienhallinta

Perinteisen käsityksen mukaan riski määritellään vahingonvaaraksi tai vahingonuhaksi, johon ollaan alttiina tietyllä hetkellä (Suominen 2003:9). Riski on mahdollisuus siitä, ettei päämääräksi asetettu positiivinen tavoite toteudu (Suominen 2003:9). Liiketaloudellisesta näkökulmasta tarkasteltuna riskit ovat epävarmuutta tulevaisuuden liiketoiminnasta, joihin liittyy aina tappion tai voiton mahdollisuus. Riskit ovat olennainen osa liiketoimintaa, joihin yritysten on sopeuduttava ja joiden parissa on pystyttävä toimimaan tehokkaasti. Uusia riskejä ilmaantuu jatkuvasti, joten yrityksen riskikentän seuraaminen on yrityksille elintärkeää (Krappe 2001:66). Menestyminen on suurelta osin kiinni yrityksen kyvystä hallita erilaisia epävarmuustekijöitä.

Yritystoiminnan riskit

Kuviossa 1 yritystoimintaan liittyvät riskit jaetaan kolmeen riskityyppiin. **Operationaalisilla** riskeillä tarkoitetaan ongelmia, joita aiheutuu puutteista yrityksen järjestelmissä, toimintatavoissa ja valvontarutiineissa. **Vahinkoriskit** ovat yksipuolisia riskejä, jotka toteutuessaan aiheuttavat pelkästään tappiota, esimerkiksi tulipalon tai murron seurauksena. Vahinkoriskejä vastaan yritys pystyy suojautumaan tehokkaasti valvontatekniikan ja vakuutuksien avulla. **Taloudelliset riskit** ovat puolestaan kaksipuolisia riskejä, joihin liittyy sekä tappion että voiton mahdollisuus. Esimerkiksi yrityksen liiketoiminnan kysynnässä voi tapahtua negatiivisia että positiivisia muutoksia, joilla on luonnollisesti taloudelliset vaikutukset. (Knüpfer & Puttonen 2004:183-184).



Kuvio 1 Yritystoiminnan riskit (Knüpfer & Puttonen 2004:183-184).

uviossa 1 taloudelliset riskit jaotellaan rahoitusriskeihin ja perusliiketoiminnan riskeihin. Rahoitusriskejä ovat maksuvalmius-, luotto- ja markkinariski. Ne toimivat läheisessä vuorovaikutuksessa toisiinsa, koska esimerkiksi yrityksen maksuvalmiuden voi pahimmassa tapauksessa vaarantaa suuri myyntisaaminen, joka joudutaan toteamaan luottotappioksi asiakkaan maksukyvyttömyyden tai konkurssin seurauksena.

Rahoitusriskien hallinta ei siis ole vain osaratkaisujen hallintaa, vaan se tulee ymmärtää kokonaisuutena (Kasanen & Lundström & Puttonen & Veijola 1997:31).

Riskienhallinta

Ettala (1986) määrittelee riskienhallinnan suunnitelmalliseksi ja jatkuvaksi toiminnaksi yrityksen resursseja ja liiketoimintaa uhkaavien riskien tunnistamiseksi ja arvioimiseksi sekä näiden taloudelliseksi hallitsemiseksi. Riskienhallintakeinoja ovat riskin välttäminen, poistaminen, pienentäminen, siirtäminen tai tietoisesti itse kantaminen (Ettala 1986:19).

Keskeisimmät keinot hallita luottoriskejä ovat riskin pienentäminen ja tietoisesti itse kantaminen. Vain harvoissa tilanteissa riski kannattaa välttää kieltäytymällä kokonaan luotolla myymisestä, koska se ei ole liiketaloudellisesti kannattavaa. Luottoriskienhallinta ei voi myöskään pyrkiä kaikkien riskitekijöiden poistamiseen, vaan riskitaso ja sen suunta tulee osata muuntaa yrityksen oman riskinkantokyvyn ja taloudellisen näemyksen mukaiseksi (Kasanen ym. 1997:81). Luottoriskejä on mahdollista siirtää vakuutusyhtiöiden kannettavaksi, mutta käytäntö ei ole kovinkaan yleisesti vakiintunut tapa.

Yritysten riskiasemat ja tapa hallita riskiä ovat erilaiset, koska niihin vaikuttavaa yrityksen koko, rakenne, taloudellinen tilanne ja suhtautuminen riskiin (Kasanen ym. 1997:46). Esimerkiksi pienelle yritykselle 100 000 euron menetys voi olla uhka koko liiketoiminnalle, kun suuryrityksellä se on vain pelkkä marginaalikustannus. Ei voida antaa yhteneväisiä riskienhallinnan ratkaisuja, vaan jokaisen yrityksen on luotava omalle toiminnalleen soveltuvat riskienhallintakeinot.

Toimiva riskienhallinta edellyttää yritykseltä pitkäaikaista sitoutumista riskienhallintaa edistäviin toimenpiteisiin, joka ei voi olla pelkästään yritysjohton asia (Krappe 2001:68). Riskienhallinnan tulee toimia yrityksen liikkeenjohtojärjestelmään integroituna osana, jolloin se on systemaattista ja kokonaisvaltaista (Suominen 2003:28, 30). Riskienhallinta tulee ulottaa liiketoiminnan kaikkien riskien hallitsemiseen ja viedä jokaiselle organisaatiotasolle osaksi työntekijöiden päivittäistä työtä.

Harrington ja Niehaus ovat tuoneet perinteisten riskienhallintakeinojen rinnalle ajattelun sisäisen riskin pienentämisestä, jossa tehokkaiden tietojärjestelmien, markkinatutkimusten ja suhdanne-ennusteiden avulla pystytään hankkimaan tarkkoja ennusteita uhkaamassa olevista riskeistä (Suominen 2003:100¹). Tekniikan kehitys on tuonut uusia menetelmiä riskienhallintaan ja ne ovat tulleet hintatasoltaan jokaisen yrityksen ulottuville. Luotonhallinta pystyy tänä päivänä hyödyntämään tehokkaasti yritysten ulkopuolisista tietolähteistä kerättyä tietoa, joka on mahdollista integroida yrityksen sisäisiin tietoihin, kuten osto-, reklamaatio- ja reskontratietoihin. Tehokkaimmin tekniikkaa hyödyntävissä yrityksissä

¹ alkuperäinen lähde: Harrington, S. & Niehaus, G. 1999. Risk Management and Insurance. Ma Irwin/McGraw-Hill, New York

on otettu käyttöön automaattinen päätöksentekojärjestelmä osaksi luotto-päätöksentekoa, joka tekee automaattisesti oman suosituksen luottopäätöksestä (Ijäs 2002:111).

1.1 Rahoitusriskien hallinta, rahoitustoiminnot ja kassanhallinta

Rahoituksesta puhuttaessa tarkoitetaan yrityksen toiminnan vaatiman rahoituksen hankkimista ja rahoitusriskillä vastaavasti tarkoitetaan riskiä rahoituksen riittävyydestä (Kasanen ym. 1997:26). Rahoitusriskien hallinta on osa yrityksen rahoitustoiminnon vastuualuetta, jonka tehtävä on yrityksen liiketoimintojen tarvitseman rahoituksen hankkiminen ja sen saatavuuden varmistaminen kaikissa tilanteissa (Kasanen ym. 1997:30). Rahoitustoiminnon tehtäviä ovat myös yrityksen kassavarojen ja maksuliikenteen tehokas hallinta sekä valuuttahallinta (Kasanen ym. 1997:30).

Kassanhallinta

Rahoitustoimintojen yhteydessä puhutaan kassanhallinnasta (cash management), joka tähtää mahdollisimman tehokkaaseen rahoitustoiminnan hoitamiseen. Kassanhallinta kuvaa toimintoja, joilla hallitaan maksuvalmiutta ja valuuttoja. Kassanhallinta jaetaan kassanmaksuihin (myyntivirta), kassastamaksuihin (ostovirta) ja muihin maksuihin, jotka eivät sisälly edellä esitettyihin virtoihin (esimerkiksi verot, palkat, vuokrat ym.). Kuviossa 2 havainnollistetaan, mitkä taseen osat kuuluvat kassanhallinnan piiriin. (Hedman 1992:13-16).



Kuvio 2 Kassanhallintaan kuuluvat taseen osat (Hedman 1992:15).

Kassanhallinnan käsite ei ole sisällöltään vakiintunut, koska sen piiriin kuuluvien toimenpiteiden laajuus ja prosessien kuvaukset vaihtelevat eri tulkinnoissa. Tästä huolimatta kassanhallinnan tärkeimmät osa-alueet voidaan esittää seuraavasti:

- saamisten hallinta (luotonhallinta)
- velkojenhallinta
- materiaalinhallinta
- sijoitustoiminnan hallinta
- pankkisuhteiden ja maksuliikenteen hallinta

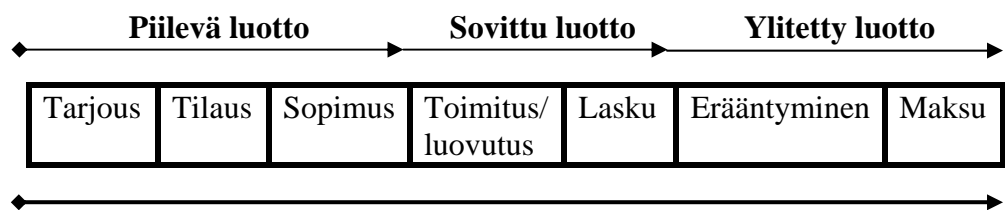
- kassan ja lyhytaikaisten sijoitusten hallinta. (Leppiniemi & Puttonen 2002:45-46).

Kassanhallinnan lähtökohta on kassatoiminnan pitäminen yrityksen muiden toimintayksilöiden tapaan kustannus- ja tuottotekijänä (Leppiniemi 2000:6). Myös kassanhallinnan taloudelliselle menestymiselle voidaan asettaa tavoitteita ja siitä voidaan muodostaa jopa itsenäinen tulosityksikkö (Leppiniemi 2000:6). Tehokkuus- ja kustannusajattelu on ilmeisesti ollut tekijä, joka on lisännyt entisestään painopisteen siirtymistä luotonhallinnan alkupäähän. Luotonhallinta nähdään yhtenä yrityksen menestymisen osatekijänä.

1.2 Luottomyyntiprosessi

Luotonhallinta on osa laajaa kassanhallinnan kenttää, jossa eri osalueiden tulee toimia kokonaisuutena. Kassanhallinnan toteuttamisen keskeinen edellytys onkin hyvä yrityksen ja sen prosessien hallinta (Leppiniemi & Puttonen 2002:46). Seuraavaksi on syytä kuvata yrityksen luottomyyntiprosessia.

Kuviossa 3 esitetään luottomyyntiprosessi, joka havainnoi myös kassaanmaksuvirran (myyntivirta) tapahtumaketjua. Normaali luottomyynti käynnistyy luotonantajan tekemästä tarjouksesta, jonka ehdot sitovat tarjouksessa määritellyn ajan. Jo tarjouksen tekohetkellä velanantaja on ottanut luottoriskin, josta voidaan katsoa **piilevän luoton** alkavan. Tässä vaiheessa on syytä selvittää asiakasyrityksen luottokelpoisuus ja tehdä ainakin alustava luottopäätös (Ijäs 2002:100). Jos luottopäätöstä ei vielä haluta tehdä, tulee maksuehdoksi kirjata ”sopimuksen mukaan”, joka jättää mahdollisuuden sopia myöhemmin normaalista poikkeavia maksuehtoja (Ijäs 2002:100). Onnistuneen luotonhallinnan perusta luodaankin hyvin varhaisessa vaiheessa.



Kuvio 3 Myyntivirta eli kassaanmaksuvirta (mukailtu: Hedman 1992:15).

Tilauksella luotonsaaja hyväksyy tarjouksen ehdot. Erillinen luottosopimus tulee tehtäväksi, jos maksuehto on jäänyt sopimatta tai on kyse jatkuvasta tiliasiakkuudesta. Kirjanpitolainsäädännön mukaan tulo syntyy suoritteen luovutuksen yhteydessä (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336, 2 luku 3 §). Tulo kirjataan myyntisaamiin, kunnes maksu vastaanotetaan ja myyntisaaminen siirtyy yrityksen pankkitilille.

Piilevä luotto muuttuu **sovituksi luotoksi** suoritteen luovutushetkellä, jolloin tulo kirjanpitolain mukaan syntyy. Laskun erääntymisen hetkestä alkaa **ylitetyn luoton** aika, joka normaalisti päättyy maksuhetkeen. Mahdolliset perintätoimenpiteet kohdistuvat saatavan erääntymishetken ja maksuhetken väliin.

Luottomyyntiprosessin kuvaus selvensi myyntitapahtumaan liittyvän luottoriskin syntymistä jo hyvin varhaisessa vaiheessa. Luottoriskien hallinta tulee keskeiseksi ja tärkeäksi osaksi myös myyntihenkilökunnan työtä, koska luottokelpoisuuden arviointi ja luottopäätöksenteko vaatii tiivistä yhteistyötä myynnin ja luotonvalvonnan kesken. Jos myynti informoi luotonvalvontaa vasta tarjouksen hyväksymisen jälkeen, on silloin jo riski otettu, luotto hyväksytty ja luotonvalvonnan tehtäväsi jää vain todeta tapahtunut tilanne (Ijäs 2002:100).

1.3 Luotonhallinta ja luottopolitiikka

Yritysten välisestä kaupasta yli 95 prosenttia on tänä päivänä velka-suhteeseen perustuvaa luottokauppaa (Ijäs 2002:12). Toisin sanoen tämä määrä yritysten myyntituotoista on epävarmoja saatavia, joihin liittyy aina jonkinasteinen luottoriski. Toteutuessaan luottoriski aiheuttaa saatavan viivästymisen tai pahimmassa tapauksessa tulon menetyksen. Myyntisaamisiin sitoutuu yrityksen pääomaa ja syntyvät luottotappiot syövät yrityksen tulosta. Yritykselle ei voi olla yhdentekevää, miten luottoriskiін suhtaudutaan tai mitä menetelmiä sen minimoimiseksi kehitetään.

Luotonhallinta

Luotonhallinta on yhteiskäsite luottoriskien hallinnasta ja hoidosta. Sillä tarkoitetaan tietojen hankkimista luottotuksen arviointiin, luottotappioiden estämistä ja niiden välttämiseksi tai minimoimiseksi suoritettavia toimenpiteitä. Luotonhallinta sisältää toimenpiteitä ennen liikesuhteen syntyä, sen aikana ja sen jälkeen (Taulukko 1). (Hedman 1992:67).

| |
|-------------------------------------------------------|
| Sopimusneuvottelut |
| Myyntitapahtuma |
| Luottopäätös |
| Tavaran toimittaminen tai työn/palvelun suorittaminen |
| Laskutus |
| Huomautuskirje |
| Vapaaehtoinen perintä |
| Oikeudellinen perintä |
| Vakuuden realisointi |
| Ulosotto |
| Jälkiperintä |



Taulukko 1 Saatavan synty ja elinkaari (Lindström 2000:22).

Ennen liikesuhteen syntymistä tehdään arvioita asiakkaan luottokyvystä ja luottosopimuksen edellytyksistä, jotka johtavat lopullisen luottopäätöksen syntymiseen tai syntymättä jättämiseen. Myönteinen luottopäätös johtaa luottosopimuksen laatimiseen. Loppuvaiheen toimintana tulevat hoidettavaksi toimenpiteet luottotappioiden minimoimiseksi ja maksutäsmällisyyden parantamiseksi (seuranta). Luotonhallinnan tavoite on varmistaa oikea summa, oikeaan aikaan, oikeassa paikassa, oikeassa muodossa ja oikeana ajankohtana. (Hedman 1992:67).

Ijäs (2002) jaottelee yritysten luotonhallinnan viiteen eri tasoon, jotka ovat:

- perintälähtöinen riskienhallinta
- etupainoinen riskienhallinta
- tasapainoinen riskienhallinta
- myynti osana riskienhallintaa sekä
- myynnin ja luotonvalvonnan vuorovaikutus (Ijäs 2002:14).

Alimmalla tasolla **perintälähtöisessä riskienhallinnassa** luotonantajayritys myy luotolla kaikille halukkaille ilman selvityksiä asiakkaan maksukyvyistä ja taloudellisesta tilanteesta. Luotonhallinta on suunnitelmallista ja vain perintää ongelmatilanteissa. **Etupainoisessa riskienhallinnassa** luottosuhteiden aloittaminen on luotonantajayrityksessä kontrolloitua, jossa arvioidaan luottokelpoisuutta ja luottoehtoja. **Tasapainoisessa riskienhallinnassa** luotonantajan luottokelpoisuutta arvioidaan asiakassuhteen alussa ja sen taloudellisessa tilanteessa tapahtuvia muutoksia seurataan luottosuhteen aikana systemaattisesti. **Toisella kehittyneimmistä riskienhallinnan tasoista** yrityksen myyntihenkilökunta on oivaltanut, että luottotappio syntyy kaupanteon hetkellä ja että kauppa on saatettu päätökseen vasta kuin rahat ovat yrityksen tilillä. Myyntihenkilökunta tuntee vastuuta luottoriskeistä ja ymmärtää oman roolinsa riskienhallinnassa. **Riskienhallinnan korkeimmalla tasolla** myynti ja luotonvalvonta toimivat läheisessä vuorovaikutuksessa, jossa myynti on sitoutunut luottoriskien hallintaan ja luotonvalvonta tukee aktiivisesti yrityksen myyntitavoitteiden saavuttamista. (Ijäs 2002:16-20).

Luottopolitiikka

Toimiva luotonhallinta tarvitsee rinnalleen luotonantajayrityksen omiin tarpeisiin laaditun luottopolitiikan, jonka tehtävä on ohjata organisaation toimintaa. Luottopolitiikka on kirjalliseen muotoon laadittu yrityksen sisäinen sopimus, joka sisältää yrityksen luotonannon kannalta keskeiset asiat siitä, mitä luotonvalvonnalla tavoitellaan, miten luottoriskejä hallitaan ja mikä rooli kullakin osastolla niiden hallinnassa on. Lisäksi luottopolitiikka ottaa kantaa luottokelpoisuuden arviointiin ja päätöksenteon kriteereihin sekä toimenpiteisiin ja työnjakoon luottosuhteen eri vaiheissa. (Ijäs 2002:23).

Yrityksen luottopolitiikka sisältää ne periaatteet ja toimintatavat, joihin perustuen luottokauppaa tehdään. Se muodostuu osa-alueista, joita ovat:

- luottomyyntitavoitteet
- luottopäätösmenettely, luottotietolähteet
- sopimus- ja maksuehdot
- laskutus
- luotonvalvonta
- perintä
- henkilökunnan tehtävät ja vastuut luottokaupassa. (Lindström 2000:21).

Kirjallinen luottopolitiikka, kun se on viety johdon, myynnin ja luotonvalvonnan tietoisuuteen, yhdenmukaistaa ja selkeyttää organisaation toimintaa. Kuitenkaan täsmälliseksi laadittu luottopolitiikka ei yksinään auta luottoriskien hallinnassa ellei henkilökunta ole ymmärtänyt ja sitoutunut noudattamaan sovittuja periaatteita. Onnistuneiden tulosten saavuttamiseksi tarvitaan kaikkien organisaation osapuolten saumaton yhteistyö. (Ijäs 2002:23-24).

1.4 Riskianalyysi

Jotta riskienhallintaa voidaan toteuttaa ja riskejä ylipäätään hallita, niitä tulee pystyä mittaamaan ja kontrolloimaan. Riskienhallinnan tulee olla suunnitelmanmukaista ja vaiheittain toimintaprosessina etenevää (Suominen 2003:31). Riskienhallinnan ensimmäinen ja tärkein vaihe on riskianalyysi, jonka toimintamalli on lähtöisin teollisuudesta, jossa on ollut välttämätöntä kehittää erilaisia riskianalyyssimenetelmiä, esimerkiksi tapaturmien ja ympäristöriskien minimoimiseksi (Suominen 2003:35-36).

Riskianalyyssimallin siirtäminen hyödynnettäväksi yrityksen liiketoimintaan soveltuu erinomaisesti, koska se antaa kattavan kuvan yrityksen toimintaan liittyvistä epävarmuustekijöistä. Harrington ja Niehaus (1999) ovat määritelleet riskienhallintaprosessiin seuraavat viisi vaihetta:

- merkittävien riskien tunnistaminen,
- vahinkojen todennäköisyyden ja vakavuuden arviointi,
- riskienhallintamenetelmien kehittäminen ja sopivien valitseminen,
- riskienhallintapäätökset ja
- toteutettujen riskienhallintaratkaisujen arviointi. (Suominen 2003:31²).

² alkuperäinen lähde: Harrington, S. & Niehaus, G. 1999. Risk Management and Insurance. Ma Irwin/McGraw-Hill, New York

Onnistunut riskianalyysi edellyttää, että riskejä tarkastellaan monesta eri näkökulmasta, jotta mahdollisimman suuri osa riskeistä saadaan tunnistettua ja arvioitua. Toteutusvaiheessa haastatellaan eri organisaatioita sekä eri tehtävissä toimivia henkilöitä. (Ettala 1986:22). Yrityksen sisällä on paljon tietoa ja erityisosaamista, jota tulee kyetä hyödyntämään riskianalyysin toteutusvaiheessa.

Analysointivaihe Riskikohteiden tunnistamisen jälkeen alkaa varsinainen riskien analysointivaihe, jossa lähdetään arvioimaan riskien toteutumisen todennäköisyyttä, laajuutta, vakavuutta ja riskeistä aiheutuvia seurausvaikutuksia. Riskianalyysiä varten on kehitetty lukuisia analysointimenetelmiä, joissa on mahdollista käyttää tietotekniikan tarjoamia mahdollisuuksia. Yrityksen koosta ja toiminnasta riippuu missä laajuudessa analysointia suoritetaan, mutta tärkeintä on että riskikohteet käydään läpi systemaattisesti yhteisiä menetelmiä noudattaen (Suominen 2003:35).

Suominen (2003) ehdottaa riskien arviointiin menetelmää, jossa riskejä luokitellaan karkeasti ja niitä asetellaan keskinäiseen järjestykseen. Riskien todennäköisyyttä (vuositasolla) ja laajuutta (euromääräisten vahinkolukujen perusteella) arvioidaan taulukoissa 2 ja 3 kuvattujen luokitte-
telujen mukaan.

| Luokitus | Riskin todennäköisyys/vuosi |
|----------|-----------------------------------------------------|
| 1 | äärimmäisen harvinainen riski – kerran 200 vuodessa |
| 2 | harvinainen riski – kerran 50 vuodessa |
| 3 | melko harvinainen riski – kerran 10 vuodessa |
| 4 | melko todennäköinen riski – kerran vuodessa |
| 5 | erittäin todennäköinen riski – kerran kuukaudessa |

Taulukko 2 Riskien todennäköisyyden luokittelu vuositasolla (Suominen 2003:44).

| Luokitus | Riskin laajuus/euro |
|----------|-----------------------------------------|
| 1 | mitätön vahinko – alle 200 € |
| 2 | vähäinen vahinko – noin 1 000 € |
| 3 | tuntuva vahinko – noin 5 000 € |
| 4 | suuri vahinko – noin 20 000 € |
| 5 | katastrofivahinko – vähintään 200 000 € |

Taulukko 3 Riskien laajuuden luokittelu euromääräisten vahinkolukujen perusteella (Suominen 2003:44).

Yrityksen koosta ja riskinkantokyvystä riippuu millaisia ja minkä laajuisia riskejä liiketoiminta kestää vahingoittumatta. Kun riskit kerrotaan todennäköisyyden ja laajuuden mukaan ja saadaan riskitulo (Riskitulo = todennäköisyys x laajuus), joka kuvaa riskien suuruusluokkaeroja ja parantaa erilaisten riskien välistä vertailtavuutta (Suominen 2003:46).

Laajempi arviointi Riskin merkittävyys ja seurausvaikutukset voivat olla hyvinkin suuria ja riskiajattelua voidaan laajentaa arvioimalla henkilövahinkojen suuruutta ja vahingon yhteiskunnallisia vaikutuksia (Taulukko 4 ja 5). Riskin arviointitarkkuus täsmentyy eikä esitetty kokonaisriskiarvio ole enää niin omaisuuspainotteinen.

| Luokitus | Henkilövahinkojen suuruus | |
|----------|----------------------------|-------------------------------------------|
| 1 | mitätön henkilövahinko | – ei pysyviä vammoja |
| 2 | vähäinen henkilövahinko | – yksittäisiä vahinkoja – pysyvä vamma |
| 3 | tuntuva henkilövahinko | – useita henkilöitä – pysyviä vammoja |
| 4 | hyvin suuri henkilövahinko | – yksi tai kaksi kuolemantapausta |
| 5 | katastrofivahinko | – useita kuolemantapauksia |

Taulukko 4 Henkilövahinkojen suuruuden luokittelu vammautumisen vakavuuden asteella ja kuolonuhrien lukumäärän perusteella (Suominen 2003:47).

| Luokitus | Vahinkojen yhteiskunnalliset vaikutukset | |
|----------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | vähäinen vaikutus | – yrityksen toiminta elpyy nopeasti |
| 2 | kohtalainen vaikutus | – toiminta häiriintyy määräajaksi |
| 3 | suuri vaikutus | – toiminta lakkaa osittain |
| 4 | huomattava vaikutus | – toiminta lakkaa kokonaan – myös muita seurausvaikutuksia |
| 5 | katastrofivaikutus | – huomattavan suuria ja kauas tulevaisuuteen ulottuvia vaikutuksia – infrastruktuuri kärsii |

Taulukko 5 Vahinkojen yhteiskunnallisten vaikutusten luokittelu (Suominen 2003:48).

Riskin kokonaisvaikutukset lasketaan seuraavasti (Suominen 2003:49):

$$\text{Riski} = \text{todennäköisyys} \times (\text{laajuusvahinko} + \text{henkilövahinko} + \text{yhteiskunnalliset vaikutukset}).$$

Edellä esitelty menetelmä auttaa analysoimaan riskiä, mutta tuskin numerot pystyvät antamaan täysin oikeaa kuvaa riskistä. Riskianalyysi tarvitsee aina tuekseen myös sanallista analysointia tutkittavasta kohteesta. Menetelmää voi kuitenkin hyvin hyödyntää ja soveltaa yrityksen tarpeiden mukaisesti.

Riskianalyysimalli ei kokonaisuudessaan sovellu luottoriskien arviointiin, mutta sitä muuntamalla voidaan ottaa vastaavanlainen arviointimenetelmä luottoriskien määrittelyyn pohjaksi. Luottotietoyhtiöt käyttävät vastaavanlaisia luokitteluja ja menetelmän perusajatuksen tunteminen

auttaa valmiiden luottoluokittelujen tulkitsemista. Luotonantajayritysten luottopolitiikassa tulee olla määriteltyinä, miten asiakkaiden luottokelpoisuutta luokitellaan. Seuraavassa kappaleessa esitettävä asiakasriskikuvaus havainnoi asiakasryhmien segmentointia ja luottokelpoisuuden luokittelua.

1.5 Asiakasriskikuvaus

Luotonantajayrityksen laatima asiakasriskikuvaus auttaa tunnistamaan ja arvioimaan luottoriskejä ja segmentoimaan asiakkaita samankaltaisten ominaisuuksien perusteella asiakasryhmiin. Luottoriskien näkökulmasta yrityksen asiakaskunta voi olla hyvinkin monipuolinen, koska toimiala, yrityskoko ja ostot voivat vaihdella paljon eri asiakkaiden kesken. Suurempiriskisiin asiakasryhmiin on luonnollisesti kiinnitettävä enemmän huomiota luottoriskin arvioinnin ja niiltä suojautumisen osa-alueilla.

Asiakassuhteeseen liittyvä luottoriski riippuu pääsääntöisesti kahdesta tekijästä; **kaupan rahallisesta arvosta** ja **asiakkaan luottokelpoisuudesta**. Kaupan rahallisen arvon kasvaminen lisää riskiä, koska pahimmillaan iso luottotappio voi aiheuttaa jopa toiminnan päättymisen. Toisaalta pienikin kauppasumma voi olla erittäin riskipitoinen, jos asiakas on varattomaksi todettu yritys. Erinomainen luottokelpoisuus vähentää rahallisesti merkittävän kaupan riskiä. Riskienhallinnan pääpaino kannattaa suunnata erityisesti asiakkaisiin, joiden luottokelpoisuus ei ole erityisen hyvä ja joiden ostot ovat suuret. (Ijäs 2002:50).

Ijäs määrittelee asiakasriskikuvauksen lähtökohdaksi seuraavia tekijöitä:

- asiakkaan toimiala
- mitä tuotteita asiakas ostaa?
- kuinka paljon asiakas ostaa?
- mikä on velkavastuun kesto?
- asiakkaan tuoma kate kokonaisuudessaan
- vakuudet (Ijäs 2002:51).

Mitä paremmin luotonantaja tuntee toimintakenttensä ja asiakaskuntansa, sitä varmemmalta pohjalta luottopäätöksiä voidaan myöntää. Tulevaisuudennäkymät poikkeavat eri aloilla merkittävästi toisistaan ja tietyillä toimialoilla on suhteellisesti enemmän menestyviä yrityksiä. Luotonantajan tulee tuntea mitä tuotteita ja kuinka paljon asiakas ostaa, koska kate vaihtelee eri tuotteissa ja luottoriski kasvaa ostomäärien kasvaessa. Luoton takaisinmaksun riski kasvaa, mitä pidempi maksuaika luotolle on myönnetty. Tietyillä aloilla on tyypillistä antaa luotolle turvaava vakuus, joka vähentää tarvetta asiakkaan taloudellisen tilanteen tarkkaan selvittämiseen. Edellä esitelty luettelo ei ole tyhjentävä ja yrityksen tulee pohdita, mitkä tekijät omissa asiakkaissa vaikuttavat luotonantoon liittyvään riskiin ja segmentoida asiakkaat niiden mukaan. (Ijäs 2002:51-52)

Esimerkki

Ijäs (2002) esittelee asiakasriskikuvauksen esimerkin avulla, jossa yritys myy lvi-tarvikkeita tukkumyyntinä yrityksille ja pienessä määrin myös kuluttajille. Yrityksen asiakaskunta on jaettu suuriin valtakunnallisiin ja keskisuuriin alueellisiin rakennusliikkeisiin, putkiasennusliikkeisiin, yksityisiin putkiasentajiin sekä yksityisiin rakentajiin (Taulukko 6). Asiakasriskikuvauksen mukaan suurimmat riskit kohdistuvat keskisuuriin alueellisiin rakennusliikkeisiin, koska myyntisaatavat ovat suuria ja asiakkaiden taloudellinen tilanne vaihtelee nopeammin kuin alalla toimivien valtakunnallisten yhtiöiden. (Ijäs 2002:52-56).

| | Suuret rakennusliikkeet | Keskisuuret rakennusliikkeet | Putkiasennusliikkeet | Putkiasentajat | Yksityiset rakentajat |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Asiakkaiden lukumäärä | 10 | 80 | 500 | 2 000 | 300 |
| Myyntisaatavat keskimäärin € | 350 000 | 100 000 | 30 000 | 3 000 | 1 000 |
| Luottokelpoisuus | hyvä | vaihteleva | vaihteleva | vaihteleva | hyvä |
| Vakuudet | ei ole | ei ole | ei ole | ei ole | ei ole |
| Tyypillinen maksuehto | 30 pv netto | 30 pv netto | 14 pv netto | 14 pv netto | 14 pv netto |
| Riski | kohtalainen | suuri | kohtalainen | pieni | pieni |
| Luottokelpoisuuden arviointi | luottotietoyhtiön laajasisältöinen analyysi, hyödynnetty tilinpäätöstietoja | luottotietoyhtiön laajasisältöinen analyysi, hyödynnetty tilinpäätöstietoja | kohtuuhintainen luottoluokitus, hyödynnetty tilinpäätöstietoja | edullinen luottoluokitus tai maksuhäiriötiedot, tarvittaessa tilinpäätöstiedot | julkiset maksuhäiriötiedot |
| Asiakasseuranta | Tilinpäätöstiedot analysoidaan vuosittain. Median seuranta. Luottoluokitusten muutokset luottotietoyhtiön valvonnassa. | Tilinpäätöstiedot analysoidaan vuosittain. Luottoluokitusten muutokset luottotietoyhtiön valvonnassa. | Luottoluokitusten muutokset, maksuhäiriöt ja nimenmuutokset luottotietoyhtiön valvonnassa. Ennakkoperintärekisteripoistojen seuranta. | Maksuhäiriöt, nimenmuutokset ja ennakkoperintärekisteripoistot luottotietoyhtiön valvonnassa. | Ei luottotietoyhtiön valvontaa kuluttajiasiakkaan osalta. |

Taulukko 6 Asiakasriskikuvaus lvi-tarvikkeita myyvässä yrityksessä (Ijäs 2002:56).

Jokaiselle asiakasryhmälle esitetään erilaisia luotonvalvonnallisia toimenpiteitä. Valtakunnalliset mediat seuraavat tarkasti **suurten rakennusliikkeiden** toimintaa ja talouden kehitystä, joka antaa arvokasta tietoa luotonvalvontaan. Suuret myyntisaatavat lisäävät luottoriskiä, mutta yritysten taloudellinen tilanne on pääsääntöisesti hyvä ja riskienhallintaa helpottaa yritysten pieni määrä. Kaikki suuret rakennusliikkeet asetetaan luottotietoyhtiön seurantaan ja lisäksi tilinpäätöstiedot analysoidaan kerran vuodessa.

Keskisuurten alueellisten rakennusliikkeiden muodostama riski on kaikkein suurin, koska myyntisaatavat ovat suuria ja taloudellinen tilanne vaihteleva. Suhdanteiden vaihtelut näkyvät herkimmin alueellisilla rakennusliikkeillä ja suhteellisesti pienempi omavaraisuus heikentää vastaamista muuttuviin tilanteisiin. Asiakkuuden alussa tilataan laajasisältöinen analyysi luottotietoyhtiöstä ja se asetetaan seurantaan. Jos tilinpäätöstietoja puuttuu tai niitä ei toimiteta, luottosuhdetta ei aloiteta ilman vakuuksia. Tilinpäätöstiedot analysoidaan vuosittain ja talouden kehitystä sekä maksukykyä seurataan tarkasti.

Putkiasennusliikkeiden myyntisaatavat ovat verrattain suuria ja niiden taloudellinen tilanne vaihtelee yritysten välillä. Asiakasyritysten suuri määrä rajoittaa tiedon hankintaa. Asiakassuhteen alussa hankitaan kohtuuhintainen luottokelpoisuusluokitus, jossa on huomioitu viimeisimmät tilinpäätöstiedot. Jos tilinpäätöstietoja puuttuu tai niitä ei toimiteta, luottosuhdetta ei aloiteta ilman vakuuksia. Asiakkaat asetetaan luottotietoyhtiön valvontaan, mutta ei niin yksityiskohtaiseen kuin keskisuurten alueellisten rakennusliikkeiden osalta.

Vaikka **yksityisten putkiasentajien** taloudellinen tilanne vaihtelee, luottoriskiä pienentävät pienet myyntisaatavat. Asiakassuhteen alussa tilataan edullinen luottokelpoisuusluokitus ja tarvittaessa pyydetään tilinpäätöstiedot. Asiakkaat ovat luottotietoyhtiön valvonnassa, mutta valvonta rajoittuu maksuhäiriöihin, nimenmuutoksiin ja fuusioihin. **Yksityisten omakotitalorakentajien** osalta vesi- ja viemäriputket asennetaan rakennusprojektin alkuvaiheessa, jolloin rakentajien taloudellinen tilanne on vielä hyvä. Rakentamisen rahoittanut pankki on arvioinut jo rakentajan maksukyvyn, joten tilinavauksen yhteydessä tarkistetaan vain julkiset maksuhäiriöt.

Edellä esitetty laaja asiakasriskikuvaus selvitti tarkasti eri asiakasryhmien osalta taloudellista tilannetta, yleistä luottokelpoisuutta ja luottoriskiä. Lopuksi otettiin kantaa luottokelpoisuuden arviointiin tarvittavista selvityksistä ja asiakasseurannan vaatimista toimenpiteistä. Tämän esimerkin mukaisesti luotonantajayrityksen tulee käydä läpi asiakkaiden segmentointi ja määrittää luottoriskien hallitsemiseksi tehtävät toimenpiteet. Asiakasriskikuvaus voidaan suorittaa luottopolitiikan laadinnan tai täsmentämisen yhteydessä.

2 Luottokelpoisuuden selvittäminen

Luoton myöntäminen merkitsee luottamusta siitä, että luotonantaja luottaa luotonsaajan kykyyn suoriutua velvoitteistaan. Luottokelpoisuus määritellään luottotietojen avulla, joita ovat kaikki olemassa olevat tiedot yrityksestä ja sen taloudellisesta tilasta. Luottokelpoisuuden arviointi pyrkii selvittämään, kuinka todennäköisesti kohde suoriutuu velvoitteistaan sovitusajassa. (Ijäs 2002:59).

Yrityksiä koskevista luottotiedoista ei ole nykyisessä lainsäädännössä mitään säädöksiä. Luonnollisen henkilön kohdalla luottotietoja ja niiden käsittelyä säätelee henkilötietolaki. Oikeusministeriön työryhmän 18.2.2005 oikeusministeri Johannes Koskiselle luovuttama mietinnössä ehdotetaan, että kuluttajien, yritysten ja yritysten vastuuhenkilöitä koskeva luottotietojen sääntely kirjattaisiin yhteen luottotietolakiin, jotta luottotietojen sääntely tulisi kattavammaksi ja niiden tietosuojaa paranisi. (Oikeusministeriön tiedote: 18.2.2005). Työryhmän selkeän kannanoton perusteella voidaan olettaa tulevaisuudessa lainsäädännön ohjaavan luottotietojen sääntelyä tarkemmin.

Yrityksen luottopolitiikka ja asiakasriskikuvaus määrittelevät, kuinka paljon tietoa luottopäätöksenteon pohjaksi kulloinkin tarvitaan. Tarvitavan tiedon määrään vaikuttaa yrityksen koko, toimiala, vakuudet, ostettavat tuotteet ja ostojen määrä sekä arvo (Ijäs 2002:51). Luottopäätöksenteon edellytyksenä ovat riittävät päätöksentekoperusteet, joiden on oltava oikeita, tarpeeksi laajoja ja päätöksenteon kannalta oleellisia (Lindström 2000:23).

Luotonantajayrityksellä itsellään on jo olemassa olevaa sisäistä informaatiota asiakkaan maksukäyttäytymisestä ja ostojen määrästä. Uudesta asiakassuhteesta ei ole vielä vastaavanlaisia tietoja ja luotonantajayrityksellä on vain myyntihenkilökunnan ensivaikutelma asiakkaan yleisestä luotettavuudesta, jonka varaan ei voi koskaan luottopäätöstä perustaa. Uuden asiakassuhteen kohdalla on luotettava ulkopuoliseen informaatioon. Ulkopuolista informaatiota ovat kaikki tarjolla olevat tiedot eri lähteistä, kuten esimerkiksi viranomaisilta tai luottotietoyhtiöistä saatava tieto. Luottokelpoisuuden selvittäminen on kuin palapelin kokoamista, jossa tietoa kerätään useasta lähteestä mahdollisimman oikean päätelmän tekemiseksi (Ijäs 2002:59). Kokonaiskuva yrityksen luottokelpoisuudesta muodostuu yhdistelemällä erilaisia, mutta toisiinsa liittyviä tietoja (Ijäs 2002:60).

2.1 Luottopäätöksenteon tueksi saatava sisäinen informaatio

Tärkeää informaatiota asiakkaasta löytyy luottoa myöntävän yrityksen sisäisistä lähteistä, kuten tiedot reskontrasta, ostoista ja reklamaatioista sekä myyntihenkilökunnan tiedot asiakkaasta. Luotonantajan itsensä tuottama sisäinen informaatio on saatavilla nopeasti, sen hankkiminen on edullista ja yleinen luotettavuus on hyvä.

2.1.1 Reskontratiedot

Velallisyriksen oma myyntireskontra tuottaa yksityiskohtaisia tietoja asiakkaiden maksukäyttäytymisestä. Myyntireskontra tallentaa maksutapatietoa siitä, miten luottoasiakas on suorittanut eräpäivään mennessä maksunsa. Pulkkinen (1999) tutkimuksen mukaan: mitä pidempiaikaisesta maksujen viivästymisestä on ollut kyse, sitä todennäköisempää on myös ollut maksuhäiriömerkinnän ilmestyminen luottotietoihin (Pulkinen 1999:7). Asiakkaiden maksukäyttäytymistä tulee tarkasti seurata, sillä pienetkin maksuviiveet näyttävät lisäävän vakavampien maksuvaikeuksien riskiä.

Pelkkä reskontratietojen seuraaminen ei kuitenkaan yksin anna tarpeeksi monipuolista kuvaa yrityksen maksukyvyistä, koska se kertoo vain yrityksen tavasta hoitaa maksuja yhteen luotonantajaan päin (Pulkinen 1999:14). Jos luotonantajayrityksen asema on tärkeä asiakkaan toiminnan kannalta, on todennäköistä, että maksuvaikeuksissa oleva yritys hoitaa maksunsa nopeammin niille jotka ovat tärkeitä oman toiminnan jatkuvuuden kannalta (Ijäs 2002: 62). Asiakkaan todellinen taloudellinen tilanne on voinut olla jo pitkään huono, vaikka reskontratiedot eivät ole kertoneet mitään hälyttävää. Kun yritys käyttää omien reskontratietojen rinnalla luottotietorekisterin maksutapatietoja, saadaan laajempi kokonaisnäkemys yrityksen tavasta hoitaa velkasuhteitaan myös muihin luotonantajiin nähden (Pulkinen 1999:14).

2.1.2 Osto- ja reklamaatiotiedot

Luotonvalvonnan tulee tarkkailla myös asiakkaan ostojen määrän muutoksia ja selvittää merkittävien muutosten syyt. Kasvaneiden ostomäärien taustalla voi olla esimerkiksi tavarankäytön vaikeutuminen muilta tavarantoimittajilta tai liiketoiminnan nopea kasvaminen, joka hallitsemattomana voi heikentää jopa yrityksen maksuvalmiutta. On syytä muistaa, että ostomäärien kasvaessa myös asiakassuhteeseen liittyvä luottoriski kasvaa. Myös reklamaatioiden lisääntynyt määrä on huomioitava,

koska taloudellisissa vaikeuksissa oleva yritys yrittää todennäköisesti hankkia maksuille lisääntynyttä vetoamalla huonoon laatuun. (Ijäs 2002:63).

2.1.3 Myyntiorganisaatiolta saatava tieto

Vastuuta informaation keräämisestä luottokelpoisuuden määrittämiseksi ei pidä rajoittaa vain luotonvalvonnan tehtäväksi. Yrityksen oma myyntiorganisaatio on erinomainen tietolähde, joka tulisi saada aktiivisesti välittämään tietoa. Myyntihenkilökunnan tehtäväksi voi asettaa esimerkiksi seuraavien havaintojen suorittamisen asiakkaan luona käydessään:

- tiedot vastuuhenkilöistä ja vaikutelma tapaamisen aikana
- toimitilojen arvioiminen
- varastojen määrän ja kunnan arvioiminen
- työntekijöiden määrä ja ammattitaidon arviointi
- yleinen ilmapiiri
- tilaus ja työkanta
- muutokset omistajissa ja heidän varallisuudessaan
- yhtiön puolesta toimiva henkilö (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä & Seulu 2001:3:4).

Myyntiorganisaatiolta saatu tieto on kirjavaa ja tarvitsee aina tuekseen täsmällistä luotettavista lähteistä koottua tietoa, mutta ne toimivat erinomaisena hälytyssignaaleina luotonvalvonnan muiden tietolähteiden rinnalla.

2.2 Luottopäätöksen tueksi saatava ulkoinen informaatio

Luottokelpoisuuden arvioinnissa jatkuva ulkoisen informaation hyödyntäminen on tärkeää. Uuden asiakkaan kohdalla ulkoisen informaation merkitys korostuu, koska velanantajayrityksen sisäinen informaatio ei pysty tarjoamaan tietoa yrityksen maksukyvyistä. Tietoa on saatavilla eri lähteistä, kuten asiakkaalta itseltään tai viranomaisrekistereiden kautta. Rekistereistä saatava tieto on useimmiten ilmaista, mutta tieto on hajallaan ja niiden yhdistäminen vaivalloista. Yrityksen tehokkuuden ja tiedonsaannin täsmällisyyden kannalta merkittävimmät tiedonlähteet ovat maksullisten rekistereiden takana, joita tarjoavat julkiset luottotietoyhtiöt. Seuraavassa käydään yksityiskohtaisesti läpi olemassa olevat tietolähteet, joiden hyödyntäminen on lähes aina välttämätöntä luottopäätöksenteon pohjaksi.

2.2.1 Velallisyrittäjästä saatava informaatio

Luottopäätöksenteon pohjaksi saatavaa tietoa löytyy luotonsaajalta itseltään. Se on useimmiten hyvä ja edullinen tietolähde, jota tulee hyödyntää asiakkuuden kaikissa vaiheissa. Jos velallisyrittäjä ei halua tai ei pysty pyydettyjä tietoja toimittamaan, on aiheellista miettiä mikä on syy asioiden toimittamatta jättämiseen (Lehtonen ym. 2001:3:3) Tietojen salailu kertoo useimmiten huonosti hoidetusta taloudesta. Menestyvät ja hyvin taloudestaan huolta kantavat yritykset ovat valmiita antamaan avoimesti tietoja itsestään, koska ymmärtävät luottamuksen edistävän liikekumppanuutta. Yrityksellä, joka harjoittaa rehellistä ja vilpitöntä liiketoimintaa, ei pitäisi olla syytä jättää esittämättä taustatietojaan (Lindström 2000:24). Pitkäaikaisissa asiakassuhteissa tietojen luovutus muodostuu säännölliseksi toiminnaksi, jota pidetään itsestäänselvyytenä.

Velallisyrittäjästä itseltään kannattaa pyytää **kaupparekisteriote, tilinpäätöstiedot ja tilintarkastuskertomukset kolmelta viimeiseltä vuodelta, kassavirtalaskelma, budjetti, verovelkatodistus ja todistus lakisääteisten vakuutusmaksujen maksamisesta** (Leppiniemi 2000:12).

Verot ja muut lakisääteiset maksut (esimerkiksi Tel-vakuutusmaksut) ovat suuria maksueriä, jotka jäävät ensimmäisenä suorittamatta yritysten kohdatessa maksuvaikeuksia. Tämän kaltaisten maksujen maksamatta jättäminen ei heti keskeytä toimintaa, kun taas tavarantoimittajalle maksamatta jättäminen uhkaa välittömästi koko toimintaa toimitusten keskeytymisellä. Maksut ovat kuitenkin suoraan ulosottokelpoisia ilman tuomioita, joten perintätoimet alkavat ripeästi ja maksuhäiriömerkintä tulee tavallista nopeammin julkiseksi. Verottajan ja vakuutusyhtiöiden ylläpitämien rekistereiden tiedot ovat käytännössä luottokelpoisuutta arvioivan yrityksen ulottumattomissa, koska tietoja ei voi saada suoraan ilman velallisyrittäjän kirjallista valtuutusta. Helpoiten tiedot voi saada pyytämällä velallisasiakasta itse ne toimittamaan. (Lehtonen ym. 2001:3:5).

Aina on hyvä tiedostaa luotonsaajalta saatujen tietojen luotettavuuden ongelma. Esimerkiksi kaupparekisteriotteen viimeisimmän sivun puuttuminen voi olla kohtalokasta, koska se voi pahimmillaan sisältää tiedon koko hallituksen erottamisesta tehtävistään (Lindström 2000:24). On kuitenkin paljon tietoa, jota ei voi saada muualta kuin asiakkaalta itseltään tai hänen suostumuksellaan. Yrityksien internetsivut tarjoavat nykyisin monipuolista tietoa toimialasta, taloudesta, tavoitteista ja henkilöstöstä. Internetsivujen hyödyntämiseen liittyy myös ongelma tiedon paikkansapitävyydestä, koska yritykset kertovat asioistaan usein varsin ylipositiiviseen sävyyn.

2.2.2 Viranomaisrekisterit

Patentti- ja rekisterihallituksen sekä verohallinnon yhteistyössä tuottama **yritystietojärjestelmä eli YTJ** on tärkeä ja helposti hyödynnettävä tietokanta. Tämän maksuttoman vapaasti saatavilla olevan verkkopalvelun kautta voi tarkistaa yrityksen perustiedot ja kuulumisen eri viranomaisrekistereihin, kuten kauppaja-, ennakonperintä- ja työntajarekistereihin sekä arvonlisäverorekisteriin.

Virallisen kaupparekisteriotteen, josta ilmenee kattavat tiedot, kuten esimerkiksi vastuuhenkilöt ja yhtiöjärjestys tai yhtiösopimus, voi hankkia Patentti- ja rekisterihallitukselta. Sama kaupparekisteriote on luettavissa sähköisestä **KATKA-tietokannasta**, joka on Patentti- ja rekisterihallituksen ylläpitämä maksullinen tietokanta. KATKA-tietokannasta saa tietoa yritysten voimassa olevista rekisteritiedoista ja yhteisösäännöistä (esim. osakeyhtiöiden yhtiöjärjestyksistä, henkilöyhtiöiden yhtiösopimuksista ja osuuskuntien säännöistä). Se tarjoaa lisäksi mahdollisuuden tutustua yritysten historiatietoihin ja lakanneiden yritysten tietoihin. Rekisteritietojen ohella tietokannasta saa tiedon siitä, onko yrityksellä vireillä ilmoituksia ja/tai hakemuksia kaupparekisterissä (<http://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/tietopalvelut/katka-yreka.html>).

Muita viranomaisten ylläpitämiä julkisia rekistereitä ovat oikeusrekisterikeskuksen **konkurssi- ja yrityssaneerausrekisteri** sekä **yksityishenkilön velkajärjestelyrekisteri**. Velallisen omaisuudesta on mahdollista saada tietoja **kiinteistörekisteristä, ajoneuvo- ja alusrekisteristä sekä arvo-osuusrekisteristä**. Myös **ulosottomieheltä** voi pyytää tietoja, mutta heillä on rajoitteellinen mahdollisuus luovuttaa tietoja salassapitovelvollisuuteen vedoten. (Lehtonen ym. 2001:3:16-18).

Viranomaisrekistereiden kautta hyödynnettävä tieto on monipuolista, mutta se on eri rekistereissä niin hajallaan ja suppeassa muodossa ettei luottokelpoisuuden arviointi ole helppoa ja tehokasta (Ijäs 2002:95). Luottotietoyhtiöt keräävät edellä mainituista julkisista viranomaislähteistä tietoja ja tarjoavat niitä yrityksille helposti hyödynnettävässä muodossa (Räsänen 2002:13). Luottoa myöntävän yrityksen tulee miettiä tarkkaa, kuinka paljon tiedon etsintään tulee uhrata omia resursseja ja kuinka paljon ulkoistaa tiedonkeruuta luottotietoyhtiön toimeksi.

2.2.3 Muut velkojat

Muilta velkojilta voi saada arvokasta tietoa luotonsaajasta, koska nykyisin velkojien keskuudessa käydään avointa yhteistyötä. Ulosotto- tai konkurssitilanteissa, kun velallisen varat eivät riitä kaikkien velkojen maksamiseen, sovelletaan lakia velkojien maksunsaantijärjestyksestä. Laki mahdollistaa paremmalla etusijalla olevalle velkojalle etuoikeuden saada suoritus velallisen omaisuudesta (Laki velkojien maksunsaantijärjestyksestä 30.12.1992/1578 2-6 §). Tämä etuoikeusasema on lopet- tanut velkojien keskuudessa käydyn kilpajuoksun siitä, kuka saa nopeimmin perittyä saatavansa velalliselta (Lehtonen ym. 2001:3:5). Selkeä hyöty tilanteesta on se, etteivät velkojat voi toimia ottamatta toisiaan huomioon, joka lopulta tuottaa kaikille osapuolille saatavien kotiuttamisessa paremman lopputuloksen.

2.2.4 Luotto- ja yritystietopalvelut

Luottotietoyhtiön palvelutarjonta mahdollistaa yhdestä lähteestä laaja- alaisen informaation luotonsaajan taloudellisesta tilasta, aikaisemmasta maksukäyttäytymisestä, vastuuhenkilöiden henkilökohtaisten asioiden hoitokyvystä sekä menestymisestä muussa liiketoiminnassa (Ijäs 2002:66). Kokonaisinformaatio perustuu julkisten tiedonlähteiden, kuten kaupparekisterin, verottajan, oikeusministeriön ja Tilastokeskuksen säännöllisesti päivitettyjen tietojen lisäksi yritysten itsensä toimittamiin tilinpäätöstietoihin (Räsänen 2002:13). Tilinpäätös-, maksutapa- ja maksuhäiriötietoja sekä vastuuhenkilöiden yrityskytentöjä ja henkilö- kohtaisia luottotietoja samanaikaisesti tarkastelemalla on mahdollisuus saada hyvä kokonaiskuva yrityksen luottokelpoisuudesta (Ijäs 2002:66). Ammattilaisten valmiiksi yhdistämä tieto helpottaa hahmottamaan asiakkaan luottokyvystä tehtävää kokonaiskuvaa (Ijäs 2002:66).

Merkittävimmät luottotietoja välittävät yhtiöt Suomessa ovat suoma- laisten rahoituslaitosten ja elinkeinoelämän omistama **Suomen Asia- kastieto Oy** ja yhdysvaltalainen **Dun & Bradstreet Finland Oy**. Kansainvälisen Dun & Bradstreet Corporationin ansiosta D & B Finland Oy:n toiminta on maailmanlaajuista ja kansainvälinen tieto on helposti saatavilla yhteisten tietojärjestelmien avulla. Suomen Asiakastieto Oy:n kansainväliset yhteistyöverkostot mahdollistavat vastaavanlaisen tiedon- saannin ulkomaisista yrityksistä. Yhtiöiden palvelutarjonnan ollessa hyvin samankaltaista tässä opinnäytetyössä keskitytään tarkastelemaan yksityiskohtaisemmin Suomen Asiakastieto Oy:n tarjoamia luottotieto- palveluita.

Jatkuvasti kehittyvät tietojärjestelmät mahdollistavat tiedon nopean siirron viranomaisrekistereistä luottotietoyhtiöille. Luottotiedot ovat saatavilla lähes reaaliajassa luottotietoja tarvitsevan yrityksen tarpeita vastaamalla tavalla. Tiedonjakelu tapahtuu pääasiassa sähköisen verkkopalvelun kautta. Luottotietoyhtiöiden tarjoaman tiedon ajankohtaisuutta ja luotettavuutta pidetään pohjoismaissa yleisesti hyvänä, mutta kansainvälisesti vain kohtuullisena. Vaikka luottotietoyhtiöiden tarjoamien palveluiden laatutaso on kehittynyt huomattavasti viimeisen kymmenen vuoden aikana, on hintataso puolestaan laskenut erittäin edulliselle tasolle tiedonhankinnan ja analysoinnin automatisoinnista johtuen. (Räsänen 2002:13-14).

Luottotietoyhtiön tärkein tietokanta on yritys- ja luottotietokanta, joka sisältää yritysten kattavat perustiedot mm. koosta ja ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta, maksuviiveet sekä havainnot hyvästä maksutavasta, maksuhäiriöt, vastuuhenkilöt ja vastuuhenkilöiden yritysytteudet, nimenkirjoittajat, tilintarkastustiedot, osakkaat, yritysikiinnitykset, muut nimet, tuloslaskelma, tase ja tunnusluvut sekä uutiset. Yksityishenkilöiden osalta saatavilla ovat maksuhäiriöt ja maksuhäiriöarviointi. Sähköisten verkkopalveluiden avulla on käytettävissä suorat yhteydet kaupparekisteriin ja väestörekisterin tietokantoihin. (Lehtonen ym. 2001:3:204).

2.2.4.1 Maksutapatiedot

Maksutapatiedot kuvaavat yrityksen positiivista (ajallaan) tai negatiivista (viiveet) maksukäyttäytymistä. Maksuviive ei ole yhtä voimakas viesti maksuvaikeuksista kuin maksuhäiriö, sillä yksittäiset viivetiedot eivät pääsääntöisesti ole suora osoitus maksuvaikeuksista (Ijäs 2002:70).

Luottotietoyhtiön yhteistyöyritykset luovuttavat maksutapatietoja omasta reskontrastaan ja tietoja yhdistelemällä saadaan kattavia ja reaaliaikaisia tietoja maksuviiveistä ja havaintoja hyvästä maksutavasta. Maksunsa ajallaan hoitavalle yritykselle tietojen julkistamisesta on ainoastaan hyötyä, koska se luo itsestään myönteisen kuvan luotettavana kumppanina. Positiivisia maksutapahavaintoja ja niiden merkitystä yrityksen luottoriskeihin ei ole paljoakaan tutkittu (Velkakierre, Asikainen, Pasi 2004:61). Kuitenkin on oletettavaa, että jos yrityksellä on rekisteröity positiivisia havaintoja, kyseessä tuskin on maksuvaikeuksissa oleva yritys (Velkakierre, Asikainen, Pasi 2004:61).

Maksuisaan myöhästelevä yritys taas viestittää luottotietoyhtiön kautta muille yritykselle olevansa epävarma maksaja. Maksuviivetietojen tulokinnassa kannattaa kiinnittää huomiota viivemerkintöjen lukumäärään, myöhästyneiden saatavien summiin ja siihen, kuinka pitkään laskut ovat olleet maksamatta. Lisäksi tulee tarkistaa tukeeko joku muu tieto, esimer-

kiksi tilinpäätös tai vastuuhenkilöiden yrityskytkenät, käsitystä huonosta maksajasta. Yrityksen maksukäyttäytymisessä voi olla viiveitä satunnaisesti, säännöllisesti tai kausittain. Satunnainen viivästys johtuu tilapäisistä ongelmista maksuvalmiudessa, jonka takia luotonantoa ei kannata evätä. Säännöllinen laskujen maksuviivästys kertoo yrityksellä olevan ongelmia maksuvalmiudessaan ja sillä on jatkuvasti kassassa vähemmän rahaa kuin lyhytaikaisia velkoja. Kausiluontoinen maksuviivästys taas kertoo siitä, että yritys toimii alalla, jossa myyntituloja virtaa vain sesonkiaikoina. Tuotteet valmistetaan etukäteen sesonkia varten ja tuloja syntyy vasta myynnin yhteydessä. Heikossa taloudellisessa tilanteessa olevalle yritykselle huono myyntisesonki voi olla hyvinkin kohtalokasta. (Ijäs 2002:71)

Tietoa yrityksen maksuviiveistä saadaan myös trattapalvelun (katso selitys tratasta 2.2.4.2) kautta. Mikäli velallinen maksaa saatavan tratassa mainittuun eräpäivään mennessä, maksuhäiriömerkintää ei synny, mutta tieto tallentuu yrityksen maksutapatietoihin maksuviivemerkinä (Velkakierre, Asikainen, Pasi 2004:53).

2.2.4.2 Maksuhäiriötiedot

Maksuhäiriöt kertovat yrityksen maksukyvyistä tai – halusta (Ijäs 2002:72). Maksuhäiriömerkintä syntyy trattaprotestoinnin, viranomaisen vahvistaman yksipuolisen velkomistuumion tai ulosmittauksessa todetun varattomuuden kautta.

Tratta on tehokas yrityssaatavien perintäkeino, joka perustuu julkisuusuhkaiseen maksukehotukseen. Kehotuksessa vaaditaan velallista suorittamaan myöhästynyt saatava perintäkuluineen ja viivästyskorkoineen määräajassa uhkaamalla tratan julkisella protestoinnilla. Jo pelkkä julkisuusuhkainen kehoitus johtaa trattatiedon siirtymiseen luottotietoyhtiön maksutapatietoihin (protestoidaan Suomen Asiakastieto Oy:ssä), mutta itse maksuhäiriömerkintä syntyy vasta tratan protestoinnin myötä (jos velkoja ei saa määräajassa suoritusta). Tieto tratan protestoinnista julkaistaan Kauppalehdessä, Taloussanomissa ja Luottolista-lehdessä. Tratan teho perustuu siihen, että velallisen hidas maksukäyttäytyminen tehdään julkiseksi. Trattaprotesti tallennetaan luottotietoyhtiön tietokantaan kolmeksi vuodeksi. (Velkakierre, Asikainen, Pasi 2004:54)

Käräjäoikeuden **yksipuolinen velkomistuumio** antaa täytäntöönpanoperusteen sille, että velkaa voidaan periä ulosottoteitse. Asiasta annetaan yksipuolinen tuomio, jos velallinen ei ole vastannut käräjäoikeuden velalliselle toimittamaan haastehakemukseen tai vastauksen perusteet eivät ole riittäneet asian riittauttamiseen. Tuomio johtaa maksuhäiriömerkintään luottotietoyhtiön tietokannassa, jonka talletusaika on neljä vuotta. (Ijäs 2002:73).

Maksamaton velka voidaan siirtää yksipuolisen velkomustuomion jälkeen ulosottoperintään velkojan täytäntöönpanopyynnöllä (Lindström 2000:292). Ulosotto johtaa maksuhäiriömerkintään, jos **velallinen todeetaan varattomaksi tai häntä ei tavoiteta**. Ulosmittauksessa todetun varattomuuden talletusaika on yrityksillä viisi vuotta (Ijäs 2002:73).

Kun arvioidaan maksuhäiriötietojen avulla yrityksen luottokelpoisuutta, tulee kiinnittää huomiota häiriön/häiriöiden ikään, laatuun, lukumäärään ja velkasummaan (Ijäs 2002:74). Todennäköisyys uusiin maksuvaikeuksiin kasvaa, jos merkinnät ovat tuoreita, laadultaan vakavia, niitä on paljon tai summat ovat suuria (Ijäs 2002:74). Ensimmäinen maksuhäiriömerkintä on kuitenkin aina hälytysignaali, jonka tulisi herättää tietynlaisen varovaisuuden (Räsänen 2002:15).

Tavallista on, että luottoa myönnetään vain maksuhäiriöttömille asiakkaille. Kyseeseen voi tulla kuitenkin tilanne, jossa asiakkaalla on yksi lievä maksuhäiriömerkintä ja yrityksen tuloksenteon näkökulmasta ei asiakkuutta kannattaisi menettää yhden maksuhäiriömerkinnän tähden. Ennen lopullista luottopäätöstä tulisi selvittää, mikä maksuhäiriön aikanaan aiheutti ja miten yrityksen taloudellinen tilanne on sen jälkeen kehittynyt (Ijäs 2002:74). Uuden luottosuhteen kohdalla maksuhäiriömerkinnän tulee johtaa normaalia tiukempiin luottoehtoihin ja vaadittaviin vakuuksiin (Räsänen 2002:15).

2.2.4.3 Vastuuhenkilöt ja osakkaat

Yrityksen tärkeimmillä vastuuhenkilöillä tarkoitetaan kaupparekisteriin ilmoitettuja hallituksen jäseniä, toimitusjohtajaa sekä henkilöyhtiöiden vastuunalaisia yhtiömiehiä. Vastuuhenkilöihin kuuluvat myös tilintarkastajat sekä prokuristit, joilla on oikeus tehdä sopimuksia yhtiön nimissä. Yrityksen vastuuhenkilöt tekevät merkittävimmät päätökset, joten heidän menneisyydellään, kokemustaustallaan, nykyisillä yritysytöksillä ja henkilökohtaisten maksuvelvoitteiden hoitotavalla tulee olla tärkeä merkitys luottokelpoisuuden määrittelyssä. Pääsääntö on, että mitä pienemmästä yrityksestä on kyse, sitä suurempi merkitys on vastuuhenkilöiden taustoilla. (Ijäs 2002:75-76).

Vastuuhenkilöiden osalta maksuhäiriötiedot tarkistetaan henkilöluottotietorekisteristä, jota selvitetään tarkemmin kappaleessa 2.3 (Luonnollisen henkilön luottokelpoisuuden arviointi). Henkilökohtaisten maksuhäiriötietojen lisäksi selvitetään aikaisemmat ja voimassa olevat yhteydet muihin yrityksiin:

- mihin yrityksiin yhteys on
- mikä on henkilön asema yrityksessä
- mikä on kyseiseen asemaan tuloaika ja mahdollinen eroaika
- onko yritys ajautunut yrityssaneeraukseen tai konkurssiin ja jos on, niin milloin ja
- onko yrityksellä maksuhäiriöitä (Ijäs 2002:76).

Pulkkisen (2000) tutkimuksessa selvitettiin maksuhäiriömerkintöjen ennustamiskykyä tarkastelemalla vastuuhenkilöiden maksuhäiriömerkintöjä ja kytkentöjä muihin maksuhäiriömerkintöjä saaneisiin yrityksiin. Niiden todettiin ennustavan erittäin hyvin riskiä joutua tulevaisuudessa maksuvaikkeuksiin. (Pulkinen 2000:16).

Yhtiön toimintaa todellisuudessa johtava henkilö ei välttämättä löydy virallisten vastuuhenkilöiden joukosta (Ijäs 2002:78). Yrityksen todellinen vaikuttaja voi olla esimerkiksi prokuristina toimiva yhtiön osakas, jolla on pitkä lista maksuhäiriömerkintöjä ja kytkentöjä konkurseja tehneisiin yrityksiin (Ijäs 2002:79). Tällaisten bulvaanien käyttö on yritystoiminnassa mahdollista, koska viranomaisten tiedot eivät anna oikeaa kuvaa yrityksen tosiasiallisista määräysvaltaa käyttävistä henkilöistä. Oikeusministeriön työryhmä on ehdottanut 18.2.2005 oikeusministeri Johannes Koskiselle antamassa mietinnössä, että luottorekisterinpitäjä saisi merkitä yrityksen vastuuhenkilöstä sellaisia tietoja, jotka poikkeavat viranomaisten julkisista rekistereistä (Oikeusministeriön tiedote: 18.2.2005). He ehdottavat myös, että rekisterinpitäjä saisi yhdistää yrityksen vastuuhenkilöitä koskevat henkilöluottotiedot yritysluottotietorekisteriin (Oikeusministeriön tiedote: 18.2.2005).

Tilintarkastajat

Jos yrityksen tilintarkastajan koulutuksellinen pätevyys ja hänen edustamansa yhteisö on arvostettu, voidaan yleisesti luottaa yrityksen kirjanpitoon. Yrityksen tilintarkastuksessa tapahtuneisiin muutoksiin kannattaa kiinnittää huomiota, koska esimerkiksi auktorisoitujen tilintarkastajien vaihtaminen maallikotarkastajiin saattaa viitata kirjanpidossa tapahtuneisiin epäselvyyksiin. (Ijäs 2002:79).

Osakkaat

Henkilöyhtiöissä omistus käy ilmi kaupparekisterin vastuuhenkilötiedoista. Osakeyhtiön osalta omistus pohjaa ei tarvitse ilmoittaa mihinkään viranomaisrekisteriin, koska osakkaat eivät automaattisesti kuulu yhtiön hallitukseen eivätkä sen myötä lukeudu yhtiön vastuuhenkilöiksi. Osakeyhtiölain mukaan osakeyhtiöllä on kuitenkin velvollisuus ylläpitää ajantasaista osakasluetteloa, jonka tulee olla nähtävillä yhtiön pääkonttorissa (Osakeyhtiölaki 29.9.1978/734 3 luku 12 §).

Yhtiön omistus ei ole olennaisin asia yrityksen luottokelpoisuutta tarkasteltaessa – vaikkakin toiminnan luotettavuutta lisää se, että omistus on esimerkiksi kahden yksityisen yrittäjän sijaan suurella pörssiyhtiöllä. Yhtiön osakastiedoilla voidaan vahvistaa epäilyjä edellä esitetystä bulvaanitoiminnasta tai tarkistaa samassa omistuksessa olevien velallis-

yritysten ostovelkojen kokonaismäärä. Luottoriski kasvaa huomattavasti, jos velallisyrittäjien omistaja on asiakkaana myös usean muun yhtiön kautta, joilla on luottosuhde luotonantajayritykseen (Ijäs 2002:80).

2.2.4.4 Tilinpäätöstiedot ja tunnusluvut

Tilinpäätös kuvaa yrityksen yhden tilikauden (yleensä 12 kk) toiminnan tulosta ja taloudellista asemaa tilikauden päättyessä. Tilinpäätös on tärkein ja näkyvin viesti luotonantajayritykselle siitä, millaiselle asiakkaalle ollaan luottoa myöntämässä. (Salmi & Rekola-Nieminen 2004:13).

Tilinpäätös muodostuu neljästä osasta, jotka ovat **tuloslaskelma, tase erittelyineen, liitetiedot ja toimintakertomus**. Tuloslaskelma kuvaa, miten tilikauden tulos on muodostunut ja tase tilinpäätöspäivän taloudellista asemaa. Liitetiedot tarkentavat tuloslaskelmaa ja taseen antamaa kuvaa tilikauden tuloksen muodostumisesta ja tilinpäätöspäivän taloudellisesta asemasta. Toimintakertomuksessa annetaan tiedot toiminnan kehittymistä koskevista tärkeistä seikoista. (Leppiniemi & Leppiniemi 2000:13-14).

Osakeyhtiölain mukaan osakeyhtiöt ovat velvollisia toimittamaan tilinpäätöksensä kaupparekisteriin kahden kuukauden sisällä tuloslaskelman ja taseen vahvistamisesta (Osakeyhtiölaki 29.9.1978/734 11 luku 14 §). Henkilöyhtiöiden osalta julkistamisvelvollisuus koskee niitä vain tiettyjen raja-arvojen ylittyessä³, joka jättää suurimman osan henkilöyhtiöistä julkistamisvelvollisuuden ulkopuolelle. (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336, 3 luku 9 §).

Kaikki kaupparekisteriin toimitetut tilinpäätöstiedot siirretään luottotietoyhtiön tietokantaan. Yrityselämän avoimuudesta huolimatta on edelleen yrityksiä, jotka eivät toimita tilinpäätöksiään kaupparekisteriin, koska pelkäävät tietojen päätyvän kilpailijoiden haltuun (Lehtonen ym. 2001:3 luku). Toisaalta monet hyvin taloudestaan huolehtivat pienet henkilöyhtiöt toimittavat tilinpäätöstietonsa ilman lain velvollisuutta, koska ymmärtävät avoimuuden lisäävän luottamusta ja tulevaisuutta kattavilla tiedoilla paremmin luokitelluiksi. Monet yritykset jopa toimittavat tilinpäätöstietoja, tietoja omistusmuutoksista ja uusista aluevaltauksista suoraan luottotietoyhtiöille, koska ymmärtävät sillä parantavansa mahdollisuuksia tulla paremmin luokitelluiksi (Räsänen 2002:13).

Vaikka tilinpäätöstietojen toimittamatta jättäminen herättää epäilyksiä yrityksen taloudellisesta tilanteesta, huolestuttavampana tulee pitää tilan-

³ julkistettavat tiedot kuuden kk:n sisällä tilikauden päättymisestä, jos kaksi seuraavista raja-arvoista ylittyy:

- liikevaihto 7,3 miljoonaa euroa
- tase 3,650 miljoonaa euroa
- palveluksessa keskimäärin 50 henkilöä (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336, 3 luku 9 §).

netta, jossa yritys on toimittanut kaupparekisteriin tilinpäätöstietonsa usean vuoden ajan, mutta jättänyt toimittamatta viimeisimmät tiedot. Todennäköisesti silloin on syynä yrityksen heikentynyt taloudellinen tilanne, jota ei haluta saattaa muiden tietoon. Salailu herättää kuitenkin enemmän epäilyksiä ja epäluottamusta, kuin asioiden rehellisesti julki tuominen. (Ijäs 2002:83).

Tilinpäätöstiedot Vaikka yrityksen tilinpäätöstiedot antavat mennyttä tietoa edellisestä tilikaudesta, niillä on edelleen keskeinen rooli luottokelpoisuutta arvioitaessa. Tilinpäätöstiedot kertovat varmimmin, millaisesta tilanteesta yritys on lähtenyt kuluvalle tilikaudelle (Ijäs 2002:81). Paras tulos saavutetaan, jos tuoreiden tilinpäätöstietojen rinnalla on käytettävissä useiden muiden tilikausien tiedot. Näin ollen voidaan arvioida yrityksen taloudellisen tilanteen kehittymistä. Tilinpäätöstietojen avulla selvitetään luotonannon kannalta keskeisimpiä taloudellisia toimintaedellytyksiä, jotka ovat kannattavuus, maksuvalmius ja vakavaraisuus (Laitinen 2002:15).

Tunnusluvut Vaikka tilinpäätöksestä voidaan lukea yhä useampia seikkoja suoraan laskematta tunnuslukuja, niillä on yhä edelleen merkittävä rooli. Niiden avulla tiivistetään tilinpäätöksestä saatavaa informaatiota (Salmi & Rekola-Nieminen 2004:89). Tunnuslukuja tulkittaessa tulee huomio kiinnittää absoluuttisten arvojen ohella aikaisempien tilikausien tunnuslukujen vertailuun ja kehityksen seuraamiseen (Ijäs 2002:83). Tunnusluvuista tehtävät johtopäätökset ovat sidoksissa tulkinnan kohteena olevan yrityksen erityispiirteisiin, yrityksen toimintaympäristöön ja meneillä oleviin tilanteisiin (kasvuvaihe, rakennemuutos, sukupolvenvaihdos ym.) (Leppiniemi & Leppiniemi 2000:32-33). Tilinpäätöksen tulkitsijan tulee luoda käsitys taustalla vallitsevista tekijöistä, jotka vaikuttavat tarkasteltavan yrityksen toimintaan.

Seuraavaan on valittu luotonhallinnan kannalta keskeisimpiä kannattavuuden, maksuvalmiuden ja vakavaraisuuden tunnuslukuja, joiden laskentatavat ja ohjearvot pohjautuvat **Yritystutkimusneuvottelukunnan** laatimiin ohjeisiin (Yritystutkimuksen tilinpäätösanalyysi 2002). Liitteestä 1 selviää tunnuslukujen tarkat laskentakaavat.

Kannattavuus Kannattavuus tarkoittaa sitä, että yrityksen tuotot ovat kuluja suuremmat (Salmi & Rekola-Nieminen 2004:88). Kannattavuuden absoluuttinen mittari on yrityksen tulos (voitto/tappio) (Leppiniemi & Leppiniemi 2000:180). Tuloslaskelman päärivien perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä kannattavuudesta, sen muutoksista ja siitä, mihin tuloslaskelman kohtaan muutokset voidaan kohdistaa (Salmi 2005:124).

Käyttökateprosentti on lyhyen aikavälin kannattavuusmittari, joka kuvaa tilikauden tulosta, kun liikevaihdosta on vähennetty varsinaisesta liiketoiminnasta aiheutuneet kustannukset (lyhytvaikutteiset kulut) (Salmi & Rekola-Nieminen 2004:166). Käyttökateprosentin tavoitetasoa

on vaikea määrittää, koska se on hyvin riippuvainen liiketoiminnan rakenteesta ja luonteesta. Yritystutkimusneuvottelukunnan (2002) toimialakohtaiset ohjearvot hyvälle kannattavuudelle ovat:

teollisuus 10 – 25 %
 kauppa 2 – 10 %
 palvelu 5 – 15 %.

Maksuvalmius

Maksuvalmius on lyhyen aikavälin rahoitusaseman mittari. Se tarkoittaa, että yrityksen pitää joka hetki selviytyä juoksevista menoistaan. Toisin sanoen yrityksellä on oltava riittävästi likvidejä varoja suhteessa tuleviin menoihin. (Salmi & Rekola-Nieminen 2004:129).

Maksuvalmiuden tunnuslukuna käytetään rinnakkain kahta tunnuslukua. **Quick ratio** kuvaa yrityksen rahoitusomaisuuden (lyhytaikaiset saamiset, rahoitusarvopaperit, kassa ja saamiset pankeilta) riittävyttä lyhytaikaisten velkojen maksuun (Salmi & Rekola-Nieminen 2004:131). Yritystutkimusneuvottelukunnan (2002) ohjeelliset arvot Quick ratiolle ovat:

yli 1 hyvä
 0,5 – 1 tyydyttävä
 alle 0,5 heikko.

Arvo 1,0 tarkoittaa, että likviditeettiä on yhtä paljon kuin lyhyttä velkaa, jolloin velka on hallinnassa (Salmi 2005:152). Arvo 0,5 tarkoittaa kahdenkertaista lyhyen velan määrää likviditeettiin suhteutettuna, joka kertoo selvistä maksuvalmiusongelmista (Salmi 2005:152). **Current ratio** on laajempi maksuvalmiusmittari, joka huomioi myös vaihtomaisuuden likviditeettinä (Salmi & Rekola-Nieminen 2004:132). Yritystutkimusneuvottelukunnan (2002) toimialariippuvaiset ohjearvot Quik ratiolle ovat:

yli 2 hyvä
 1 – 2 tyydyttävä
 alle 1 heikko.

Vakavaraisuus

Vakavaraisuudella tarkoitetaan yrityksen pitkän aikavälin kykyä suorittaa velvoitteistaan. Vakavaraisuudessa on kysymys yrityksen rahoitusaseman terveydestä ja sen mahdollistavasta joustavuudesta. Jos yrityksen rahoitusrakenne on velkapainotteinen, rahoitusriski on korkea. Oman pääoman hallitsevuus puolestaan kertoo rahoitusriskin alhaisuudesta. Vakavaraisuuden tunnusluvut ovat yrityksen rahoitusriskin mittareita ja ne kuvaavat, kuinka hallitsevassa asemassa vieras pääoma on yrityksen rahoitusrakenteessa. (Leppiniemi & Leppiniemi 2000:215).

Omavaraisuusaste kuvaa sitä, missä määrin yrityksen omaisuus on rahoitettu omalla pääomalla (Salmi 2005:142). Yritys joka toimii vakaalla ja suhdanteista riippumattomalla toimialalla, tulee toimeen

alemmalla omavaraisuusasteella kuin sellainen yritys, jonka tulos heittelee herkästi esimerkiksi suhdannevaihtelujen mukaan (Salmi 2005:142). Yritystutkimusneuvottelukunnan (2002) ohjeellinen yleinen asteikko omavaraisuusasteelle on:

| | |
|-----------|-----------|
| yli 40 % | hyvä |
| 20 – 40 % | tydyttävä |
| alle 20 % | heikko. |

Suhteellinen velkaantuneisuus (velka- %) kuvaa yrityksen velkojen suhdetta liiketoiminnan tuottovirtaan eli liikevaihtoon (Salmi 2005:144). Ajatuksena on tuottojen riittävyys luottojen hoitoon, koska suuret velat edellyttävät kykyä hoitaa sekä korot että lyhennykset (Salmi 2005:144). Yritystutkimusneuvottelukunnan (2002) suhteellisen velkaantuneisuuden ohjearvot tuotannollisille yrityksille ovat:

| | |
|-----------|-----------|
| alle 40 % | hyvä |
| 40 – 80 % | tydyttävä |
| yli 80 % | heikko. |

Analyysointi

Ijäs (2002) nostaa vakavaraisuuden (omavaraisuusaste) tärkeimmäksi tekijäksi yrityksen luottokelpoisuutta arvioidessa, koska vakavaraisuus antaa aikaa esimerkiksi kannattavuusongelman korjaamiselle (Ijäs 2002:85). Lyhyellä aikavälillä tappiollinen toiminta ei ole vaarallista, mutta pidemmällä aikavälillä vakavaraisuus on kaikkein tärkeintä yrityksen taloudessa (Salmi 2005:146.) Laitisen (2002) sekä Fabriciuksen ja Pulkkisen (2003) tekemät tutkimukset, joissa käytettiin Suomen Asiakastieto Oy:n luottorekisterin tietoja, tukevat käsitystä omavaraisuusasteen tärkeydestä.

Laitisen tutkimuksessa, jossa tutkittiin yritysten maksuhäiriöiden selittämistä tilinpäätös- ja taustatekijöillä, tärkeimmäksi maksuhäiriötä selittäväksi muuttujaksi saatiin omavaraisuusaste. Häiriöttömien yritysten keskimääräisellä mediaaniyrityksellä oli omavaraisuusaste 33 prosenttia, kun vastaavalla häiriöllisellä yrityksellä se oli alle yhdeksän prosenttia. Muilla tunnusluvuilla ei ollut yhtä selkeää ja suoraa vaikutusta maksuhäiriöiden syntymiseen. (Laitinen 2002:23, 28-29).

Fabriciuksen ja Pulkkisen (2003) tutkimuksessa tutkittiin tilinpäätöksen tunnuslukujen kykyä ennakoita lyhyellä ja pidemmällä aikavälillä yrityksen maksuhäiriömerkintöjä. Tutkimuksen mukaan mitä suurempi omavaraisuusaste yrityksellä on, sitä pienempi riski sillä on saada maksuhäiriömerkintöjä. Niissä yrityksissä joiden omavaraisuusaste oli vähintään 80 prosenttia, rekisteröitiin seurantajakson aikana maksuhäiriömerkintöjä vain 0,2 prosentille. Niissä yrityksissä, joiden omavaraisuusaste oli 20 prosenttia tai sitä heikompi, maksuhäiriömerkintöjä rekisteröitiin 12,6 prosentille. Tutkimuksessa tutkittiin myös sijoitetun pääoman tuottoprosentin ja quick ration kykyä ennakoita tulevia maksu-

häiriömerkintöjä ja niiden ennakointikyky todettiin kohtalaiseksi. Pääsääntönä voisi todeta, että jos kaikki kolme edellä tutkittua tunnuslukua ovat samanaikaisesti huonoja, nousee yrityksen riski saada maksuhäiriömerkintöjä erittäin suureksi. (Fabricius & Pulkinen 2003:6, 19-20).

Tilinpäätöstiedoilla ja tunnusluvuilla näyttää olevan keskeinen merkitys luottopäätöksen arvioinnissa. Luottoriskiä pystytään arvioimaan tehokkaasti tunnuslukujen arvojen avulla ja omavaraisuusaste näyttää olevan keskeisin tunnusluku maksuhäiriöriskiä arvioitaessa. Tilinpäätöstietojen tulkitseminen vaatii ammattitaitoa. Luotonhallinnan parissa työskentelevän tulee hallita tilinpäätöstietojen tulkitsemisen perustiedot, mutta usein tarkempi tulkinta kannattaa jättää ammattilaisen tehtäväksi. Luottotietolausunnoissa on otettu tilinpäätöstiedot huomioon ja tilinpäätösten tulkintaa helpottamaan on tarjolla analyysiohjelmiä, jotka tekevät automaattisesti tilinpäätösanalyysin (Lehtonen 2001:3 luku). Yritysten tilinpäätöstietojen ja tunnuslukujen arvioiminen on tärkeä ja keskeinen osa luottoriskien hallintaa. Se ei saa olla vain rutiininomaista toimintaa, joka tulee tehdä kun yrityksen luottopolitiikka niin määrittelee.

2.2.4.5 Luottoluokitukset

Luottoluokitus eli rating on jatkuvapäivitteinen luokitusjärjestelmä, joka yrityksen toimintaa, taustaa, taloutta ja maksutapaa koskevaa tietoa järjestelmällisesti keräämällä ja analysoimalla arvioi luottokelpoisuutta ja yrityksen kykyä selviytyä normaaliin liiketoimintaan liittyvistä luotoista (<http://dbfinland.dnb.com/Finnish/default.htm>). Luottoluokitukset esitetään lähes poikkeuksetta kansainvälisellä seitsenportaisella luottokelpoisuusluokituksella AAA:sta C:hen (Taulukko 7).

| Ratingluokat | |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AAA | Korkein luottoluokitus Yrityksen kyky vastata maksusitoumuksistaan on erittäin hyvä. |
| AA | Hyvä luottokelpoisuus Yrityksen kyky vastata maksusitoumuksistaan on hyvä. |
| A | Luottokelpoinen Yrityksen kyky vastata maksusitoumuksistaan on toiminnan laajuuteen nähden riittävä. |
| AN | Uusi yritys/ Tausta negatiivinen Yritys on toiminut alle kaksi tilikautta ja sen taustan luottohistoria ei ole negatiivinen. Toistaiseksi luotonannossa suositellaan vakuuksia. |
| -- | Ei rating Oleellista tietoa kannanottoa varten puuttuu tai tieto on ristiriitaista. |
| B | Epätyydyttävä Luotonanto pääsääntöisesti vakuuksin. |
| C | Luotonantoa ei puolleta Yrityksen kyky vastata maksusitoumuksistaan on erittäin heikko. |

Taulukko 7 Kansainvälinen seitsenportainen luottokelpoisuusluokitus

(<http://dbfinland.dnb.com/Finnish/default.htm>).

Luokitusten etuna on niiden selkeys ja helppo tulkittavuus. Toisaalta eri luottotietoyhtiöiden samallekin yritykselle tekemät luokitukset saattavat poiketa toisistaan, koska tietokantojen kattavuudessa on eroja. Luokitus-tulokseen vaikuttaa, mitä tietoja niiden laadinnassa on käytetty ja miten tietoa on tulkittu. On syytä muistaa, että luottoluokitukset ovat ennus-teita, jotka perustuvat luokitushetkellä tiedossa oleviin faktoihin sekä niiden perusteella tehtyihin johtopäätöksiin. Luokituksista useimmiten puuttuu toimintaympäristön tulevaisuudennäkymien huomioiminen, jota luottopäätöstä tekevän yrityksen tulee itsensä arvioida. (Ijäs 2002:88-90).

Luottotietoyhtiöt ovat kehittäneet reaaliajassa tuotettavia luokituksia, koska luottopäätökseen tarvittava informaatio tulee olla käytettävissä heti. Osa luokituksista käyttää tietokantatietoa sellaisenaan ja osaa täy-dennetään ihmisen käsittelemällä informaatiolla, jolla tavoitellaan tar-kempaa ja luotettavampaa analyysiä (Räsänen 2002:13-14). Seuraavaksi käydään läpi Suomen Asiakastieto Oy:n ja Dun & Bradstreet Finland Oy:n tärkeimmät luottoluokituspalvelut.

Reaaliaikaiset luokitukset

Suomen Asiakastieto Oy:llä on kaksi reaaliaikaista luokitusta, jotka ovat **Riskimittari** ja **Rating-Alfa**. Riskimittari on täysin automatisoitu tilas-totieteeseen perustuva riskiluokitus, joka arvioi yrityksen riskiä joutua maksuvaikeuksiin tai konkurssiin vuoden kuluessa. Riskimittari hyödyn-tää pääasiassa maksutapa-, vastuuhenkilö-, tilinpäätös- ja toimialatietoa pisteyttämällä kaikki toimivat yritykset kyselyhetkellä tietokannassa olevien tietojen ja tilastollisen mallin perusteella nolhasta sataan sekä jakaa ne viiteen riskiluokkaan (Liite 2). (Lehtonen ym. 2001:3:205).

Rating-Alfa on riskimittaria kattavampi myös reaaliaikaisesti tuotettava luottokelpoisuusluokitus, jossa yrityksen taloudellista asemaa ja kykyä hoitaa sitoumuksia tarkastellaan tilastollisen mallin ohella henkilötyönä (Liite 3). Analytytikot ottavat kantaa esimerkiksi yrityskauppoihin, yhteis-työsopimuksiin, yritysjärjestelyihin, välitilinpäätöksiin ja yritystä koske-viin uutisiin joko parantamalla tai heikentämällä mallin antamaa luoki-tusta. Riskiluokitus esitetään kansainvälisellä seitsenportaisella kirjain-luokituksella AAA:sta C:hen. Lisäksi raportissa arvioidaan viisiportai-sella asteikolla yrityksen maksutapaa, taustaa ja taloudellista asemaa sekä annetaan euromääräinen luottosuositus. (Lehtonen ym. 2001:3:205).

Dun & Brandstreet Finland Oy:n palvelutarjonta on samankaltaista Suo-men Asiakastieto Oy:n kanssa, jossa luokituspalvelut tuotetaan tilastol-lisin menetelmin. Luokituspalvelutarjonta perustuu kolmeen raporttiin, jotka ovat **DB Rating**, **DB Compact** ja **DB Standard**. DB Rating on lyhyin ja DB Standart laajin luottotietoraportti, joka sisältää yhtiön tilin-päätöstiedot. Dun & Brandstreet Finland Oy esittää kaikissa raporteissaan loppuarvion kansainvälisellä seitsenportaisella kirjainluokituksella AAA:sta C:hen.(<http://dbfinland.dnb.com/Finnish/default.htm>).

Tilattavat luokitukset

Osa luottoluokituksesta tehdään asiakkaan toimeksiannosta, jossa luottotietoyhtiön tietokannassa olevien tietojen hyödyntämisen lisäksi haastatellaan yrityksen johtoa, rahoittajia ja tavarantoimittajia. Käytävissä olevat tilinpäätöstiedot oikaistaan ja analysoidaan Yritystutkimusneuvottelukunnan suosittelemien oikaisumenetelmien mukaisesti.

Suomen Asiakastieto Oy:n **Rating tutkimuksessa** tarkastellaan yrityksen taloutta ja taustoja automaattisia palveluja tarkemmin ja syvällisemmin. Yrityksen nykytilan yksityiskohtaisen tarkastelun lisäksi otetaan kantaa toimialan tulevaisuudennäkymiin. Loppuarvio esitetään kansainvälisellä seitsenportaisella kirjainluokituksella AAA:sta C:hen. Lisäksi raportissa arvioidaan viisiportaisella asteikolla yrityksen maksutapaa, taustaa ja taloudellista asemaa sekä annetaan euromääräinen luottosuositus. (Lehtonen ym. 2001:3:205).

Dun & Brandstreet Finland Oy:n **DB Comprehensive -raportti** on laaja ja analyttinen tutkimus, joka vastaa Suomen Asiakastieto Oy:n Rating tutkimusta. Dun & Brandstreet Finland Oy esittää loppuarvion kansainvälisellä seitsenportaisella kirjainluokituksella AAA:sta C:hen myös tässä raportissa. (<http://dbfinland.dnb.com/Finnish/default.htm>).

Näiden perusluokituspalveluiden lisäksi kummallakin luottotietoyhtiöllä on paljon täydentäviä lisäpalveluita, joita ei voida tämän työn puitteissa ottaa laajemmin esille. Esimerkiksi **valvontapalvelu** seuraa asiakkaiden taloudellista asemaa ja ilmoittaa asiakkaan tilanteesta tapahtuneista muutoksista päivittäin. Kansainväliset yhteistyöverkostot mahdollistavat **ulkomaiset yritystietopalvelut ja yritysraportit** käytännössä mistä tahansa maasta. (Lehtonen ym. 2001:3:206).

Vaikka luottoluokitukseen käytettävä tietomäärä on valtava ja edelleen kasvussa, hintataso on laskenut tiedonhankinnan nopeutumisen ja automatisoinnin ansiosta (Räsänen 2002:14). Internet on mahdollistanut nopean ja reaaliaikaisen tiedonsiirron luotonantajan saataville. Suomen Asiakastieto Oy:n palveluhinnasto on saatavilla avoimesti heidän internetsivuillaan, mutta Dun & Brandstreet Finland Oy:ltä ei ollut saatavilla julkisia hintatietoja (www.asiakastieto.fi). Suomen Asiakastieto Oy:n Riskimittari maksaa 4,20 euroa. Mikäli yrityksestä ei ole käytävissä tilinpäätöstietoja, hinta on 2,10 euroa. Rating-Alfa -palvelun hinta on tilinpäätöstietoineen 23 euroa ja ilman tilinpäätöstietoja 15 euroa. Normaalilla viiden päivän toimitusajalla Rating tutkimus maksaa 60 euroa ja kiireellisellä yhden päivän toimitusajalla 80 euroa.

2.3 Luonnollisen henkilön luottokelpoisuuden selvittäminen

Luonnollisen henkilön luottokelpoisuuden arvioimiseksi on käytettävissä oleva informaatio määrältään suppeampaa kuin yrityksiä arvioitaessa. Luonnollisen henkilön yksityisyyden suojaa säätelee ja rajoittaa henkilötietolaki vuodelta 1999, joka määrittelee mm henkilöluottotietojen ylläpitämisestä ja rekisteröinnistä. Henkilötietolain 3 §:n mukaan luottotietorekisterin tarkoitus on antaa käsitys henkilön taloudellisesta asemasta ja sitoumusten hoitokyvystä sekä kertoa luotettavuuden arvioinnissa käytettäväksi tarkoitettuja tietoja. Lain 20 §:n mukaan henkilöluottotietoja saa hankkia vain luoton myöntämistä tai luotonvalvontaa varten taikka muuhun tähän verrattavaan tarkoitukseen. Yksityishenkilöstä voidaan tehdä maksuhäiriökysely, jos kyseessä on esimerkiksi todellinen luottopäätöksen harkintatilanne tai henkilöstä tarvitaan tietoja yrityksen vastuuhenkilönä.

Suomessa yksityishenkilöitä koskevaa henkilöluottotietorekisteriä ylläpitää Suomen Asiakastieto Oy. Henkilöluottotietorekisterissä on tietoja vain sellaisista henkilöistä yhteystietoineen, joiden kohdalla on talletettu tieto tuomioistuimen lainvoimaiseksi julistaman maksun tai suorituksen laiminlyönnistä (maksuhäiriöstä) tai muusta henkilötietolain 20 § mainitusta tiedosta:

- joka on todettu ulosottoviranomaisen toimituksella tai ulosotomenettelyssä todetun varattomuuden johdosta
- joka on todettu rekisteröidyn hyväksymän vekselin protestilla
- joka on johtanut konkurssihakemuksen jättämiseen
- jonka rekisteröity on velkojalle antamallaan kirjallisella ilmoituksella tunnustanut tapahtuneeksi
- jonka johdosta osamaksukaupassa myyjällä on osamaksukaupasta annetun lain mukaan oikeus ottaa takaisin myyty esine tai luotonantajalla kuluttajansuojalain mukaan oikeus purkaa muu kulutusluottosopimus. (Henkilötietolaki 20 §).

Ijäksen (2002) mukaan lähes 80 prosenttia maksuhäiriömerkinnöistä koskee käräjäoikeuden antamaa yksipuolista tuomiota tai ulosotossa todettua varattomuutta, jossa velalliselta ei ole kyetty ulosmittaamaan edes osaa velasta tai velallista ei ole tavoitettu. Tyypillisimmät kulutusluottohäiriöt ovat osa-maksueriin tai luottokorttilaskujen hoitamiseen liittyvät maksuvaikeudet. (Ijäs 2002:135-136).

Maksuhäiriömerkinnän yhteydessä on mainittu maksuhäiriön laatu, euromäärä, tietolähde, velkojatieto, rekisteröintipäivä ja häiriöpäivä. Rekisteröidyn pyynnöstä velan suorittamisesta voidaan liittää merkinnän yhteyteen tieto maksusta ja maksupäivästä, joka ei kuitenkaan poista itse maksuhäiriömerkintää. Maksuhäiriömerkintä poistuu rekisteristä maksuhäiriön laadun mukaisen säilytysajan jälkeen. Esimerkiksi tililuottoon, luottokorttiin, kertaluottoon tai osamaksusopimukseen liittyvän maksu-

häiriön säilytysaika on kaksi vuotta, kun taas yksipuolisen velkomuutuksen tai ulosottomenettelyssä todetun varattomuuden johdosta syntyvän maksuhäiriön säilytysaika on neljä vuotta. (Rekisteriseloste henkilöluottotietorekisteristä 2005).

Maksuhäiriömerkintöjen vakavuutta arvioitaessa huomio kannattaa kiinnittää niiden lukumäärään, laatuun ja ikään, jossa jokainen tekijä lisää maksuhäiriöiseen henkilöön liittyvää luottoriskiä (Ijäs 2002:137). Esimerkiksi vuosi sitten rekisteröity kulutusluottohäiriön merkitys tulevan maksukäyttäytymisen kannalta ei ole niin suuri kuin saman ikäisen ulosmittauksessa todetun varattomuustiedon (Ijäs 2002:137). Jos velallisella on paljon pieniä maksuhäiriöitä, hän on huolimaton tai maksukyvytön ja ottaa pieniä luottoja, koska niitä myönnettäessä ei tarkisteta maksuhäiriöitä etukäteen (Lehtonen ym. 2001:3:8). Jos taas velallisella on paljon ja isoja maksuhäiriöitä, hänellä on todennäköisesti tapahtunut yllättävä iso muutos elämässä, kuten yritystoiminnan epäonnistuminen tai työttömyys. (Lehtonen ym. 2001:3:8).

Yleinen käytäntö on, että maksuhäiriötön henkilö hyväksytään luotonpiiriin ja häiriöisen kanssa käydään vain käteiskauppaa. Jos yrityksen toimintapolitiikka on asiakkaiden jako maksuhäiriöisiin ja häiriöttömiin, merkinnän talletusajan viimeisenä päivänä henkilö ei saa luottoa, mutta jo seuraavana päivänä saa vaikka maksukyky ei voi yhdessä yössä korjaantua. Tilannetta ei tule nähdä turhan mustavalkoisena, koska olemassa on kuitenkin mahdollisuus, että velallisen maksukyky on muuttunut, hän on suorittanut velkansa ja on maksukykyinen. Jos maksuhäiriöiselle kieltäydytään myymästä, niin silloin kilpailijalle ei vain siirretä ainoastaan riskejä vaan myös maksava asiakas. Luottokelpoisuutta tulee arvioida kokonaisuutena ja mahdollisuuksien mukaan on syytä selvittää, mistä maksuhäiriö on johtunut ja mikä on taloudellinen tilanne luottopäätöksenteon hetkellä. Hyvä keino on käyttää lievemmin maksuhäiriöisten kohdalla turvaavina menetelminä takuumaksuja tai vakuuksia mahdollistamaan myynti, mutta samalla pienentämään luottoriskiä. (Ijäs 2002:137-138).

Positiivisten luottotietojen rekisterin eli luottohistorian pitäminen, jossa olisi tietoja henkilön luotoista ja luottojen hyvästä hoitamisesta, ei ole lain mukaan Suomessa mahdollista. Useissa muissa EU-maissa positiivisten luottotietojen rekisteröinti on sallittua ja meillä on myös keskusteltu tietojen keräämisestä (www.asiakastieto.fi/yksityisille/uk_4.jsp?11=4). Oikeusministeriön asettaman työryhmän 18.2.2005 oikeusministeri Johannes Koskiselle luovuttamassa mietinnössä otetaan kantaa positiivisten luottotietojen rekisteröinnistä. Työryhmä ei ehdota rekisterin perustamista, koska sitä ei pidetty ryhmän saamassa palautteessa tarpeellisenä ja sen on katsottu heikentävän yksityisyyden suojaa sekä olevan käytännössä vaikea toteuttaa. Tärkeänä työryhmä piti sitä, että velan maksaminen voisi lyhentää maksuhäiriömerkinnän säily-

tysaika. Toisaalta taas säilytysaika voitaisiin jatkaa, jos rekisteröidylle tulee uusia maksuhäiriöitä. (Oikeusministeriön tiedote: 18.2.2005).

Vaikka luonnollisen henkilön luottotietojen arvioimiseksi on käytössä suppea määrä rekisteröityä tietoa, luonnollisen henkilön luottokelpoisuuden arvioinnin ei tarvitse perustua vain henkilöluottotietorekisterin tietoihin. Päätöksentekoon tulee ottaa myös muita henkilön taustatietoja, kuten henkilön työsuhde ja tulot, ikä, sukupuoli, sosioekonominen asema, asuinpaikka ja asumismuoto, joiden perusteella arvioidaan tulevaa maksujen hoitokykyä. Tällaista tulevien maksuvaikeuksien todennäköisyyttä ennustavaa ja tilastotiedettä hyödyntävästä henkilöluokittelusta käytetään nimitystä **credit scoring**. (Ijäs 2002:143).

Tärkeintä on asiakassuhteen alkuvaiheessa varmistua luonnollisen henkilön henkilöllisyydestä, koska vilpillisessä mielessä oleva henkilö käyttää todennäköisesti sellaisia henkilötietoja, jonka osalta ei ole rekisteröity maksuhäiriöitä. Pelkkä nimi ei yksilöi asiakasta, vaan aina tulee pyytää koko henkilötunnus. Henkilötunnus helpottaa maksuhäiriötietojen selvittämistä, pienentää kustannuksia ja on perintävaiheessa välttämätön. (Ijäs 2002:144-145).

3 Luottopäätöksenteko

Kun velallisiasiakkaasta on hankittu kaikki tarvittavat taustatiedot, niiden pohjalta tehdään luottopäätös. Kirjalliseen muotoon laadittuun luottopäätökseen merkitään kenelle luottoa myönnetään (velallisen yksilöintitiedot), kuinka paljon ja kuinka pitkäksi aikaa, millä luottoehdoilla, vaaditaanko vakuuksia ja kuka luottopäätöksen teki (Lehtonen ym. 2001: 3:18). Luottopäätöksen sisällön on oltava selkeä ja jo tässä vaiheessa on syytä yksilöidä saatavan peruste, joka on oikeudelliseen perintään ryhtymisen kannalta välttämätön (Lindström 2000:36). Saatava voi perustua kauppasopimukseen, urakkasopimukseen, velkakirjaan, osamaksusopimukseen tai muuhun luottosopimukseen, joka laaditaan luottopäätöksenteon jälkeen.

Luotonvalvonnalla on päävastuu luottopäätösten tekemisestä, mutta lähes poikkeuksetta suuremmissa organisaatioissa luottopäätöksen teko on hajautettu luoton määrään, luottolimiitin tai tuotelajin mukaan. Luottopäätöksenteko voidaan porrastaa niin, että myynnin vastuulle annetaan vain yksiselitteiset luottopäätökset. Seuraavassa vaiheessa päätöksenteosta vastaa myynti ja luotonvalvonta yhdessä. Isompien luottopäätösten osalta päätöksenteon voivat tehdä myyntipäällikkö ja luottopäällikkö yhdessä. Suurimpien sopimusten osalta päätöksenteossa voivat olla mukana liiketoimintayksikön johtaja ja rahoituspäällikkö yhdessä. Jos päätöksenteossa mukana olleet tahot ovat luottopäätöksestä (hyväksymisestä/hylkäämisestä) eri mieltä, siirretään päätöksenteko ylemmän portaan ratkaistavaksi. Viimeisen portaan johtajilla on mahdollisuus siirtää asia lopulta toimitusjohtajan ratkaistavaksi. (Lehtonen ym. 2001: 3:18).

On mahdotonta tarkasti selventää, miten luottopäätökset tehdään. Jokainen yritys määrittää omassa luottopolitiikassaan, millä perusteella luottopäätökset yrityksessä tehdään sekä kenellä on vastuu luottopäätöksen tekemisestä ja luottorajan asettamisesta. Luotonvalvonnan tehtävä on laatia lisäohjeita, miten asiakkaan luottokelpoisuutta pääsääntöisesti tai vähimmillään arvioidaan ja mitä keinoja luottoriskeiltä suojautumiseksi käytetään (Ijäs 2002:43). Yritykset luokittelevat asiakkaiden luottokelpoisuutta tiettyihin luokkiin (Katso 1.5 Asiakasriskikuvaus), esimerkiksi kansainvälisen seitsenportaisen luokituksen mukaan. Uusi asiakas hyväksytään luoton piiriin, mikäli sen luottokelpoisuutta kuvaava luokitus ylittää tietyn vähimmäistason. Luokitusrajan alittavien yritysten kohdalla luottopäätöksen tekee ylemmän portaan päätöksentekijä. Luokitusrajojen rinnalle asetetaan myös euromääräisiä ehtoja, joissa esimerkiksi määritellään, että ”myyjä saa tehdä luottopäätöksen alle 10 000 euron kaupoissa, mikäli asiakkaan luottoluokitus on AA tai parempi”. (Ijäs 2002:43).

Luotonhallinnan päätöksentekojärjestelmien tulee olla selkeitä ja tehokkaita, koska luotonhallintaan käytettävät resurssit ja kustannukset täytyy

asettaa järkevälle tasolle. Automaattinen päätöksentekojärjestelmä on järkevää ottaa osaksi luotonhallintaa yrityksissä, joissa tehdään paljon luottopäätöksiä (Ijäs 2002:111). Automatisointi vapauttaa yrityksen resursseja ongelmallisten tapausten käsittelyyn, kun ohjelma käsittelee tietoa nopeasti ja esittää luottoriskiin suhteutettua luottopäätöstä. Vaikka automaatio mahdollistaa tehokkaan päätöksenteon, luotonvalvonnan tulee olla aina ihmisen kontrolloimaa. Kun yrityksessä päätetään siirtyä automaattiseen päätöksentekoon, rauhallinen sisäänajovaihe ja ohjelmalle annettavat rajalliset valtuudet takaavat onnistuneen alun (Ijäs 2002:112).

3.1 Luottoraja

Luottopäätöksen yhteydessä määritellään tapauksesta riippuen joko kertaluonteisen luoton määrä tai jatkuvan tililuoton luottoraja. Luottoraja määrittelee sen, kuinka suuret asiakasyrityksen erääntyneet ja erääntymättömät saatavat voivat enimmillään olla. Luottorajan asettamiseen tulee suhtautua vakavasti, koska sen tarkoitus on suojata velkojayritystä kasvavilta luottoriskeiltä. Yritys, joka ei seuraa eikä valvo asiakkaalle määrittelemäänsä luottorajaa, menettää helposti uskottavuutensa (Lindström 2000:38).

Luottorajan määrittämisen lähtökohdaksi on hyvä ottaa asiakasyrityksen oma arvio laskutuskauden ostoista. Ostotarve arvioidaan myös velkojayrityksen omien kokemusten perusteella, jossa myyntihenkilöstön näkemykset ostojen realistisuudesta ovat ensisijaisen tärkeitä. Ostojen arvioinnin jälkeen analysoidaan asiakasyrityksen luottokelpoisuuden ja luottorajan keskinäistä suhdetta. Mikäli luottokelpoisuus on riittävällä tasolla ja ostot arvioitu realistisiksi, voidaan luottoraja hyväksyä. Luottorajan asettamisen ja korottamisen tulee tapahtua yrityksen organisaatiossa joustavasti ja mahdollisimman nopeasti, koska hidas päätöksenteko heikentää palvelun laatua. (Ijäs 2002:124).

Luottotietoyhtiöt antavat luottokelpoisuusarvion yhteydessä oman näkemyksen suositeltavasta kertaluoton määrästä, kuitenkin tuntematta tarkemmin velallisen toimialaa tai velkojayrityksen riskinottohalukkuutta. Velkojayrityksen tehtävä on itse määrittää, missä määrin se hyödyntää ohjeellisia luottosuosituksia luottorajan määrittelyssä. Ijäksen (2002) mukaan paras tulos luottorajan määrittelyssä saadaan, kun sitä lähestytään asiakkaan luottokelpoisuuden, yrityskoon ja oman toimialatuntemuksen mukaan. (Ijäs 2002:125). Toimialaennusteet ovat melko tarkkoja ja ottamalla ne osaksi päätöksentekoa on mahdollista paremmin varautua velallisyrittäjien riskiin joutua maksuvaikeuksiin (Velkakierre, Takala, Kari 2003:43).

Luottorajan määrittelyyn liittyy läheisesti myös sen ylittämisen seurauksista päättäminen, joita voivat olla esimerkiksi luoton eräännyttäminen

kokonaisuudessaan tai sopimussakko (Lindström 2000:38). Ostojen nopean lisääntymisen taustalla voi olla piileviä maksuongelmia ja asiakasyritys kohdistaa hankintansa yritykseen josta tavaraa vielä toimitetaan (Ijäs 2002:123). Toisaalta myös yrityksen liiketoiminnan kasvaessa luottorajan nostamisen tarve kasvaa, minkä seurauksena asiakkaan luottokelpoisuutta ja luottorajan korottamista tulee arvioida uudelleen.

Velkojayrityksen tietojärjestelmät tulee integroida siten, että luottorajan ylittävät ostot eivät ole mahdollisia ilman luottorajan korottamista. Järjestelmä suojelee työntekijöiden erehdyksiltä tai myyntihenkilökunnan välinpitämättömyydeltä, joka ei ole mahdollisesti sitoutunut luottoriskien hallintaan. (Ijäs 2002:123).

3.2 Luottosopimus ja luottoehdot

Suomen oikeusjärjestelmä on omaksunut sopimusvapauden periaatteen, jonka mukaan sopimuksia voidaan tehdä mistä tahansa asiasta, joka ei ole lain mukaan kiellettyä. Sopimusten teossa vallitsee myös muotovapauden periaate ja muotomääräykset koskevat vain harvoja sopimustyyppisiä (kiinteistön kauppa, osamaksukauppa, vekseli ja shekki). Sopimuksen syntyminen edellyttää aina molempien osapuolten tahdonilmaisua. Sopimus voidaan tehdä suullisesti tai kirjallisesti ja juuri sellaiseksi kuin sopimuskumppanit haluavat. On kuitenkin aina muistettava, että epäselvää sopimusta tulkitaan aina laatijan vahingoksi ja suullisen sopimuksen toteennäyttäminen on hankalaa. (Lehtonen ym 2001:4 luku).

Velkojan saatava velalliselta perustuu aina saatavan syntyä edeltävään oikeustoimeen eli sopimukseen. Jos sopimuskumppaneilla ei ole toteennäytettävää perustetta saatavan olemassaololle, saatavan periminen oikeusteitse on lähes mahdotonta. Perintätilanteessa velkojan on esitettävä velalliselle maksuvaatimuksen yhteydessä oikeudellisesti hyväksyttävä peruste saatavan olemassaololle (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513 5 §). Saatavan olemassaolon toteennäyttäminen voi olla työlästä ilman kirjalliseen muotoon laadittua sopimusta. Tällainen kirjallinen sopimus voi olla esimerkiksi tilisopimus, kauppasopimus, urakkasopimus, velkakirja, osamaksusopimus tai muu luottosopimus. Sopimustyyppien tarkastelu on rajattu pois sen laajuuden vuoksi ja luottosopimusta lähestytään yleisestä näkökulmasta.

Kirjallinen luottosopimus on syytä laatia ehdoiltaan mahdollisimman tarkaksi. Sopimusehdoissa osapuolet määrittelevät, mitä sääntöjä ja määräyksiä he haluavat sopimuksessa noudattaa. Sopimukseen on tärkeää liittää kaikki tarvittava, millä voidaan ehkäistä ristiriitaitilanteita ja joutumista perintätilanteeseen. (Lindström 2000:56).

| | |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Osapuolet | <p>Sopimusta solmittaessa on varmistuttava, että sopimuskumppani tai tämän edustaja on oikeutettu tekemään sopimuksen. Sopimukseen on liitettävä riittävät yksilöintitiedot sopimuskumppaneista, joita ovat yri-tyksen virallinen nimi tai luonnollisen henkilön sukunimi ja etunimet, y-tunnus tai sosiaaliturvatunnus, osoite, toimitusosoite, kotikunta ja puhelin. Sopimukseen on hyvä liittää myös velallisasiakkaan yhteys-henkilöt. (Lehtonen ym. 2001: 4 luku).</p> <p>Arvonlisäverolaki määrittelee, että laskussa on yksilöitävä ostajan nimi ja osoite (Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501 22 luku 209 b §). Velansaajan ja yhteystietojen yksilöiminen tuntuu itsestään selvältä, mutta juuri tämä on tuottanut ongelmia. Velanantajat ovat aikaisemmin turhan usein tyytyneet kaupan solmimisen yhteydessä asiakkaan ilmoittamiin tietoihin. Velallisyrietykset taas käyttävät mielellään ja useimmiten vilpittömässä mielessä markkinointinimeä, joka ei ole juridisesti yrityksen nimi (Ijäs 2002:101). Väärän yrityksen nimen käyttäminen sopimuksessa tuo ongelmia perintätilanteissa. Esimerkiksi velallisyrietyksen liiketoiminta voi lakata ja toimintaa jatkaa samalla markkinointinimellä juridisesti aivan toinen yhtiö, joka ei ole velvollinen huolehtimaan edellisen yhtiön velvoitteista. Velallisen tunnistamiseksi tarvittavat tiedot voi tarkistaa helposti verkkopohjaisesta YTJ-yritystietojärjestelmästä (katso 4.2.2).</p> |
| Kaupan yksilöinti | <p>Sopimuksen luonteesta riippuu, miten kaupan kohde yksilöidään. Jos on kyse kauppasopimuksesta, sopimukseen sisällytettävä mahdollisimman kattavat tiedot kaupan kohteesta (laatu ja määrä), kauppahinnan muodostumisesta (kokonaissumma) ja maksuehdoista (maksuaika – ja tapa, käsiraha, hinnan muutokset). (Ijäs 2002:102).</p> |
| Luoton määrä | <p>Luoton kokonaismäärä yksilöidään selkeästi ja täsmällisesti.</p> |
| Luottoraja | <p>Tilisopimuksessa määritellään luottoraja (kokonaisluottomäärän katto), jonka puitteissa velallisasiakas voi hankkia tavaraa luotolla. Ostot laskutetaan sopimuksessa määrättyin maksuehdoin. (Lindström 2000:70).</p> |
| Laskutus | <p>Sopimukseen on liitettävä täsmälliset tiedot laskutuksesta ja lasku-tukseen liittyvistä lisäkustannuksista (laskutuslisät, viivästyskoron määrä, maksut huomautus- ja perintäkirjeistä) (Ijäs 2002:103). Sopimukseen on mahdollista sisällyttää sopimussakkoehdot, joka osapuolten kiinteäksi sopima korvaus siitä ettei saatavaa ole suoritettu eräpäivään mennessä (Lindström 2000:59). Sopimussakolla halutaan painostaa velallisasiakasta täyttämään omat velvoitteensa.</p> |

| | |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vakuudet | Jos saatavan turvaamiseksi aiotaan käyttää vakuuksia (pantti kiinteään omaisuuteen/irtaimistoon tai takaus), niistä on mainittava sopimuksessa. Tärkeää on myös valvoa, että myönteisen luottopäätöksen edellytykseksi asetettu vakuus on arvioitu ja luovutettu tai takaus annettu ennen sopimuksentekoa. (Lehtonen ym. 2001: 4 luku). |
| Omistuksenpidätys | Kauppalain mukaan myytävän tavaran omistusoikeus siirtyy ostajalle tavaran hallinnan luovutuksen yhteydessä, ellei myyjä ole pidättänyt itsellään omistusoikeutta tavaraan (Kauppalaki 27.3.1987/355 2 luku 6 ja 10 §). Omistuksenpidätysehto voidaan kirjata sopimukseen seuraavasti: ”Kaupan kohteen omistusoikeus siirtyy ostajalle, kun kauppahinta on kokonaisuudessaan suoritettu”. (Lindström 2000: 56). |
| Eräännyttäminen | Eräännyttämisehdolla tarkoitetaan mahdollisuutta vaatia sopimusehdon nojalla suoritusta sellaisistakin saatavista, jotka eivät sopimuksen alkuperäisen sisällön mukaisina olleet eräänntyneitä. Eräännyttämisehtoa on syytä käyttää kaikissa sopimuksissa, joissa asiakkaalle myönnetään sopimuksella huomattavan pitkä maksuaika. Eräännyttämisehto säästää myyjän perintäkustannuksia ja nopeuttaa perintää, koska vaatimus voidaan esittää koko sopimussaataavasta kerralla. Eräännyttämisehto voidaan kirjata sopimukseen seuraavasti: ”Mikäli myyjällä on perusteltua syytä epäillä saataviensa vaarantuneen, myyjällä on oikeus katsoa kaikki asiakkaalta olevat saatavat välittömästi eräänntyneiksi riippumatta siitä, mitä eräänntymisestä on muutoin sovittu”. (Lindström 2000: 59). |
| Irtisanominen | Irtisanomisehto mahdollistaa sopimuksen välittömän irtisanomisen silloin, kun velalliselle aiheutuu maksuhäiriömerkintä. Velkoja voi viivytyksettä reagoida maksuhäiriötiedon saatuaan tarvitsematta odottaa sovitun saatavan eräänntymispäivään asti. (Lindström 2000: 60). |
| Reklamaatiot | Sopimukseen sisällytetään reklamaatioita koskevat säännöt. Reklamaatioehtoon tulee sisältyä, miten reklamaatio tehdään, missä ajassa reklamaatio tulee tehdä ja kenelle reklamaatio tulee osoittaa. (Lindström 2000:59). |
| Oikeuspaikka | Oikeuspaikkaehdolla myyjä keskittää sopimuksen tulkintaa koskevat riidat samaan tuomioistuimeen ja säästää näin oikeudenkäyntikustannuksia. Oikeuspaikkaehto voidaan kirjata sopimukseen seuraavasti: ”Tästä sopimuksesta johtuvat riitaisuudet käsitellään myyjän kotipaikan alioikeudessa”. (Lindström 2000:58). |
| Sopimusehdot | Sopimuksen laatimisen jälkeen olosuhteissa voi tapahtua muutoksia, joihin on syytä varautua sopimuslausekkeella . Sopimuksessa voi olla ehto, että olosuhteiden muuttuessa toisella osapuolella on oikeus yksipuolisesti muuttaa sopimusehtoja. (Lindström 2000: 56). |
| Voimassaolo | Sopimukseen kirjataan sopimuksen voimassaoloaika (voimaantulo ja päättyminen) (Ijäs 2002:103). |

Allekirjoitukset Sopimus on **allekirjoitettava**, jonka yhteyteen tulee **nimen selvennys, paikka ja aika**. Sopimusta allekirjoitettaessa voidaan tarvittaessa varmistua sopimuskumppanin henkilöllisyydestä henkilöllisyystodistuksen avulla. (Lehtonen ym. 2001: 4 luku).

Edellä esiteltyt sopimukseen liitettävät kohdat ovat sellaisia, jotka tulevat harkittavaksi jo tarjouksenteon yhteydessä. Luottoriskien hallinnan näkökulmasta asiakkaalle tehty tarjous on merkittävä toimenpide, koska se sitoo myyjää, jos asiakas vastaa tarjouksen määräajassa. Jos myynti informoi luotonvalvontaa vasta tarjouksenteon hyväksymisen jälkeen, silloin luottoriski on jo otettu ja sen suuruus hyväksyty. Luottopäätöksenteko (ainakin alustava päätös) on syytä tehdä ennen tarjouksen lähettämistä asiakasyritykselle. Jos luottopäätöstä ei tarjousta laadittaessa ole vielä tehty, tulee maksuehdoksi kirjata ”sopimuksen mukaan” ja myöhemmin tarvittaessa määrittää tarkat maksuehdot. (Ijäs 2002:100).

Yritykset käyttävät yleisesti tehokkuuden ja täsmällisyyden varmistamiseksi valmiita sopimus pohjia. Niiden käyttäminen helpottaa sopimuskentekijän työmäärää ja riski, että oleellinen sopimuskohta jää tekemättä pienenee. Vaikka sopimuksenteossa käytettäisiin valmista pohjaa, on sopimus laadittava velallisyriityksen riskitaso huomioonottaen (toimiala, yrityskoko ja ostojen määrä).

3.3 Asiakasseuranta

Useimmiten luotonsaajan luottokelpoisuuteen on perehdytty hyvin luottopäätöstä tehtäessä, mutta jatkossa asiakkaan tilanteessa tapahtuvia muutoksia ei järjestelmällisesti seurata. Luotonvalvonnankin on ollut helppo tuudittautua turvallisuuden tunteeseen, kun reskontran maksutapätiedoissa ei ole syntynyt merkittäviä viiveitä (Ijäs 2002:115. Kysymyksen ollessa usein toistuvista pienistä lisätilauksista, velkojayrityksen oman reskontran avulla tekemä seuranta on useimmiten riittävää (Lehtonen ym. 2001:3:21). Luottomyynnin määrän kasvaessai ole mitenkään moraalitonta seurata tarkemmin tutunkaan asiakkaan sitoumusten hoitokykyä velkasuhteen aikana. Ajan kuluessa yrityksissä tapahtuu muutoksia, joilla on vaikutusta luottokelpoisuuteen. Yrityksen omaa myyntiorganisaatiota tulee käyttää hyväksi velallisy yrityksissä tapahtuvien muutosten seurannassa. Myyntiorganisaatio toimii ns. varhaisena varoittajana, joka tuo tietoa viivytyksettä luotonvalvonnan tietoisuuteen (Lehtonen ym. 2001:3:21). Luotonvalvonta voi ryhtyä tiedon pohjalta lisäselvityksiin mahdollisesti heikentyneestä taloudellisesta tilanteesta. Jotta myyтинorganisaatio kykenee tekemään oikeanlaisia havaintoja, koulutuksen ja motivaation lisääminen ovat tärkeitä.

Vaikka velkojayrityksen omat seurantajärjestelmän hyödyntämä sisäinen informaatio (myynti-, reskontra-, osto- ja reklamaatiotiedot) on tärkeää, omin voimin tapahtuva luottosuhteiden kattava seuranta on lähes mahdotonta. Luottotietoyhtiöiden valvontapalvelut tarjoavat ratkaisun seurantatiedon hyödyntämiseen tietojärjestelmistään. Yrityksen on itse päätettävä, mitkä yritykset asetetaan luottotietoyhtiön valvontaan ja mitä tietoja seurataan. Kaikkien seurattavien yritysten kohdalta julkisten maksuhäiriöiden, nimenmuutosten, fuusioiden ja lakkaamisten seuranta tulisi liittää osaksi valvontapalvelua (Ijäs 2002:119). Mitä suurempi asiakkaisiin liittyvä luottoriski on, sitä tarkempaan ja yksityiskohtaisempaan seurantaan yritykset tulee asettaa (Ijäs 2002:119).

Asiakasseurantaan uhratut kustannukset ovat aina yrityskohtaisia, mutta muutamalla tuhannella eurolla voidaan seurata useimpien yritysten asiakaskuntaan liittyviä luottoriskejä vuoden ajan. Luottotietoyhtiöiden valvontapalvelut hinnoitellaan kahdella eri tavalla. Ensimmäisessä kustannukset muodostuvat kiinteästä kuukausimaksusta, minkä lisäksi jokaisesta velallisyritystä koskevasta muutostiedosta veloitetaan erikseen. Hinnoittelumalli mahdollistaa sen, ettei luottokelpoisuudeltaan hyvien asiakkaiden sisällyttäminen valvontapalvelun piiriin aiheuta lisäkustannuksia. Jos taas luottokelpoisuuden kannalta kielteistä kehitystä ilmenee, niin tieto tulee heti julki. Toisessa veloitetaan kuukausimaksu jokaisesta valvontapalvelun piiriin kuuluvasta yrityksestä. Kustannukset on helppo budjetoida, koska niihin ei vaikuta se, kuinka paljon asiakasyrityksissä tapahtuu muutoksia. (Ijäs 2002:116-117).

4 Organisaation sitouttaminen tehokkaaseen luotonhallintaan

Myynnillä ja luotonvalvonnalla on omat selkeät roolinsa organisaation toiminnassa, mutta yhteistyön saumaton sujuminen on haastava tehtävä. Perinteisen vastakkainasettelun mukaan myyntihenkilöstön mielestä luotonvalvonta rajoittaa myyntiä ja luotonvalvonnan mukaan taas myyntiä kiinnostaa vain suuret myyntimäärät. Vastakkainasettelu aiheuttaa ristiriitoja organisaation osien välillä ja ei edistä kokonaistavoitteiden toteutumista. Koko organisaatio tulee saada ymmärtämään luottoriskien merkitys ja toiminnallaan sitoutumaan tehokkaaseen luotonhallintaan. Sitouttaminen tarvitsee henkilökunnan asennemuutosta ja halua muuttaa toimintatapoja. Johdon tuella ja halulla viedä muutosta eteenpäin on tärkeä rooli asenteiden muutokseen. Luottopolitiikka tulee asettaa henkilökunnan tietoisuuteen. Mitä kattavammaksi luottopolitiikka on laadittu, sitä selkeämmät toimintaohjeet ne antavat yritykselle ja yksittäiselle työntekijälle. Luotonvalvonnan laatimien täydentävien toimintaohjeiden tulee olla yhdenmukaisia laaditun luottopolitiikan kanssa.

Tavoitteet

Tavoitteiden asettaminen on tärkeää, koska niiden avulla työntekijä tietää mitä häneltä odotetaan. Eri osastojen väliset tavoitteet voivat tuottaa ongelmia, koska tavoitteet voivat olla ristiriidassa keskenään. Olemassa olevista ristiriidoista huolimatta yhteistyö luoton ja myynnin välillä tulee rakentaa toimivaksi. Paras tulos syntyy kun myynnin ja luotonvalvonnan tavoitteet yhdistetään (Ijäs 2002:153). Toimivan yhteistyön luominen on edellytys yrityksen menestymiselle ja kannattavuuden luomiselle. Eri osapuolet eivät voi nähdä toisiaan jarruina vaan omaan toimintaansa tukevin osina, joilla on yhteneväiset kokonaistavoitteet.

Yhdessä työntekijöiden kanssa asetetut ja mitattavissa olevat tavoitteet vahvistavat yksittäisen työntekijän tunnetta oman työpanoksen tarpeellisuudesta. Mittareiden avulla kyetään osoittamaan työn tulokset. Myyntihenkilöstön tyypillisiä mittareita ovat myynnin määrä, uusien asiakkaiden määrä, asiakastyytyväisyys ja menetettyjen asiakkaiden määrä. Luotonvalvonnan asettamien tavoitteiden tyypillisiä mittareita ovat luottotappioiden määrä, myyntisaamisten kiertonopeus ja erääntyneiden saatavien osuus kaikista saatavista. (Ijäs 2002:152).

Ammattitaito

Toimiva yhteistyö edellyttää keskinäistä luottamusta myynnin ja luotonvalvonnan ammattitaidosta. Myyjän on voitava luottaa luotonvalvojan kykyyn arvioida luottoriskejä, osaamiseen niiltä suojautumiseen sekä halun tehdä kauppvoja riskitekijöiden vallitessa (Ijäs 2002:159). Luotonvalvonnan on taas voitava luottaa myynnin ammattitaitoon myyntityössä, myynnin riskitietoisuuteen ja asiakkaista tehtyihin havaintoihin. Vahva ammattitaito ja koulutuksen lisääminen tukevat kokonaistavoitteita. Myyntihenkilökunnan koulutusta tulee lisätä luottoriskien merkityksen

ymmärtämisestä ja käytännön toimintatavoista, miten riskejä voidaan huomioida omassa työssä.

4.1 Sisäisen palvelun parantaminen ja asiakashankinta

Ijäs (2002) korostaa sisäisen palvelun luomista luotonhallintaan, jonka avulla luodaan mahdollisimman vähän muuta organisaatiota rasittavia toimintatapoja. Tavoite on tehdä myynnin ja luotonhallinnan välinen yhteistyö mahdollisimman helpoksi ja vaivattomaksi, jossa esimerkiksi lomakkeet ovat yksinkertaisia ja helposti täytettäviä. Päätöksentekoprosessin tulee olla toimiva ja joustava, jossa luottopäätökset ja luottorajan korottamiset tehdään nopeasti, koska niillä ymmärretään olevan suora vaikutus asiakaspalvelun laatuun. (Ijäs 2002:160).

Sisäinen palvelu myynnin ja luotonvalvonnan kesken paranee, kun yhteistyö ulotetaan myös uusien potentiaalisten asiakkaiden luottokelpoisuuden kartoittamiseen. Asiakashankintavaiheessa myynnin ja luotonvalvonnan tulee tehdä tiivistä yhteistyötä, koska tehokkuuden kannalta on tärkeää tehdä varhaisessa vaiheessa ennakoivaa luottokelpoisuuden selvittämistä. Markkinointitoimenpiteet tulee kohdistaa yrityksiin, joilla on hyvä luottokelpoisuus. Jos vasta sopimuksenteon yhteydessä tarkistetaan asiakkaan luottokelpoisuus ja se osoittautuu niin riskipitoiseksi, että kaupasta joudutaan vetäytymään, on silloin myynnin markkinointiponnistelut olleet turhia. Toiminta aiheuttaa helposti vastakkainasettelutilanteen, jos toistuvasti luotonvalvonta ei kelpuuta myynnin hankkimia asiakassuhteita. Jos luotonhallintaosasto työskentelee osana myyntiä tekemällä heti alkuvaiheessa alustavia luottopäätöksiä ja tukee myynnin ponnisteluja jakamalla tarvittavaa tietoa, niin yhteistyössä saavutetaan todellista hyötyä, joilla on vaikutusta myös työyhteisön motivaatioon.

Luotonvalvonta pystyy antamaan myös tarvittavaa tietoa jo olemassa olevista asiakkaista, joiden luottokkyky on olennaisesti parantunut ja joihin kannattaisi panostaa myyntiponnisteluja. Sisäinen palvelu paranee, koska myynnillä ja luotonvalvonnalla on yhteiset tavoitteet.

4.2 Tiedonkulun kehittäminen eri organisaatiotasoilla

Nykyiset tietojärjestelmät takaavat sen, että yrityksissä saatavilla oleva tietomäärä on entistä laajempaa ja monipuolisempaa. Haasteita tuo se, miten oikea tieto löydetään valtavasta tietomäärästä ja miten tietoa voidaan käyttää hyväksi. Luottopäätöksenteossa tietoa tarvitaan ja se joudutaan keräämään useista eri lähteistä, joita ovat yrityksen sisäiset ja ulkopuoliset lähteet (katso 2.1 – 2.2). Ulkopuolinen informaatio tarvitsee tuekseen kehittyneitä tietoliikenneyhteyksiä, jotka yhdistetään yrityksen sisäisiin tietojärjestelmiin.

Myynnin ja luotonhallinnan välisen yhteistyön tulee olla läheistä ja tiedonvaihdon tapahtua helposti ja vaivattomasti. Luotonvalvonta tarvitsee myynnin, laskutuksen, reskontran ja perinnän rekisteröimää tietoa luottopäätöksenteon pohjaksi. Pienissä yrityksissä taloushallinto voi olla vain muutaman ihmisen käsissä, mutta mitä suuremmaksi yrityskoko kasvaa sitä suuremmaksi myös tietojärjestelmien kehittämisen tarve kasvaa. Tiedonkulun kehittämisen tulee kulkea luotonhallinnan kehittämisen rinnalla, koska se on osa yrityksen kokonaistoimintaa.

4.3 Luotonhallinnan ulkoistaminen

Vaikka lainsäädäntö ja yrityselämän muuttuminen on tuonut luottoriskien hallinnan yhdeksi yritysten taloudellisen menestymisen osatekijäksi, tarvittavaa luotonhallinnan asiantuntemusta ei kaikissa yrityksissä vielä ole riittävästi. Yrityksen luotonhallinnan järjestämiselle on monia vaihtoehtoja. Yritysten halu keskittyä vain ydinliiketoimintaansa on kasvattanut luotonhallinnan ulkoistamisen tarvetta. Toimintojen ulkoistaminen voi tuoda selviä kustannussäästöjä, mutta toisaalta myös perintätoimiston mukanaolo esimerkiksi saatavien kotiuttamisessa tuo perintään uskottavuutta ja tehokkuutta, koska ulkopuolinen uhka saa velallisen ottamaan asian vakavammin (Lehtonen ym. 2001:7:16). On kuitenkin syytä muistaa, ettei ulkoistaminen ole ratkaisu keskeisten luotonhallinnan toimintojen siirtämiselle näkyvistä vaan luotonhallinta tulee olla tärkeä osa yrityksen kokonaistoimintoja. Yritys tarvitsee luottopolitiikan huolimatta siitä, onko luotonhallintaa ulkoistettu.

Viimeisten kymmenen vuoden aikana tapahtunut nopea kehitys on heijastunut myös luotonantoon ja luottoriskien hallintaan. Perinteiset perintätoimistot, jotka aikaisemmin hoitivat varsinaista perintää, ovat tänä päivänä kokonaisvaltaisen palvelutarjonnan ja luotonhallinnan asiantuntijoita. Ne tarjoavat perinteisten perintä- ja luottotietopalveluiden ohella luottopäätöksiä ja -valvontaa, laskutus- ja reskontrapalveluita, maksujen muistutuksia, oikeudellisen- ja jälkiperrinnän lakipalveluita, velkajärjestelyä, saatavien ostamista, kansainvälisiä perintäpalveluja ja

konsultointipalveluja. Luotonhallinnan kokonaisprosessi voidaan ulkoistaa yritysten omien tarpeiden mukaisesti.

Suomen kolme suurinta luotonhallinnan palvelutarjoajaa ovat **Intrum Justitia Oy, Contant Oy ja Aktiv Kapital Oy**, joilla on laajin palveluvalikoima. Muita pienempiä luotonhallinnan asiantuntijoita ovat **Ok Perintä Oy, Suomen Asiakasperintä Oy, Perintävakanssi Oy, Cash-In Consulting Oy ja Luottorekisteri Oy**, jotka ovat enemmänkin perinteiseen perintäprosessiin keskittyneitä palvelutarjoajia. Tämän lisäksi alalla toimii pieniä lakitoimistoja, jotka hoitavat perinnän palveluja. Kaikki edellä esitellyt yritykset kuuluvat Suomen Perimistöimistöjen liittoon, joka itse valvoo ja kontrolloi jäsentensä toimintaa, sekä pyrkii kehittämään ja vaikuttamaan alan toimintaa esimerkiksi tekemällä ehdotuksia lainsäädäntö (www.suomenperimistoyimistojenliitto.fi).

Kun yrityksessä päätetään siirtyä käyttämään ulkoistettuja luotonhallinnan palveluja, yrityksessä tulee pohdittavaksi monia kysymyksiä. Usein sillä haetaan tehokkuutta ja kustannussäästöjä, mutta samalla menetetään tuntuma itse toimintaan. Toimivien tietojärjestelmien luominen ja tiedonkulun onnistuminen on varmasti suurin haaste ulkoistamiselle. Itse perinnän ulkoistaminen on yrityksissä jo tuttua, mutta kokonaisvaltaisempi toimintojen uudelleen organisointi vaatii enemmän ponnisteluja ja liikkeelle on lähdettävä rauhallisesti ja suunnitelmallisesti. Suurimmilla perintätoimistoilla on laaja-alainen asiantuntemus ja he tarjoavat konsultaatioapua, joka on tarpeellista ulkoistamisen käynnistämiseksi.

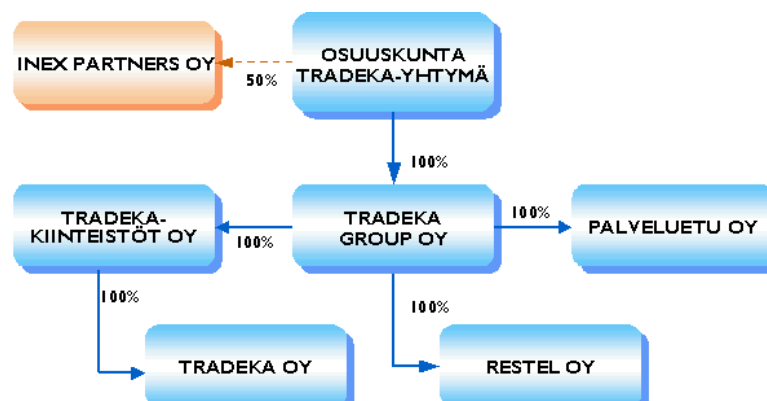
Palveluiden ulkoistaminen ei vähennä luotonhallinnan tietämyksen tarvetta yrityksessä. Luotonhallinnasta ja luottopäätöksistä vastaavia henkilöä/henkilöitä tarvitaan edelleen. Myynnin ja luotonhallinnan välistä yhteistyötä tarvitaan ja sen kehittämiseen on panostettava. Samat luotonhallinnan tavoitteet tehokkuudesta ja toimivuudesta ovat keskeisellä sijalla myös ulkoistamisen prosessissa.

5 Case: Osuuskunta Tradeka-yhtymän luotonhallinta

Tutkintotyöni empiirisessä osassa perehdytään Osuuskunta Tradeka-yhtymän luotonhallintaan haastatteleamalla **luottopäällikkö Pekka Huh-tasta Palveluetu Oy:stä**. Sen tarkoitus on syventää luotonhallinnan tietämystä ja kokonaisuuden hallintaa. Luotonhallintaa tarkastellaan vähittäiskaupanalalla sekä hotelli- ja ravintolatoiminnassa, jossa keski-tytään luottokelpoisuuden arviointiin ja luottopäätöksentekoon. Ennen varsinaiseen luotonhallintaan perehtymistä käydään seuraavassa läpi Osuuskunta Tradeka-yhtymän organisaatorakennetta ja liiketoiminnan luonnetta.

5.1 Osuuskunta Tradeka-yhtymä

Osuuskunta Tradeka-yhtymä on 344 000 suomalaisen kuluttajan omistama osuuskunta. Yhtymä ei itse harjoita liiketoimintaa, mutta se omistaa 100-prosenttisesti liiketoiminnasta vastaavat tytäryhtiönsä (Kuvio 4). Tradeka-yhtymän liiketoiminta jakautuu **vähittäiskauppaan (Tradeka Oy)** sekä **hotelli- ja ravintolatoimintaan (Restel Oy)**. Palveluetu Oy on hallinnon ja laskennan palveluja (laskutus-, reskontra-, luotonhallinta-, kirjanpito- sekä henkilöstöhallinto- ja palkanlaskentapalvelut) yhtymäkokonaisuuteen kuuluville yrityksille tuottava yhtiö, joka on perustettu vuonna 1996. Palveluetu Oy siirtyi Tradeka-yhtymän tytäryhtiöksi 1.1.2004 alkaen, kun se aikaisemmin oli yhtymän osakkuusyhtiö. Inex Partners Oy tuottaa logistiikan palveluja vähittäiskaupalle, jonka toiminnasta Osuuskunta Tradeka-yhtymä omistaa 50 prosenttia. (www.tradeka.fi).



Kuvio 4 Osuuskunta Tradeka-yhtymän organisaatiokaavio (www.tradeka.fi).

- Tradeka Oy Tradeka Oy on vähittäiskaupan yhtiö, jonka toiminta perustuu kolmeen valtakunnalliseen myymälätyyppiin (Siwa, Valintatalo ja Euromarket). Tradeka Oy:n omistuksessa on kaikki 572 myymälää ja toimintaa ohjataan keskitetysti. Lisäksi yhtiöllä on kolme myymälää Venäjällä, Pietarissa. Jokaisessa myymälässä on oma myymäläpäällikkö ja toiminnan ohjaus sekä johtaminen on jaettu viidelle aluepäällikölle. Henkilökuntaa vähittäiskaupan palveluksessa on yli 5 000. (www.tradeka.fi).
- Restel Oy Restel Oy on Suomen suurin yksittäinen hotelli- ja ravintola-alan konserni, joka omistaa yhteensä 39 hotellia ja 234 ravintolaa eri puolilla Suomea. Yhtiön hotellitoiminta perustuu neljää eri hotellityyppiin (Ramada, Cumulus, Rantasipi ja Holiday Inn), minkä lisäksi tammi-kuussa 2005 on avattu Helsingin ydinkeskustassa uusi huipputason liikemieshotelli (Crowne Plaza). Restel Oy:n ravintolatoiminta perustuu 11 erilaiseen ravintolatyyppeihin (Hemingway's, Lyhty, Night life, Onnen Päivät, Vanha Mestari, Huviretki, Martina, Parnell's Irish Bar, Golden Rax Pizzabuffet, Nite Train ja Grand Star Cafe). Restel Oy:n toimintaa organisoidaan ja ohjataan keskitetysti Helsingin myyntikeskuksen kautta. Myyntikeskuksessa toimivat myyntipäälliköt, jotka neuvottelevat sopimuksia suurten asiakkaiden kanssa (esimerkiksi matkatoimistot). Henkilökuntaa Restel Oy:n yhtiöiden palveluksessa on noin 1 500. (www.tradeka.fi).
- Taloudelliset luvut Osuuskunta Tradeka-yhtymän **liikevaihdosta tulee 83 prosenttia vähittäiskaupasta ja 17 prosenttia hotelli- ja ravintolatoiminnasta.** Tradeka-yhtymän liikevaihto oli 1 263,9 miljoonaa euroa vuonna 2004, joka on 3,5 prosenttia edellistä vuotta enemmän. Liikevaihdosta 1 053,3 miljoonaa euroa (+ 3,8 %) tuli vähittäiskaupasta (Tradeka Oy) ja 211,4 miljoonaa euroa (+ 2,8 %) hotelli ja ravintolatoiminnasta (Restel Oy). Vähittäiskaupan liikevaihtoa kasvatti myymälöiden määrän kasvu erityisesti pääkaupunkiseudulla. Tradeka-konsernin voitto ennen satunnaisia eriä oli 20,1 miljoonaa euroa (- 2,8 milj. €) ja Restel-konsernin 23,7 miljoonaa euroa (+ 1,6 milj. €). Tradeka-yhtymän voitto ennen satunnaisia eriä oli 38,7 miljoonaa euroa, mikä on 4,8 miljoonaa euroa edellistä vuotta vähemmän. Tradeka-konsernin tuloksen lasku johtui Elanto-yhteistyön päättymisestä, jonka vuoksi kaupan taustakustannukset rasittivat pienempää volyyymia. Yhtymätasolla kokonaistulosta pienensivät myös kauppavoittojen vähentyminen sekä Tradeka Group Oy:n rahoituskulujen kasvu. (Liite 4). (www.tradeka.fi)

5.2 Luotonhallinnan järjestäminen

Empiirisen tutkimukseni aineiston olen kerännyt haastattelemalla luottopäällikkö Pekka Huhtasta, joka toimii Palveluetu Oy:ssä vastuullaan Tradeka Oy ja Restel Oy luotonvalvonnan tehtävät. Vähittäiskaupanalan sekä ravintola- ja hotellitoiminnan luotonhallinnassa ei ole suuria eroja, vaikkakin toimialasta riippuvia erityisominaisuuksia on olemassa. Päätin olla rajaamatta aineistoani vain toiselle toimialalle, koska koin saavani haastatteluni tuloksista kattavamman ja monipuolisemman pitämällä tarkastelunäkökulman mahdollisimman laajana.

Palveluetu Oy:n Tampereen laskentakonttori tuottaa luotonhallinnan palvelut Tradeka Oy ja Restel Oy yhtiöille. Ainoastaan perinnän osaluueelta saatavien oikeudellinen perintä on ulkoistettu perintäyhtiön hoidettavaksi (Intrum Justitia). Luotonhallintaan läheisesti liittyvät osaluueet, kuten myyntireskontra, laskutus ja kirjanpito toimivat kaikki samassa Palveluetu Oy:n konttorissa, joka mahdollistaa läheisen yhteistyön ja tiedonkulun tehokkuuden. Luottopäällikkö Pekka Huhtanen vastaa luottokelpoisuuden selvittämisestä ja arvioinnista. Varsinaisen luottopäätöksen tekee aina kyseisen yhtiön edustaja, joka on **Tradeka Oy:ssä aluepäällikkö** ja **Restel Oy:ssä myyntipäällikkö**. Luottopäällikön toiminnalla on keskeinen rooli luotonmyöntämisen prosessissa, koska lopullinen luottopäätös perustuu aina hänen selvitykseen ja arviointiinsa. Aluepäälliköiden ja myyntipäälliköiden tehtävä on virallistaa (hylätä, hyväksyä tai muuttaa) luottohakemus omalla allekirjoituksellaan. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

Tradeka Oy:n ja Restel Oy:n luottopolitiikat ohjaavat yritysten toimintaprosessia. Luottopolitiikka määrittelee tarkasti henkilökunnan tehtävät ja vastuujaot ja ne on saatettu henkilökunnan tietoisuuteen (ohjeet luotonannosta). Luotonhallinnan palvelut toteuttaa hallintoyhtiö (Palveluetu Oy), jolle on määritelty selkeät tehtävät ja vastuualueet koko prosessissa. Luottopäätösmenttelyä kuvataan tarkemmin luottopäätöksenteon prosessissa (5.3.1), joka noudattaa hyvin varovaista ja huolellista luottoriskien hallintaa. Luottokelpoisuuden selvittäminen ja arviointi on lähes kokonaan luottopäällikkö Pekka Huhtasen vastuulla, joka mahdollistaa yhteneväisen linjan luottopäätöksen teossa. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

Ennen keskittymistä luottopäätöksenteon prosessiin, on syytä selvittää tarkemmin Tradeka Oy:n ja Restel Oy:n toiminnan ominaispiirteitä.

Tradeka Oy

Tyypillinen vähittäiskaupan luottoasiakas ostaa tuotteita pääasiassa samasta myymälästä säännöllisesti ja luottosummat ovat suhteellisen pieniä. Tililuoton laskutus tapahtuu kuukausittain, joka mahdollistaa asiakkaan maksukäyttäytymisen säännöllisen seurannan. Jos maksukäyttäytymisessä ilmenee toistuvia viiveitä ja luottoasiakkaalle joudutaan

lähettämään jo toinen maksumuistutuskirje, luottoriskiinkin reagoidaan nopeasti laittamalla luottotili myyntikieltoon. Nopean toiminnan ja tiukan luotonantopolitiikan ansiosta luottotappiot vähittäiskaupanalalla ovat pieniä. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

Tiliasiakkaiksi hyväksytään yritys- ja kuluttaja-asiakkaita, mutta kuluttajien kohdalla toivotaan maksun suorituksen tapahtuvat ennemmin luottokortilla. Luottokortilla maksamisessa luottoriski on siirretty luottokorttiyhtiölle. Kuluttaja-asiakkaan luottokelpoisuuden arvioinnin lisäksi vaaditaan aina kahden kuukauden vakuus (2 x kk:n luottorajan/ostojen määrä). Menettelyllä luotonantaja poistaa luottoasiakkaan luottoriskin, koska laskunsa maksamatta jättävän asiakkaan luottotilin sulkemiseen reagoidaan niin herkästi, että kahden kuukauden vakuussumma kattaa luottotappion. Yritys-asiakkaiden kohdalla vakuutta ei pääsääntöisesti vaadita, mutta luottoriskin kasvun mukaan kattava vakuus voidaan edellyttää. Jos luottopäätöksenteon pohjaksi ei ole käytettävissä tarvittavaa tietoa (esimerkiksi juuri aloittanut yritys), eikä luottomyynnistä haluta kieltäytyä niin tililuoton ehdoksi vaaditaan vakuus. Toisena keinona käytetään alhaista luottorajaa, jota voidaan nostaa asiakkuuden myöhemmässä vaiheessa korkeammalle tasolle. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

Restel Oy

Hotelli- ja ravintolatoiminnan luonteesta johtuen luottoriskit ovat suuremmat kuin vähittäiskaupan alalla. Hotellien merkittävimpiä asiakkaita ovat matkatoimistot, joiden kanssa tehdään jatkuvaa ja pitkäaikaista yhteistyötä. Yksittäisen matkatoimiston osalta luottosummat nousevat huomattaviksi, jonka vuoksi palvelu- ja luottosopimukset laaditaan ja luottorajat määritellään vuodeksi eteenpäin. Sopimusten teosta vastaa Restelin myyntikeskuksen myyntipäälliköt, mutta luottokelpoisuuden arviointi ja tarkistaminen tapahtuu aina Palveluetu Oy:n konttorissa. Päätin rajata työniulkopuolelle suurten matkatoimistojen tililuottosopimusten yksityiskohtaisen tarkastelun, koska minulla ei ollut mahdollisuutta hankkia tarvittavaa aineistoa sopimusten laadinnasta. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

Muita asiakasryhmiä ovat kuluttajat, ryhmät ja yritykset. Kuluttaja-asiakkaiden kohdalla luottomyynti on harvinaista, koska heidän kohdallaan pyritään suosimaan ennakkomaksua tai luottokortilla maksamista. Yritysten kohdalla tililuotolla myynti on yleisempää, vaikka yleinen käytäntö hotellivarausten kohdalla on laskun lähettäminen ja maksaminen etukäteen. Laskettelukeskusten läheisyydessä olevien hotellien (esimerkiksi Rukan Rantasipi-hotelli) hotellivaraukset ulottuvat kuukausien päähän kuumimpiin sesonkiajankohtiin. Pääperiaate on, että varaukset pidetään voimassa tiettyyn päivään asti, johon mennessä maksun tulee tapahtua tai varaus raukeaa. Laskun maksaminen etukäteen poistaa luottoriskin kokonaan. Etukäteismaksu vaaditaan joiltakin yksittäisiltä matkatoimistoilta (ulkomaiset matkatoimistot esimerkiksi Venäjältä),

joiden kanssa ei ole pysyvää yhteistyötä tai yrityksen luottoriskit ovat korkeat. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

5.2.1 Luottopäätöksenteon prosessi

Luottopäätöksenteon prosessi alkaa siitä, että asiakas haluaa luottotili-asiakkaaksi. Taulukossa 8 selvennetään luottopäätöksentekoa Tradeka Oy:ssä. Asiakas täyttää ja allekirjoittaa myyjän toimipaikassa luottotili-hakemuksen, joka toimitetaan postitse Palveluetu Oy:n konttoriin luottokelpoisuuden selvittämistä varten (Liite 5). Hakemuksessa pyydetään **yritysassiakkaan perustietoja**, joita ovat yrityksen nimi, yhteystiedot, y-tunnus, kaupparekisterinumero, toimiala, liikevaihto ja henkilöstön lukumäärä. Lisäksi pyydetään **tietoja toimitusjohtajasta, vastuuhenkilöistä⁴ ja yhteyshenkilöstä luottoasioissa sekä henkilötietoja henkilöistä, jotka tulevat käyttämään yrityksen luottotiliä**. Asiakas itse arvioi myös **ostojen määrää vuodessa ja kuukausittaista luottorajan tarvetta**. (Tradeka Oy:n yritysluottotilihakemus).

| Luottopäätöksenteon prosessi Tradeka Oy:ssä | | | | | |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--|
| Tradeka Oy:n myymälä | Palveluetu Oy:n luottopäällikkö | Tradeka Oy:n aluejohtaja | Palveluetu Oy:n luottopäällikkö | Tradeka Oy:n myymälä | |
| Hakemuksen täyttäminen | Luottokelpoisuuden selvitys ja lausunto luottokelpoisuudesta | Luottopäätös | Reskontranro Hyväksytty hakemus faxilla myymälään | Luotollisen tilin avaaminen ja luottomyynti voi alkaa | |

1 pv 1-2 pv 1 pv 1-2 pv 1-7 pv 1-2 pv 1 pv

Prosessin kokonaiskesto 7 – 14 päivää

Taulukko 8 Luottopäätöksenteon prosessi Tradeka Oy:ssä

Luottihakemuksen saavuttua Palveluetu Oy:n konttoriin luottopäällikkö käy hakemuksen läpi ja ryhtyy selvittämään asiakkaan luottokelpoisuutta. Jos asiakas on ollut aikaisemmin tiliasiakkaana, perustiedot asiakkaasta näkyvät luotonvalvojan asiakastietokannasta. Tietokanta estää avaamasta samalle asiakkaalle tai luottokiellossa olevalle uutta tiliä. Palveluetu Oy:n tietokannoissa olevaa tietoa (esimerkiksi reskontratietoa) hyödynnetään tarvittaessa ja sillä on oma painoarvo luottopäätöksenteon arvioinnissa. Tyypillisimmässä tilanteessa luottoasiakkaasta ei ole Palveluetu Oy:n tietokannoissa saatavilla sisäistä informaatiota, joten hyödynnettäväksi tulee ainoastaan yrityksen ulkopuolinen informaatio. Palveluetu Oy:n konttorista on suorat tietoliikenneyhteydet Suomen Asiakastieto Oy:n yritys- ja luottotietokantaan sekä tärkeimpien viranomaisrekisterien tietoihin, joka on pääasiallinen tiedonlähde luottokelpoisuuden arvioinnissa.

⁴ kommandiittiyhtiön tai avoimen yhtiön vastuunalaiset yhtiömiehet, toiminimen haltija tai osakeyhtiön pääosakkaat

Luonnollisen henkilön kohdalla väestörekisterijärjestelmän tietokannasta voi tarkistaa kotipaikkatiedot. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

Luottihakemuksen saatuaan luottopäällikkö arvioi asiakkaan luottokelpoisuutta ja esittää oman arvionsa luottopäätöksen hyväksymisestä, hylkäämisestä tai muuttamisesta. Virallisen luottopäätöksen tekee kyseessä olevan yhtiön edustaja, koska hallintoyhtiönä Palveluetu Oy:llä ei katsota olevan mahdollisuutta tehdä päätöksiä toisen yhtiön puolesta. Hakemus lähetetään postitse aluepäällikölle (Tradeka Oy) tai myyntijohtajalle (Restel Oy), joka tekee lopullisen luoton myöntämisen allekirjoituksellaan. Vaikka lopullinen päätösvalta ja vastuu on aluepäälliköllä tai myyntijohtajalla, niin luottopäätöstä selvittävän luottopäällikön näkökulma käytännössä kokonaan ohjaa lopullista luottopäätöksentekoa. Äärimmäisen harvoin johtajalla on eri näkemys luottopäätöksestä, koska luottopäällikkö nauttii toiminnallaan johtajien luottamusta. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

Hyväksytty hakemus lähetetään takaisin luottopäällikölle Palveluetu Oy:n konttoriin, josta hän antaa asiakkaalle reskontranumeron ja siirtää faxilla tiedot myyntitoimipaikkaan. Reskontranumeron avulla perustetaan luottoasiakkaalle myyntitoimipaikan kassajärjestelmään luotollinen tili ja luottomyynti voi tämän jälkeen alkaa. Erillistä luottosopimusta ei enää allekirjoiteta, koska hakemus on laadittu sellaiseen muotoon, että se on allekirjoituksillaan ja tiedoillaan pätevä sopimus (peruste saatavan olemassaololle). (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

5.2.2 Luottokelpoisuuden selvittäminen ja arviointi

Luottokelpoisuuden selvittäminen aloitetaan tarkistamalla Suomen Asiakastieto Oy:n tietokannasta **yrityksen perustiedot**. Niitä verrataan hakemuksessa ilmoitettuihin tietoihin. Tärkeintä ja oleellisinta on varmistua siitä, että hakemuksen allekirjoittaneella henkilöllä on **nimenkirjoitusoikeus** yrityksen nimen kirjoittamiseen. Jos ei näin ole, hakemus on pätemätön ja se palautetaan välittömästi kielteisenä asiakkaalle. Huhtasen mukaan tämä on hyvin yleistä, koska yritykset ovat välinpitämättömiä ilmoittamaan vastuuhenkilötiedoissa tapahtuneita muutoksia kaupparekisteriin (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu). Kaupparekisterin antamat tiedot ovat virallisia ja oikeita tietoja, joita noudatetaan luottopäätöksenteossa.

Hakemukseen ei pääsääntöisesti pyydetä **liitteitä** (esimerkiksi kaupparekisteriotetta tai tilinpäätöstietoja), koska viimeisimmät tiedot on saatavilla helposti ja luotettavasti Suomen Asiakastieto Oy:n tietokannasta. Huhtasen mukaan on koettu luotettavammaksi ja helpommaksi tutkia tiedot tietokoneen näytöltä, kuin käsitellä suurta määrää liitteitä. Myös asiakkaan kannalta on vaivattomampaa, kun hänen ei tarvitse toimittaa liitteitä. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

Luottokelpoisuuden selvittämisessä käytetään Suomen Asiakastieto Oy:n luottoluokituksia, joista **Riskimittari** tarkistetaan aina. Jos yrityksen perustiedoissa tai riskimittarissa ilmenee jotain epäilyttävää, niin tarkistetaan yrityksen **Rating-Alfa**. Lisäksi käytettävissä on **luotonantajan sisäinen informaatio**, jos asiakas on ollut aikaisemmin luottoasiakkaana tai kyseessä on luottorajan korottaminen. Yleensä tämä tietomäärä riittää huolellisen luottopäätöksenteon pohjaksi, mutta tarvittaessa voidaan tilata yksityiskohtainen **Rating-tutkimus**. Tilattava tutkimus tulee kysymykseen tilanteissa, joissa esimerkiksi ennalta tuntematon ulkomaalainen matkatoimisto haluaa luottotilin ja luottoluokitukset eivät anna tarvittavaa tietoa yrityksestä. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

Luottopäällikön tehtävä on muodostaa mahdollisimman oikea käsitys luotonsaajan luottokelpoisuudesta olemassa olevan tietomäärän avulla. Luottokelpoisuuden arviointi vaatii tarkkuutta ja kokemusta. Huhtanen kertoi kokevansa joissain tilanteissa vaikeaksi luottoluokitusten tulkittamisen, koska Riskimittari ja Rating-Alfa saattavat antaa ristiriitaisia tulkintoja. Rating-Alfan luottokelpoisuusarviointiin sisältyy ammattilaisen näkökulma, kun taas Riskimittari perustuu pelkästään tilastotieteelliseen analyysiin. Tämä saattaa aiheuttaa raportteihin erilaiset tulkinnat, joista luottopäällikön tulee itse kyetä tekemään omat johtopäätökset. Huhtanen kuitenkin kokee luottoluokitukset hyvin tarpeellisiksi ja riittävän luotettaviksi. Vuosien tuoman kokemuksen turvin hänelle on kehittynyt taito tulkita erilaista määrää tietoa ja muodostaa niistä mahdollisimman oikea käsitys yrityksen luottokelpoisuudesta. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

Ajan myötä Palveluetu Oy:n luotonantopolitiikka on muuttunut entistä tarkemmaksi ja tiukemmaksi. Jos luottokelpoisuutta arvioidessa ilmenee epäilyttäviä seikkoja, kaikki saatavilla oleva tieto punnitaan tarkasti ennen luoton myöntämistä. Kuitenkaan liiketoiminnan kilpailunäkökulmat huomioiden harvemmin kieltäydytään kokonaan luotolla myymisestä, koska silloin samalla kieltäydytään myös kaupanteosta. Luottoriskin kasvaessa vaaditaan kaupanteon turvaava vakuus, joka pienentää tai mahdollisesti poistaa luottoriskin olemassaolon kokonaan. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

5.2.3 Tiliasiakkaiden asiakasseuranta

Asiakkaiden maksukäyttäytymistä seurataan myyntireskontran kautta. Varsinaista asiakassuhteen aikana tapahtuvaa asiakasseurantaa ei harjoiteta, koska sille ei ole koettu olevan tarvetta. Jos asiakkaan reskontraan tulee maksuviivästys, jota ei hoideta maksukehotuksista huolimatta, tarkistetaan onko asiakkaan luottokelpoisuudessa tapahtunut oleellisia muutoksia. Luottotili suljetaan jo toisen maksumuistutuskirjeen postittamisen jälkeen, joten luottotappiot eivät nopean reagoinnin ansiosta pääse koskaan merkittävän suuriksi. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

Restel Oy:n myymälöiden kassajärjestelmiin on luotu laskutusjärjestelmä, joka sisältää aina reaaliaikaiset tiedot luottoasiakkaasta. Tämä on helpottanut myymälöiden omaa asiakasseurantaa, koska järjestelmä ei mahdollista luotolla myyntiä muille kuin myönteisen luottopäätöksen saaneille asiakkaille. Järjestelmä huomioi myös luottorajan eikä automaattisesti anna mahdollisuutta ylittää luottorajaa. Järjestelmässä on mahdollisuus luottorajan ylittämiseen, mutta myymälähenkilökunnalla ei ole automaattisesti oikeutta ylittää luottorajaa. Pääsääntöisesti luottorajan ylittäminen ei ole ollut ongelma, koska myymälähenkilökunta on tietoinen laadituista ohjeista ja niitä on hyvin noudatettu. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

Hotelli ja ravintolatoiminnassa seurantaa on enemmän ja se tapahtuu pääasiassa myyntireskontran kautta. Varsinaista asiakassuhteen aikana luottokelpoisuudessa tapahtuvaa asiakasseurantaa ei harjoiteta, kuin tilanteissa, joissa havaitaan maksuviivästyksiä. Matkatoimistojen osalta seuranta on suunnitellumpaa ja säännöllisempää, koska vuosisopimusten yhteydessä tarkistetaan asiakkaan taloudellisessa tilanteessa ja luottokelpoisuudessa tapahtuneet muutokset. Luottorajan korottamisen yhteydessä luottokelpoisuutta arvioidaan aina uudelleen. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

5.3 Luotonhallinnan sisäinen tehokkuus

Luoton myöntämisen prosessi kestää viikosta kahteen. Suurin osa ajasta menee postitoimituksiin, koska hakemus kulkee alkuperäisenä myymälän, Palveluetu Oy:n ja aluepäällikön tai myyntijohtajan kautta. Hakemuksen käsittely Palveluetu Oy:ssä on nopeaa, koska luottopäällikkö käsittelee hakemuksen saman päivän aikana kun se on saapunut. Jos aluepäällikkö tai myyntijohtaja on kiireinen (esimerkiksi työmatkalla) päätöksenteko viivästyy. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

Päätöksentekojärjestelmä saataisiin tehokkaammaksi, jos hakemus kulki käsittelijältä toiselle sähköisessä muodossa. Uudistusta toteuttamista heikentää se, että hakemuksen käsittely vaatii alkuperäisen dokumentin, jonka sopimuksen osapuolet allekirjoittavat. Tulevaisuudessa sähköisen taloushallinnon toteutuminen todennäköisesti muuttaa prosessia nopeammaksi. Tällä hetkellä huomio tulisi kiinnittää ensisijaisesti aluepäälliköiden ja myyntijohtajien käsittelynopeuden tehostamiseen.

Myynnin ja luotonvalvonnan välinen kommunikointi tapahtuu pääasiassa sähköpostilla, koska sähköpostiviesti tavoittaa oikean henkilön ja se on kirjallisessa muodossa. Hotelleissa on käytössä Restel-online-järjestelmä, joka mahdollista tietojen saatavuuden reaaliajassa kaikille hotellivirkailijoille samanaikaisesti. Järjestelmän kautta he pystyvät lukemaan, mitä esimerkiksi matkatoimistojen sopimukset pitävät sisällään. Vähittäiskaupan puolella kassajärjestelmä helpottaa myyntihenkilökunnan työtä, koska tiedot luottoasiakkaasta on aina ajankohtaisia ja esimerkiksi luottokiellossa olevalle myyminen ei ole mahdollista. Tiedonkulun tehokkuutta Huhtanen pitää hyvänä ja onnistuneena. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

Luotonhallinnan tietämys on pyritty viemään myynnin tietoisuuteen ja luottomyynnin periaatteista on laadittu sisäisiä ohjeita. Myynnin esimiehillä on vastuu ja velvollisuus välittää tietoa ja tiedonjaossa on menty aikaisempaa parempaan suuntaan. Luoton myöntämisen prosessi on viety myynnin tietoisuuteen, koska heillä ei ole valtuuksia päättää luottomyynnistä. Uusittu kassajärjestelmä on helpottanut tilannetta, koska luottomyynti ei ole enää mahdollista ilman hyväksytyä luottihakemusta ja asiakkaan reskontranumeroa. Luottoraja on ainoa tapa, jossa myynnillä on kassajärjestelmän sallima joustamisen mahdollisuus. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

Perehdyttyäni Tradeka Oy:n ja Restel Oy:n luotonhallintaan olen saanut käsityksen, että luotonhallinta on organisoitu tehokkaaksi ja tiedonkulku organisaatiossa on onnistunutta. Luottotappiot ovat pieniä, joka on tiukan luotonannon ja nopean reagoinnin ansiota (luottotilin sulkeminen). Kokonaisuus on hallittu hyvin ja vastuukysymykset on jaettu selkeästi.

5.4 Luotonhallinnan tulevaisuuden näkymät

Viimeisen kymmenen vuoden aikana on luotonhallinnassa tapahtunut suuria muutoksia. Tiedonsaanti on nopeutunut ja käytettävissä oleva tietomäärä on lisääntynyt. Aikaisemmin luottotiedot tilattiin Suomen Asiakastieto Oy:ltä kirjallisesti ja niiden saaminen kesti vähintään 30 päivää. Nykyisin tiedot saadaan reaaliajassa ja monipuolisessa muodossa luottoluokituksesta perinteisiin tilinpäätöstietoihin. Huhtanen näki tulevaisuuden luottoalalla hyvänä ja piti nykyistä tiukkaa luotonantopolitiikkaa hyvänä ja terveenä ajatteluna. Hänen mukaansa luotonottajia on aina enemmän kuin voidaan luottoa myöntää. Jos ei olla tarkkoja ja kyetä hallitsemaan luottoriskejä, riskiotto näkyy yrityksen tuloksessa luottotappioiden kautta. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

Palveluetu Oy on ulkoistanut vain oikeudellisen perinnän palvelut ja ratkaisuun ollaan tyytyväisiä. Luottopäätöksenteko ja luotonvalvonta toimivat tehokkaasti Palveluetu Oy:n hallintoyhtiössä, johon on keskitetty kaikki laskennan ja kirjanpidon osa-alueet. Palveluetu Oy:ssä ei nähdä tarvetta siirtää laskutusta tai reskontraa talon ulkopuolelle. Ulkoistaminen vaatisi tietojärjestelmien kehittämistä, koska silloin kaiken tiedon tulisi kulkea sähköisesti. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

Sähköinen taloushallinto ei ole vielä käytössä, vaikka monia toimintoja on jo pystytty siirtämään sähköiseen muotoon. Monet yhteistyötahot edellyttävät sähköistä laskutusta, mutta sen ottaminen käyttöön vaatii vielä kehittämistä. Kassajärjestelmä tuottaa laskutusmääräyksen, mutta lasku lähetetään edelleen kirjallisessa muodossa. Tulevaisuudessa lasku lähtee suoraan sähköisesti asiakkaalle. Hotellien kohdalla tilanne näyttää hyvältä, koska joitakin hotelleja on tulossa koekäyttöön sähköisen laskutuksen osalta. Sähköistämisen ottamista käyttöön hidastaa se, että toimialat ja eri yhtiöiden ominaispiirteiden vaihtelevuus tuo ongelmia tietojärjestelmien luomiselle. Asiakaskunnan monipuolisuus aiheuttaa sen, ettei kaikilta tahoilta voida edellyttää sähköistä tiedonsiirtoa. Uudistuksia tulee koko ajan, mutta niissä edetään rauhallisesti ja hallitusti. (Huhtanen 28.4.2005, haastattelu).

6 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkintotyössäni käsittelin luottoriskin hallintaa luotonantajan näkökulmasta ja keskityin tarkastelemaan luotonhallinnan alkuvaiheita; riskien tunnistamista, luottokelpoisuuden selvittämistä ja arviointia, luottopäätöksentekoa sekä organisaation sitoutumista luotonhallintaan. Työn empiirisessä osassa perehdyin Osuuskunta Tradeka Yhtymän luotonhallintaan, jossa tarkastelin vähittäiskaupanyhtiö Tradeka Oy:n ja hotelli- ja ravintolayhtiö Restel Oy:n luottopäätöksenteon prosessia. Haastattelin luottopäällikkö Pekka Huhtasta Palveluetu Oy:stä. Tutkintotyöni tarkoitus oli syventää ja hahmottaa luotonhallinnan kokonaisuutta.

Tutkintotyöni osoittaa luotonhallinnan olevan yksi yrityksen menestymisen osatekijöistä, jolla on selkeä yhteys kassavirtojen kautta tuloksen muodostumiseen. Luottoriskienhallinta tulee integroida yrityksen muihin liikkeenjohtojärjestelmiin, millä saavutetaan tehokkuutta ja kokonaisvaltaista etua riskienhallintaan. Kirjalliseen muotoon laaditun luottopoliitiikan, joka sisältää yrityksen luotonannon kannalta keskeiset asiat, tehtävä on ohjata organisaation toimintaa osana työntekijöiden päivittäistä työtä. Organisaation sitoutumisella ja sisäisellä tehokkuudella näyttää olevan tärkeä rooli luotonhallinnan onnistumisessa. Työn empiirisen osan haastattelu tuki teoretiedon antamaa käsitystä luotonhallinnan selkeän prosessin tärkeydestä, joka on viety jokaisella organisaatiotasolle.

Luottokelpoisuus määritellään luottotietojen avulla, joita ovat kaikki olemassa olevat tiedot yrityksestä ja sen taloudellisesta tilasta. Kokonaiskuva luottokelpoisuudesta muodostuu yhdistelemällä erilaisia, mutta toisiinsa liittyviä tietoja mahdollisimman oikean päätelmän tekemiseksi. Luottokelpoisuuden selvittäminen on kuin palapelin kokoamista, jossa tietoa kerätään yrityksen sisäisistä (reskontra-, osto-, ja reklamaatiotiedot sekä myyntiorganisaatio) ja ulkopuolisista lähteistä. Uuden luottosuhteen kohdalla ulkoisen informaation merkitys korostuu, koska sisäinen informaatio ei pysty tarjoamaan tietoa yrityksen luottokelpoisuudesta. Yrityksen ulkopuolisista tiedonlähteistä keskeisimpiä ovat viranomaisrekisterit, mutta tieto ovat hajallaan ja yhdistäminen vaivalloista.

Yksityisten luottotietoyhtiöiden palvelutarjonta mahdollistaa yhdestä lähteestä laaja-alaisen informaation luottoasiakkaan taloudellisesta tilasta, aikaisemmasta maksukäyttäytymisestä, vastuuhenkilöiden henkilökohtaisten asioiden hoitokyvystä sekä menestymisestä muussa liiketoiminnassa. Kokonaisinformaatio perustuu julkisten viranomaisrekistereiden reaaliaikaisten tietojen lisäksi yritysten itsensä toimittamiin tilinpäätöstietoihin. Luottotietoyhtiön valmiiksi yhdistämä tieto helpottaa hahmottamaan luotonsaajan luottokyvystä tehtävää kokonaiskuvaa. Yritys- ja luottotietokanta sisältää yrityksen perustietojen lisäksi kattavat tiedot maksutavasta, maksuhäiriöistä, vastuuhenkilöistä ja vastuuhenkilöiden yritysytöksistä, nimenkirjoittajista, tilintarkastajista, osakkaista,

yrittäjäkiinnityksistä ja tilinpäätöstiedoista. Luottoluokitukset analysoivat tilastollisin menetelmin yrityksen luottokelpoisuutta ja kykyä selviytyä normaaliin liiketoimintaan liittyvistä luotoista. Osassa luokituksista täydennetään automaattisesti tuotettua informaatiota ihmisen käsittelemällä tiedolla. Luokitusten etuna on niiden selkeys ja helppo tulkittavuus, mutta niistä puuttuu toimintaympäristön tulevaisuuden näkymien huomioiminen.

Luottokelpoisuuden arvioinnin teoretinen tieto toi vahvasti esille luottotietoyhtiöiden tärkeän roolin luottopäätöksenteossa. Yrityselämän nopea muuttuminen asettaa luotonantajat tilanteeseen, jossa liiketoimintakentän sekä luotonsaajien toiminnan ja taloudellisen tilan tunteminen on välttämätöntä. Tiedonhankintaan ei riitä luotonantajan oma sisäinen ja luotonsaajalta itseltään hankittu tieto, vaan yrityksen ulkopuolisen informaation hankkiminen on tärkeää. Haastattelusta saamani aineisto tuki käsitystä luottotietoyhtiöiden tarjoaman tiedon keskeisestä roolista. Luottopäätöksenteko on tehokasta, kun hyödynnetään ammattilaisten valmiiksi yhdistämää tietoa ja luottoluokituksia. Tiedonkäsittelyn automatisoinnista johtuen palveluiden hintataso on tullut niin edulliselle tasolle, että ne ovat jokaisen yrityksen ulottuvilla. Luottotietojen hankintaa puoltaa myös tiedonmäärän ajankohtaisuus ja luotettavuus, koska tiedonsiirto viranomaisrekistereistä luottotietoyhtiön tietokantaan tapahtuu lähes reaaliajassa, josta se on luotonantajan saatavilla sähköisten palveluiden kautta viivytyksettä.

Luottopäätöksentekoon vaikuttaa arviot luotonsaajan kyvystä selviytyä velvoitteistaan sovitussa ajassa. Jokainen luotonantaja määrittää, millä perusteella luottopäätökset yrityksessä tehdään sekä kenellä on vastuu ja luottopäätöksen tekemisestä ja luottorajan asettamisesta. Luottopäätökseen merkitään vähimmillään kenelle luottoa myönnetään, kuinka paljon, kuinka pitkäksi aikaa, millä ehdoilla, vaaditaanko vakuuksia, luottopäätöksen tehneen henkilön tiedot ja allekirjoitukset. Kirjalliseen muotoon laadittu luottosopimus varmistaa saatavan perusteen olemassaolon, joka on välttämätön ryhdyttäessä oikeudelliseen perintään.

Tutkintotyöni teoreettinen tieto korosti luottopäätöksenteon tärkeyttä mahdollisimman aikaisessa vaiheessa luottomyyntiprosessia. Myyntiorganisaation ja luotonvalvonnan joustava ja tiivis yhteistyö mahdollistaa ennakoivan luottokelpoisuuden selvittämisen. Luottoriski syntyy tarjousentekohetkellä ja se sitoo tarjouksessa määritellyn ajan. Työni empiirisen osuuden haastattelusta saamani aineisto tuki käsitystä aikaisesta luottopäätöksenteon tarpeesta. Tradeka Oy:n ja Restel Oy:n kohdalla noudatetaan hyvin tarkkaa luottopäätöksentekoprosessia, jossa tehtävä ja vastuujat on määritelty selkeästi. Sisäisen tiedonkulun parantaminen ja tietojärjestelmien kehittäminen ovat avainasemassa sisäistä tehokkuutta tavoitellessa, jossa oltiin Huhtasen mukaan onnistuttu hyvin.

Tutkintotyöni aineisto on ajankohtaista ja yrityselämän tarpeisiin soveltuvaa, joka ilmeni empiirisen tutkimuksen toteutusvaiheessa. Haastatteluni eteni käytännönläheisesti ja keskittyi luottopäätöksenteon prosessiin vähittäiskaupanalalla (Tradeka Oy) sekä hotelli- ja ravintolatoiminnassa (Restel Oy). Haastattelun aineisto tuki ja syvensi hankittua teorialtietoa. Havaintojeni mukaan toimialalla ei ole suurta merkitystä itse luottopäätöksenteon prosessiin. Luottokelpoisuuden arviointia varten tarvittavalla tiedon määrällä, yrityksen koolla ja ostojen määrällä on suurempi vaikutus. Havaintojeni mukaan luottopäätöksenteon pohjaksi pyritään hankkimaan optimaalinen määrä tietoa. Tiedonmäärän tulee antaa riittävä päätöksenteon perusta, mutta liian laajat tiedot heikentävät toiminnan tehokkuutta. Kustannusajattelu tulee olla mukana jokaisella liiketoiminnan osa-alueella. Osuuskunta Tradeka Yhtymässä on luotonhallinnan kokonaisuus järjestetty ja sen eri osa-alueet huomioitu hyvin. Haastattelu antoi asiantuntevan, avoimen ja realistisen näkemyksen luotonhallinnasta, jokasyvensi tutkintotyöni teorialtietoa.

Lähteet

Kirjat:

Ettala, Juha 1986. Riskienhallintastrategia. Helsinki: Teollisuusvakuutus.

Hedman, Pär 1992. Maksuvalmius hallintaan. Helsinki: Weilin+Göös

Ijäs, Sami 2002. Luottoriskien hallinta tuloksen tekijänä. Helsinki: Suomen Asiakastieto.

Kasanen, Eero, Lundström, Thomas, Puttonen, Vesa & Veijola, Risto 1997. Rahoitusriskit yrityksissä. Helsinki: WSOY.

Knüpfer, Samuli & Puttonen, Vesa 2004. Moderni rahoitus. Helsinki: WSOY.

Lehtonen, Yrjö, Mökkönen, Kimmo, Töyrylä, Hannu & Seulu, Marja-Riitta. 2001. Perintä ja luotonhallinta. Helsinki: WSOY. [julkaistu sähköisenä versiona: Yritysonline.]

Leppiniemi, Jarmo 2000. Yritysrahoitus. [online] [viitattu 11.4.2005].
<http://www.wsoypro.fi/wsoypro.asp?prevpos=YR111%2E10979&page=selain&ts=yo&pos=YR111.0#gethere> [julkaistu painettuna: Helsinki: WSOY.]

Leppiniemi, Jarmo & Leppiniemi, Raili 2000. Tilinpäätöksen tulkinta. Helsinki: WSOY.

Leppiniemi, Jarmo & Puttonen, Vesa 2002. Yrityksen rahoitus. Helsinki: WSOY.

Lindström, Jyrki. 2000. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki: Kauppakaari.

Salmi, Ilari 2005. Mitä tilinpäätös kertoo? Helsinki:Edita.

Salmi, Ilari & Rekola-Nieminen 2004. Tilinpäätöksen rakentaminen ja tulkinta. Helsinki:Edita.

Suominen, Arto 2003. Riskien hallinta. Helsinki: WSOY.

Yritystutkimuksen tilinpäätösanalyysi. 2002. Yritystutkimusneuvottelukunta. Helsinki: Gaudeamus.

Artikkelit:

- Asikainen, Pasi 2004. Trattaperinnän onnistumisen ennakointi velallisen taustatietojen perusteella. *Velkakierre* 31, 53 – 63.
- Fabricius, Olli & Pulkkinen, Kimmo 2003. Tilinpäätöksen tunnuslukujen kyky ennakoida lyhyellä ja pidemmällä aikavälillä yritysten maksuhäiriömerkintöjä. *Velkakierre* 30, 5 – 20.
- Koivula, Liisa 2003. Luottolistan perustaja Yrjö Lehtonen luototuksesta: Ennakointi tänään tärkeämpää kuin koskaan. *Luottolista* 7. [online] [viitattu 14.1.2005]. http://www.asiakastieto.fi/yrityksille/j_ll_hakutusartikkeli.jsp?l1=6&l2=1&v=2003&A=580
- Krappe, Sanna-Mari 2001. Kokonaisvaltaisella riskienhallinnalla laatua yritysten toimintaan. *Tilisanomat* 1, 66 - 69.
- Laitinen, Erkki K. 2002. Yritysten maksuhäiriöiden selittäminen tilinpäätös- ja taustatekijöillä. *Velkakierre* 27, 15 – 29.
- Pulkkinen, Kimmo 1999. Yritysten kunnon seuranta reskontran ja luottotietorekisterin avulla. *Velkakierre* 23, 5 – 14.
- Pulkkinen, Kimmo 2000. Luottotietojen pitkäaikainen ennustekyky. *Velkakierre* 24, 5 – 17.
- Räsänen, Anna 2002. Avoimuus ja läpinäkyvyys korostuvat luottotiedoissa. *Tilisanomat* 5, 13 – 15.
- Takala, Kari 2003 Maksuhäiriöiden mallitus ja ennustettavuus toimialoittain. *Velkakierre* 30, 43.

Lait:

- Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501
- Henkilötietolaki 22.4. 1999/523.
- Kauppalaki 27.3.1987/355.
- Kirjanpitolaki 30.12. 1997/1336.
- Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.
- Laki velkojien maksunsaantijärjestyksestä 30.12.1992/1578
- Osakeyhtiölaki 29.9.1978/734.

Muut:

Dun & Bradstreet Finland Oy. [online] [viitattu 8.3.2005].
<http://dbfinland.dnb.com/Finnish/default.htm>

Dun & Bradstreet Finland Oy:n ratingluokat. [online] [viitattu 8.3.2005].
<http://dbfinland.dnb.com/Finnish/default.htm?Loc=/Finnish/DataBase/rating.htm>

KATKA-kaupparekisteritietoja Online-palveluna. Patentti- ja rekisterihallitus. [online] [viitattu 23.4.2005].
<http://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/tietopalvelut/katka-yreka.html>

Mitä tietoja luottorekisterissä voi olla? Suomen Asiakastieto Oy. [online] [viitattu 22.2.2005].
http://www.asiakastieto.fi/yksityisille/uk_4.jsp?l1=4

Oikeusministeriön tiedote 18.2.2005. Luottotietojen sääntelystä ehdotetaan kattavampaa. [online] [viitattu 8.3.2005].
http://www.intrum.fi/suomi/ajankohtaista/alan_uutisia/uutinen.php?we_objectID=1898

Osuuskunta Tradeka-yhtymä. [online] [viitattu 9.4.2005]. www.tradeka.fi

Suomen Asiakastieto Oy. [online] [viitattu 8.3.2005]. www.asiakastieto.fi

Suomen Asiakastieto Oy:n Rating-Alfa. [online] [viitattu 19.2.2005].
http://www.asiakastieto.fi/pdf/RatingAlfa_malli.pdf

Suomen Asiakastieto Oy:n Riskimittari. [online] [viitattu 19.2.2005].
<http://www.asiakastieto.fi/pdf/riskimittari.pdf>

Suomen Perimistöimistöjen Liitto. [online] [viitattu 21.4.2005].
<http://www.suomenperimistöimistöjenliitto.fi>

Rekisteriseloste henkilöluottotietorekisteristä 2005. Suomen Asiakastieto Oy. [online] [viitattu 22.2.2005]. <http://www.asiakastieto.fi/pdf/rekisteriseloste.pdf>

Tradeka Oy:n yritysluottotilihakemus. 2004. Tradeka Oy.

Haastattelut:

Huhtanen, Pekka. Palveluetu Oy, luottopäällikkö. Haastattelu 28.4.2005. Tampere.

Liitteet

Liite 1: Taloudellisten tunnuslukujen laskentakaavat ja ohjearvot

Kannattavuus

Käyttökateprosentti ja toimialakohtaiset ohjearvot:

$$\frac{\text{Käyttökate}}{\text{Liiketoiminnan tuotot yhteensä}} \times 100$$

teollisuus 10 – 25 %

kauppa 2 – 10 %

palvelu 5 – 15 %

Maksuvalmius

Quick ratio ja ohjearvot:

Rahoitusomaisuus - osatuloutuksen saamiset

Lyhytaikainen vieras pääoma – lyhytaikaiset saadut ennakot

yli 1 hyvä

0,5 – 1 tyydyttävä

alle 0,5 heikko

Current ratio ja ohjearvot:

Vaihto-omaisuus + rahoitusomaisuus

Lyhytaikainen vieras pääoma

yli 2 hyvä

1 – 2 tyydyttävä

alle 1 heikko

Vakavaraisuus

Omavaraisuusaste % ja ohjearvot:

Oikaistu oma pääoma

Oikaistun taseen loppusumma – saadut ennakot x 100

yli 40 % hyvä

20 – 40 % tyydyttävä

alle 20 % heikko

Suhteellinen velkaantuneisuus, velka- % ja tuotannollisten yritysten ohjearvot:

Oikaistun taseen velat – saadut ennakot

Liikevaihto (12 kk) x 100

alle 40 % hyvä

40 – 80 % tyydyttävä

yli 80 % heikko

Lähde: Yritystutkimuksen tilinpäätösanalyysi 2002

Liite 2: Suomen Asiakastieto Oy:n Riskimittari

Lähde: <http://www.asiakastieto.fi/pdf/riskimittari.pdf>

© Suomen Asiakastieto Oy

09.12.2003 09:28:07

RISKIMITTARI

Suomen Asiakastieto Oy

Y-tunnus: 01110279

Toimiala 74872 Perintätoimistot ja luottotietopalvelu

[Graafinen riskimittari](#)

Yrityksen pisteet reaaliaikaisesti tilinpäätöstiedoin:

09.12.2003 3 RL1 Erittäin pieni riski

Eniten vaikuttaneet tekijät: Konsernin tunnusluvut (pos.), Omavaraisuusaste (pos.), Maksuvalmius (pos.)

Yrityksen pisteet edellisinä neljännesvuosina:

20.09.2003 3 RL1 tilinpäätöstiedoin

Konsernin tunnusluvut (pos.), Omavaraisuusaste (pos.), Maksuvalmius (pos.)

14.06.2003 4 RL1 tilinpäätöstiedoin

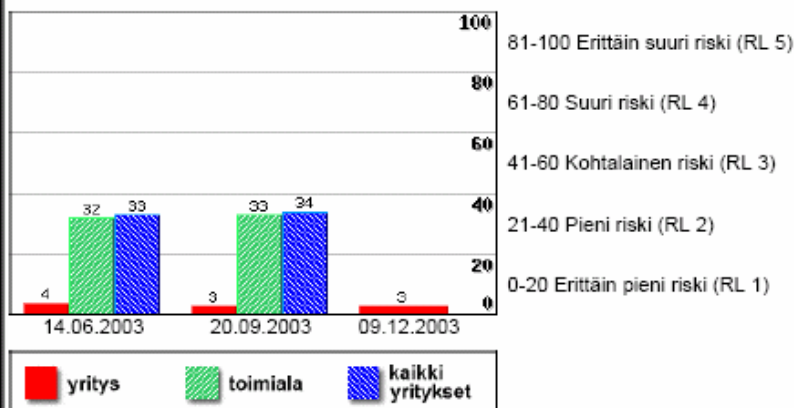
Konsernin tunnusluvut (pos.), Omavaraisuusaste (pos.), Maksuvalmius (pos.)

Riskiluokat:

Toimialalla yrityksiä:

| Riskiluokka | Riskin kuvaus | Pisteet | 20.09.2003 | 14.06.2003 |
|-------------|----------------------|----------|------------|------------|
| RL1 | Erittäin pieni riski | 01 - 20 | 22 | 20 |
| RL2 | Pieni riski | 21 - 40 | 75 | 79 |
| RL3 | Kohtalainen riski | 41 - 60 | 14 | 11 |
| RL4 | Suuri riski | 61 - 80 | 4 | 4 |
| RL5 | Erittäin suuri riski | 81 - 100 | 7 | 7 |

RISKIPISTEET

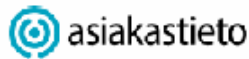


| | 14.06.2003 | 20.09.2003 | 09.12.2003 |
|------------------|------------|------------|------------|
| Yritys | 4 | 3 | 3 |
| Toimiala | 32 | 33 | |
| Kaikki yritykset | 33 | 34 | |

Riskimittari on laskettu tilastollisin menetelmin. Tietoa voidaan hyödyntää vain muiden tietojen yhteydessä ja vain päätöksenteon apuna.

Liite 3: Suomen Asiakastieto Oy:n Rating Alfa

Lähde: http://www.asiakastieto.fi/pdf/RatingAlfa_malli.pdf



Rating Alfa

Tiedot luovutettu 02.05.2005

Suomen Asiakastieto Oy
Työpajankatu 10
00580 Helsinki
PL 16, 00581 Helsinki

| | | | |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|
| Puhelin: | 09 148861 | Telefax: | 09 735338 |
| Kaupparekisterinumero: | 181689 | Rekisteröity: | 10.11.1981 |
| Y-tunnus: | 01110279 | Aloitusaika: | 01.06.1983 |
| Liikevaihto: | Liikevaihto vuonna 2004 oli 18.499 tEUR, tilikauden pituus oli 12 kk ja tilikausi päättyi 31.12.2004. | | |
| Henkilöstö: | Henkilöstö vuonna 2003 oli 130 henkilöä. | | |
| Toimiala: | Yrityksen tutkittu toimiala 18.05.2004 perintätoimistot ja luottotietopalvelu (74872) | | |

Yhteenveto

| | | |
|---------------|-----|--------------------------------|
| Rating | | Yrityksen rating on 02.05.2005 |
| > erinomainen | AAA | AAA tilinpäätöstiedoin |
| hyvä+ | AA+ | |
| hyvä | AA | |
| tydyttävä+ | A+ | |
| tydyttävä | A | |
| välttävä | B | |
| heikko | C | |

| | | |
|-----------------------|----------------|----------------|
| Maksutapa | Tausta | Talous |
| erittäin positiivinen | vahva | > erinomainen |
| > positiivinen | > hyvä | hyvä |
| ei negatiivinen | tydyttävä | tydyttävä |
| lievästi negatiivinen | välttävä | välttävä |
| negatiivinen | heikko | heikko |
| | ei luokittelua | ei luokittelua |

Kertaluottosuositus

870.000 EUR

Liite 4: Osuuskunta Tradeka Yhtymän taloudelliset luvut 2004

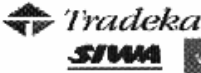

| Tradeka-konserni (vähittäiskauppa) | | | |
|-------------------------------------------|-------------|-------------|---------------|
| Tuloslaskelma 1.1 – 31.12.2004 | | | |
| Milj. € | 2004 | 2003 | Muutos |
| Liikevaihto | 1 053,3 | 1 015,1 | + 3,8 % |
| Liiketoiminnan muut tuotot | 7,2 | 7,2 | - |
| Liiketoiminnan kulut | - 1 038,8 | - 995,9 | - 42,9 |
| Liikevoitto | 21,7 | 26,4 | - 4,7 |
| Nettorahoituserät | - 1,6 | - 3,5 | + 1,9 |
| Voitto ennen satunnaisia eriä | 20,1 | 22,9 | - 2,8 |

| Restel-konserni (hotelli- ja ravintolayhtiöt) | | | |
|------------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------|
| Tuloslaskelma 1.1 – 31.12.2004 | | | |
| Milj. € | 2004 | 2003 | Muutos |
| Liikevaihto | 211,4 | 205,7 | + 2,8 % |
| Liiketoiminnan muut tuotot | 2,0 | 1,6 | + 0,4 |
| Liiketoiminnan kulut | - 190,6 | - 186,9 | - 3,7 |
| Liikevoitto | 22,8 | 20,4 | + 2,4 |
| Nettorahoituserät | 0,9 | 1,7 | - 0,8 |
| Voitto ennen satunnaisia eriä | 23,7 | 22,1 | + 1,6 |

| TRADEKA –YHTYMÄ | | | |
|-----------------------------------------------|-------------|-------------|---------------|
| Konsernituloslaskelma 1.1 – 31.12.2004 | | | |
| Milj. € | 2004 | 2003 | Muutos |
| Liikevaihto | 1 263,9 | 1 221,6 | + 3,5 % |
| Liiketoiminnan muut tuotot | 9,5 | 21,9 | -12,4 |
| Liiketoiminnan kulut | - 1 230,3 | - 1 193,3 | - 37,0 |
| Liikevoitto | 43,1 | 50,2 | - 7,1 |
| Nettorahoituserät | - 4,4 | - 6,7 | + 2,3 |
| Voitto ennen satunnaisia eriä | 38,7 | 43,5 | - 4,8 |

| TRADEKA –YHTYMÄ | | | |
|-------------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| Konsernitase 31.12.2004 | | | |
| Milj. € | 2004 | 2003 | Muutos |
| VASTAAVAA | | | |
| <i>Pysyvät vastaavat</i> | 251,0 | 244,2 | + 6,8 % |
| Vaihtuvat vastaavat | | | |
| - vaihto-omaisuus | 57,6 | 57,0 | + 0,6 |
| - saamiset | 59,4 | 51,9 | + 7,5 |
| - rahat ja pankkisaamiset | 162,5 | 167,0 | - 4,5 |
| <i>Vaihtuvat vastaavat yhteensä</i> | 279,5 | 275,9 | + 3,6 |
| Vastaavaa yhteensä | 530,5 | 520,1 | + 10,4 |
| VASTATTAVAA | | | |
| Oma pääoma | 193,6 | 153,8 | + 39,8 |
| Vähemmistöosuus | 5,7 | 5,7 | - |
| Pakolliset varaukset | 6,1 | 9,2 | - 3,1 |
| Vieras pääoma | 325,1 | 351,4 | -26,3 |
| Vastattavaa yhteensä | 530,5 | 520,1 | + 10,4 |

Liite 5: Tradeka Oy:n yritysluottotili/laskutushakemus

| | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 8.6.2004 | | HAKEMUS | | Luottamuksellinen | | |
|  | |  | | | | |
| toimipaikka nimi ja N:o | | YRITYSLUOTTOTILI / LASKUTUS- | | RESKONTRA N:O | | |
| Myyjän nimi | | | | LKP - NO (luotto-osasto täyttää) | | |
| <input type="checkbox"/> Uusi hakemus <input type="checkbox"/> Luottorajan korotus <input type="checkbox"/> Muu muutos, mikä? | | | | | | |
| YRITYKSEN TIEDOT (täytää tekstaten tai koneella) | | | | | | |
| Yritysyhteisö | | | Y-tunnus | | | |
| Jakeluosoite | | | Kaupparek. no ja perustamisvuosi | | | |
| Postinumero ja postitoimipaikka | | | Liiketoiminta | | | |
| Puhelinnumero | | | Ostojen arvioitu määrä vuodessa | | | |
| Laskutusosoite (mikäli ei sama kuin yllä) | | | Henkilöstön lukumäärä | | | |
| Postinumero ja postitoimipaikka | | | Toimiala | | | |
| Toimitusjohtaja | | | Pankki ja konttori | | | |
| Yhteyshenkilö luottoasioissa | | | Asema yrityksessä | | | |
| KY:n, AY:n, tai TMI:n vastuunalainen yhtiömies tai OY:n pääosakas | | | Henkilötunnus | | | |
| KY:n, AY:n, tai TMI:n 2. vastuunalainen yhtiömies tai OY:n 2. pääosakas | | | Henkilötunnus | | | |
| Hakemuksen mukana liitteenä: | | | | | | |
| LUOTTORAJA | | | | | | |
| <input type="checkbox"/>)EUR | <input type="checkbox"/>)EUR | <input type="checkbox"/>)EUR | <input type="checkbox"/>)EUR | <input type="checkbox"/>)EUR | <input type="checkbox"/>)EUR | <input type="checkbox"/>)EUR |
| 800 | 1600 | 3200 | 4000 | 4800 | 5600 | Muu mikä? |
| Tilin käyttäjät (Henkilöt, jotka voivat ostaa yrityksen luottotilille) | | | | | | |
| Nimi: | | | Henkilötunnus | | | |
| Nimi: | | | Henkilötunnus | | | |
| Nimi: | | | Henkilötunnus | | | |
| MAKSUSUORITUKSEN VIIVÄSTYESSÄ HYVÄKSYMME KORKOLAIN MUKAISEN VIIVÄSTYSKORKO VELOITUKSEN. | | | | | | |
| ALLEKIRJOITUKSET | | | | | | |
| Paikka ja päivämäärä | | Yrityksen virallinen allekirjoitus ja nimen selvitys | | | | |
| TRADEKA OY | | | | | | |
| LUOTTOPÄÄTÖS | | | | | | |
| Luottotiedot tilattu | | Luottoraja | Luottotiedot | Vakuudet | hyväksytty | |
| | | | | | | |
| | | | | päivämäärä | Luoton myöntäjä | |