

Intrssi

INTRUM JUSTITIAN TOIMEKSIANTAJALEHTI

NO. 2 | 2011

VR:
**Luottoriskienhallinnan
yhteiset pelisäännöt
tuovat etuja
myös asiakkaille**

**Perinnän minimointi
alkaa jo laskutusasiakkuuden
perustamisesta**



Suunniteltuna ja toimivana luottopolitiikasta saa eniten irti

Suomessa kesä on yksi odotetuimmista vuodenaajoista. Runsaskin lumimäärä sulaa lopulta ja saamme täällä pohjolan perukoilla-kin nauttia taas lämmöstä. Intrum Justitialla on taas yksi lukukausi päättynyt suurimmassa toimeksiantajillemme tarjoamassa tapahtumamuodossa, eli koko maan kattavissa Luotonhallintaseminaareissa. Nämä vuosisopimusmaksuun sisältyvät seminaarit tavoittavat joka vuosi yli tuhat toimeksiantajaamme ja toimivat arvokkaana tiedonvälittäjänä toimeksiantajiemme kuulumisista. Jokainen seminaariosallistuja täyttää palautelomakkeen ja sen mukaan olemme pääsääntöisesti onnistuneet tekemään tälläkin kertaa seminaarista antoisan kokonaisuuden.

Oli ilo huomata, kuinka avoimia olette monipuoliselle asiakashallinnan optimoinnille, joka ei keskity vain eräntyneiden saatavien hoitoon, vaan voi alkaa jo myynnin tai asiakaspalvelun toimenpiteistä. Myös julkisella sektorilla. Laskutus- tai luottokaupan roolijaot, vastuut ja tehtävät on määriteltävä ja dokumentoitava, jotta prosessi sujuisi nopeasti ja helposti. Paras lopputulos saadaan, kun prosessin suunnittelussa, valmistelussa ja päätöksenteossa on mukana ainakin myynti- tai asiakaspalvelu ja taloushallinto. Sen tulee olla myös organisaation johdon hyväksymä. Rakkaalla lapsella on monta nimeä, mutta yleensä tätä dokumenttia kutsutaan nimellä Luottopolitiikka. Tämänkertainen Intressi sisältää aiheita muun muassa luottopolitiikan eri merkityksistä ja tarkoituksesta.

Kun seminaareissa olen tiedustellut, kuinka moni haluaa oikeasti periä asiakkaitaan, ei yhtään kättä ole noussut. Asiakashallintaa optimoitaessa oikein, perinnän tarpeen tulisi vähentyä. Aiheesta voit lukea lisää ajatuksia sivuilta 4-6.

Mielenkiintoisena esimerkkinä näemme, kuinka VR-yhtymä on tarkastellut omaa luottopolitiikkaansa sivuilla 8-9.

Tutkimme viime vuonna myös sitä, mitä te lukijat olette mieltä Intressi-lehdestämme. Tutkimuksen tuloksia löydät sivulta 11.

Suunniteltuna ja toimivana luottopolitiikasta saa eniten irti. Kuten kesästäkin.

Antoisia lukuhetkiä!

Max Puumalainen
yhteyspäällikkö – sidosryhmäsuhteet

Kirjoittajan vastuualueeseen kuuluvat muun muassa toimeksiantajille suunnatut seminaarit ja koulutukset.

Intrum Justitia selvittää yrityksen tai yhteisön puolesta ostajan luottokelpoisuuden, valvoo, että laskut maksetaan sovituissa aikatauluissa, muistuttaa maksamatta jääneistä laskuista ja perii niitä perintälain mukaisesti.

Julkaisija

Intrum Justitia Oy
PL 47, 00810 Helsinki
puh. (09) 229 111
www.intrum.fi

Päätoimittaja

Anu Peltola
intrussi@intrum.com

Osoitelähde Intrum
Justitia toimeksiantajarekisteri
Osoitemuutokset sivu 15

Ulkoasu ja taitto

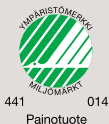
Euro RSCG Helsinki

Paino

Libris Oy, 2011
Jakelu 17 500 kpl

Seuraava Intrussi ilmestyy 18.8.2011

ISSN-nro 1459-0530 (painettu)
ISSN 1798-8810 (verkkolehti)



441 014
Painotuote



Intrussin
toimitus on mukana
WWF:n Green
Office -verkostossa

Kannen kuva

Juha Rahkonen



8

VR yhtenäisti luottoriskienhallintaohjeensa koko konsernissa

7

Intrum Justitia on tunnetuin perintä- ja luottotietopalvelualan yrityksistä

10

Neljäsosalla yrityksistä usein virheitä laskuissa

Sisällys

- 4 Voiko perinnän tarvetta vähentää, vaikka laskutus lisääntyy?
- 6 Poimi pienet signaalit ajoissa – ennakoi luottoriskit
- 7 Taloustutkimus Oy: Tunnetuin perintä- ja luottotietopalvelualan yrityksistä on Intrum Justitia
- 8 VR yhtenäisti luottoriskienhallintaohjeensa koko konsernissa
- 10 Neljäsosalla yrityksistä usein virheitä laskuissa
- 11 Intrussin lukijatutkimus syksy 2010: Lakitietoa on lehden kiinnostavin palsta
- 12 Toimeksiantaja tilittää
- 13 Lakitietoa
- 14 Uutisia
- 15 Nimitysuutisia sekä palaute ja yhteydenotot

Kalenterissa

ASIAKASNEUVONTATELTTA

1.6.– 12.8. Helsingin kauppatori
6.6., 4.7. ja 1.8. Tampereen keskustori
29.-31.7. Jyväskylän keskustan kävelykatu

BUS 2011 -NÄYTTELY

Intrum Justitia Arvonlisäveropalvelut esittelevät toimintaansa bussialan messutapahtumassa.

14.-15.6. Lahti, Sibeliustalo

KUNTAMARKKINAT

Kunta-alan vuosittainen kohtauspaikka
14.-15.9.2011 Helsinki, Kuntatalo

SYKSYN 2011 LUOTONHALLINTA-SEMINAARIT

Intrum Justitian suositut ajankohtaisseminaarit jatkuvat. Varaa ajankohta kalenteristasi.

13.9. Turku, Sokos Hotel Hamburger Börs

14.9. Tampere, Sokos Hotel Ilves

15.9. Jyväskylä, Jyväskylän Paviljonki

15.-16.11. Helsinki, Finlandia-talo

Ilmoittautumiset: www.luotonhallintaseminaari.fi
Lisätietoja numerosta (09) 2291 1617.

Voiko perinnän tarvetta vähentää, vaikka laskutus

Perintään tai muistutusvaiheeseen edennyt saatava tulee monin tavoin kalliiksi niin kunnalle, kaupungille kuin yksityisellekin organisaatiolle. Merkittävä osa laskutuksen kustannuksista syntyy saamiin sidotun pääoman korkokustannuksista. Erääntyneeseen saatavaan liittyy aina muitakin välittömiä kuluja, kuten ylimääräisiä työvoima- tai ohjelmistokuluja. Laskulla maksaminen on kuitenkin asiakkaalle usein tarjottava lisävaihtoehto maksutavaksi, joskus jopa se ainoa vaihtoehto. Myös maksuaikakortilla maksaminen on tavallaan laskulla maksamista. Laskutus on tätä päivää ja usein palveluntarjonnan elinehto. Voiko siis perinnän tarvetta vähentää?

Jos laskujen lukumääriä tutkitaan, on tietyn maantieteellisen alueen suurin laskuttaja usein kunta tai kaupunki. Erilaisten lakisääteisten ja palveluvollisuusikäntöjen lisäksi kunta tai kaupunki laskuttaa täysin samoin periaattein kuin yrityksetkin. Siksi vinokit perinnän tarpeen – toisin sanoen tarpeettomien kulujen – vähentämiseksi, pätevät pääsääntöisesti niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla.

Jälkijättöisestä luotonhallinnasta ennakointiin

Monet organisaatiot mittaavat luottoriskejään ja siihen liittyviä kulujaan yhdellä luvulla: luottotappioiksi kirjattujen saatavien euromäärällä tai prosenttiosuudella laskutuksesta. Erääntyneisiin saataviin liittyvät kulutiedot jäävät vain yhtä lukua käyttämällä usein vaillinaiseksi, eivätkä anna niistä riittävää kokonaiskuvaa. Tehtiinpä erääntyneiden saatavien hoito itse tai ulkoistettuna, on erääntynyt saatava aina arvioitua suurempi rasite organisaation taloudelle, eikä myöskään kuulu halutuimpiin taloushallinnan tehtäviin. Perinnän ja muistuttamisen tarvetta olisi siis tarpeen

vähentää. Se onnistuu vain siirtymällä jälkijättöisestä luotonhallinnasta ennakoivaan asiakashallintaan.

Perinnän minimointi alkaa jo laskutusasiakkaan perustamisesta

Organisaatioiden prosesseissa on useita eri vaiheita, joissa voidaan minimoida laskun joutuminen muistutus- tai perintävaiheeseen. Käytetyin tapa on asiakkaan luottokelpoisuuden eli maksukykyyn tarkistaminen. Hyvin usein yritys näkee sujuvan ja helpon prosessin löytymisen haasteeksi. Vas-

tuun maksukykyyn tarkistamisesta koetaan kuuluvaksi taloushallinnon tehtäväksi, vaikka asiakkaan perustamisprosessi on usein asiakaspalvelussa tai myynnissä. On tärkeää tehdä ero sille, onko vastuun ja käytännön prosessin suorittamisen välttämätöntä olla samassa paikassa sekä onko se prosessin sujuvuuden kannalta järkevää. Moni yritys onkin huomannut, että käytännössä luottokelpoisuuden tarkastaminen ja samalla asiakkaalle tarjotun maksutavan valinta on parasta tehdä asiakaspalvelun tai myynnin toimesta,



Perinnän tarvetta voi vähentää siirtymällä ennakoivaan asiakashallintaan.

lisääntyy?

osana uuden asiakkaan perustamisprosessia. Asiakkaan kanssa toimivalla henkilöllä tulee olla valtuudet maksukyvyyn tarkistamiseen ja sen mukaiseen maksutavan valintaan sovitun luottopolitiikan antamissa rajoissa. Se onnistuu oikeanlaisin työvälinein. Sijoitettuna oikeaan kohtaan prosessia, se ei lisää myöskään merkittävässä määrin resurssien tarvetta.

” Perinnän minimointi alkaa jo laskutusasiakkaan perustamisesta

Asiakaspalvelun, myynnin, taloushallinnon ja johdon yhteistyötä

Jotta perinnän tarvetta voitaisiin minimoida, tulisi jokaisen organisaation tutkia omaa luottopolitiikkaansa. Käytännössä toteuttamiskelpoinen siitä tulee parhaiten silloin, kun mukana sen suunnittelussa ovat taloushallinto yhdessä myynnin ja asiakaspalvelun kanssa ja kun organisaation johto on sen hyväksynyt. Vain tällä tavoin voidaan perinnän tarvetta vähentää, vähentämättä kuitenkaan laskutusta. ■



Poimi pienet signaalit ajoissa ENNAKOI LUOTTORISKIT

Verkko-ostosten määrä kasvaa rakettimaista vauhtia. Se on yksi syy nykyiseen trendiin, jossa laskutuksen määrä kasvaa. Tällaisessa tilanteessa luottoriskien ennakoiminen tulee entistäkin tärkeämmäksi. Pieniä signaaleita kannattaa havainnoida koko asiakassuhteen ajan – ei vasta siinä vaiheessa, kun maksusuoritus jää saamatta.

1. Muutokset maksukäyttäytymisessä

Itsestään selvää, eikö totta? Jos yht’äkkiä alat saada maksuja myöhässä, on syytä havahtua heti. Maksujen viivästyminen on ensimmäinen ja tärkein merkki siitä, että pinnan alla voi olla kytemässä jotain vakavampaa.

2. Muutokset ostokäyttäytymisessä

Vaikka maksukäyttäytyminen olisikin edelleen normaalia, piileviä ongelmia voi silti olla. Sen vuoksi täytyy pitää silmällä myös muutoksia hankintakäytännöissä. Onko yrityksen ostopolitiikassa tapahtunut äkillisiä muutoksia? Äkisti tapahtuva ostosten määrän kasvu voi olla osoitus maksuvaikeuksista: konkurssin partaalla horjuva yritys voi yrittää kasvattaa varastojaan vielä ennen sukellusta.

3. Kasuvat vaatimukset

Esittääkö asiakas yhä enemmän vaatimuksia palveluihisi liittyen? Pyytäkö asiakas vahingonkorvauksia yhä use-

emmin? Vaaditaanko sinulta epärealistisia toimitusaikoja siinä toivossa, että niiden varjolla joutuisit antamaan alennuksia? Myös tämä voi olla varoittava merkki.

4. Muutokset talousluvuissa

Jos pääset silmäilemään asiakasyrityksen taloudellisia lukuja, pidä silmällä kaikkia muutoksia. Kiinnitä huomiota pääomaan sekä lyhyen ja pitkän aikavälin velkoihin. Tarkista myös, löytyykö taseen korkeille kertaluontoisille erille järkevä selitys.

Jos pääsysi taloustietoihin on yllättäen estetty yksityisyyspolitiikan muuttamisen varjolla, kyse voi olla jopa tahallisuudesta harhautuksesta.

5. Pitkä maksuviiveika

Useimmiten kyse on tapahtumien ketjusta. Jos asiakkaasi saa kotiutettua omat saatavansa myöhäisessä vaiheessa, myös hänen maksunsa sinulle todennäköisesti viivästyvät.

6. Muutokset yrityksen johdossa

Merkki ongelmista voi olla myös se, että osakkeenomistajien tai johdokunnan ja toimivan johdon välillä on erimielisyyksiä.

7. Sitkeät huhut

Ole erityisen varovainen, jos kuulet negatiivisia tarinoita kyseisestä yrityksestä. Kyse voi olla lehtiartikkelista tai signaaleista, joita kuulet esimerkiksi myynniltä.

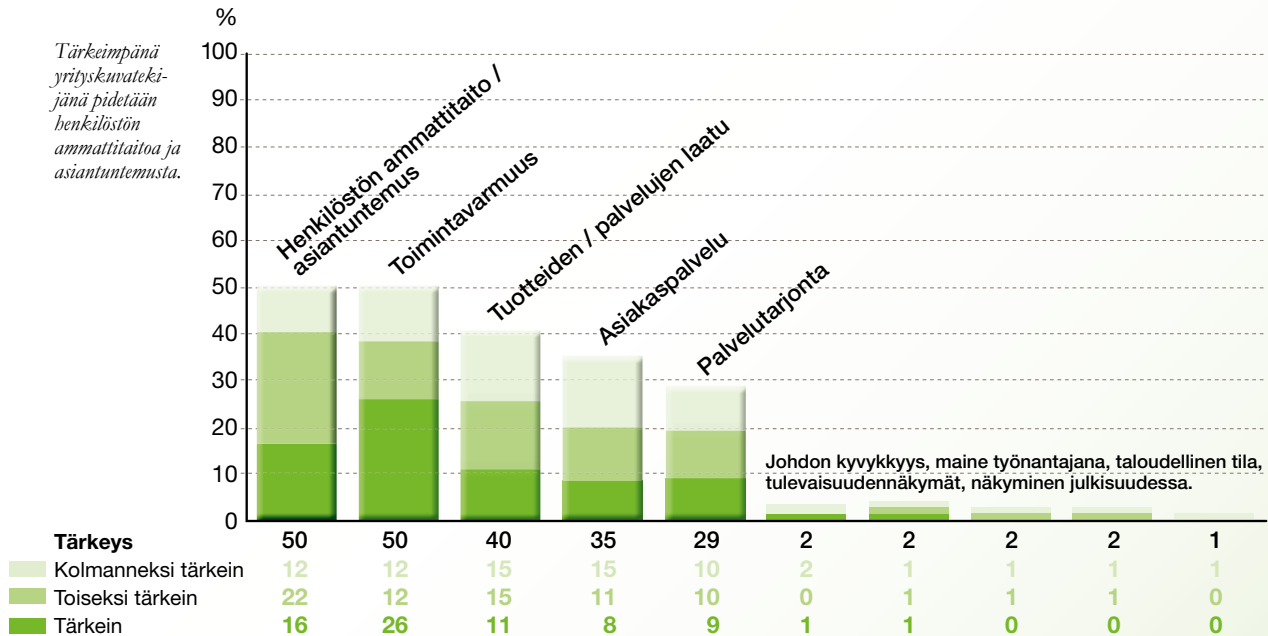
8. Verovelat

Yrityksen veromaksujen viivästyminen voi olla merkki vaikeuksista, suurin osa yrityksistä kun maksaa veronsa ajoissa. Veron- ja tullihallinto ovat ensimmäisenä jonossa hakemassa saataviaan.

Kassavirran optimointi lähtee myynnin kohdistamisesta maksukykyisiin asiakkaisiin. Ennakoiva riskienhallinta auttaa välttämään negatiiviset yllätykset. ■

Taloustutkimus Oy:

Tunnetuin perintä- ja luottotietopalvelualan yrityksistä on Intrum Justitia



Taloustutkimus Oy tutki syksyllä 2010 yhteensä 11 yrityksen tunnettuutta perintä- ja luottotietopalvelutoimialalla. Tutkimuksen mukaan tunnetuin perintä- ja luottotietopalvelualan yrityksistä on Intrum Justitia.

Tutkimuksen pääsisältö oli mitata yritysten tunnettuutta ja arvioida yrityksiä yleisesti, niiden kiinnostavuutta yhteistyökumppanina ja kymmenen eri yrityskuvatekijän perusteella. Yrityskuvatekijöistä vastaajia pyydettiin arvioimaan esimerkiksi asiakaspalvelua, palvelutarjontaa, henkilöstön ammattitaitoa ja tulevaisuudennäkymiä, kertoo kehitysjohtaja **Juha Pihlajamäki** Intrum Justitalta.

Tärkeimpinä yrityskuvatekijöinä pidetään henkilöstön ammattitaitoa ja asiantuntemusta sekä toimintavarmuutta. Kolmanneksi tärkeimmäksi

yrityskuvatekijäksi vastaajat ilmoittivat palvelujen laadun.

Intrum Justitian tuntee kaksi kolmesta perintä- ja luottotietopalveluita arvioineesta vastaajasta, ja yritys onkin tunnetuin tutkituista yhdestätoista toimialan yrityksistä. Intrum Justitia saa edellisen tutkimuksen tapaan kaikkein parhaan arvionsa toimintavarmuudesta, ja kaikkien muidenkin tutkittujen yrityskuvatekijöiden osalta kokonaisarvio on selvästi positiivinen.

Vertailuryhmässä vahvin imago on sekä yleisarvosanan että yrityskuvatekijöiden kokonaisarvion perusteella Intrum Justitiällä. Intrum Justitiaan yhdistynyt Aktiv Kapital oli kyselyssä imagoaltaan seuraavaksi vahvin.

Intrum Justitia erottuu muista vertailuryhmän yrityksistä positiivisesti asiakaspalvelua, palvelutarjontaa, mainetta työnantajana ja julkisuudessa näkymistä koskevilla arvioissa. Tutkimukseen vastasi 435 henkilöä. ■

- Tutkimus on Taloustutkimus Oy:n toteuttama TEP 2010 Yrityskuvatutkimus.
- Vastaajat olivat eri alojen yritysten ylintä johtoa, keskihohtoa ja muita päättävässä asemassa olevia henkilöitä.
- Tutkimus toteutettiin kirje- ja nettikyselynä syys-marraskuussa 2010.
- Tutkimuksen pääsisältö oli mitata yritysten tunnettuutta ja arvioida yrityksiä yleisesti, niiden kiinnostavuutta yhteistyökumppanina ja kymmenen eri yrityskuvatekijän perusteella.
- Mitatut yrityskuvatekijät olivat toimintavarmuus, palvelutarjonta, henkilöstön ammattitaito ja asiantuntemus, asiakaspalvelu, palvelujen laatu, johdon kyvykkyys, maine työnantajana, taloudellinen tila, näkyminen julkisuudessa ja tulevaisuudennäkymät.

VR yhtenäisti luottoriskienhallintaohjeensa koko kons

TEKSTI: Max Puumalainen KUVAT: Juha Rahkonen ja Lea Sirola

Kuten kaikille organisaatioille, on luottoriskienhallinta tärkeää myös VR:lle. Kun luottoriskienhallintaa kehitetään huolella, tuo sen tehostuminen etuja niin asiakkaille kuin VR:lle itselleenkin. Jotta luottoriskienhallintaa voitiin optimoida mahdollisimman tehokkaasti, hyödynnettiin VR:llä Intrum Justitian pitkäaikaista kokemusta luottoriskien hallinnasta. Näin syntyi nykyisin käytössä oleva VR:n Luottopolitiikka, jota konsernissa kutsutaan mieluummin Luottoriskienhallintaohjeeksi.

Konsernissa ei ollut yhtenäistä luottoriskienhallintaa säätelevää ohjetta. Useimmiten eri konsernin osilla oli oma tapansa toimia, joka vei turhaan resursseja. Se ei ollut hyvä asia kenenkään kannalta, kuvaa lähtötilannetta maksuliikennejohtaja **Anja Alanko** VR:ltä.

Tarkastelu tuli ajankohtaiseksi myös organisaatioissa tapahtuvien muutosten vuoksi. Luottoriskien hallinnalle lisättiin painoarvoa, sillä kyseessä oli omien saatavien turvaaminen. Toisin sanoen kyse oli siitä, miten sovitut varat saadaan käyttöön ja siten sen todettiin olevan organisaation rahoitukseen liittyvä asia.

– Organisaatiota muutettiin ja prosessia parannettiin keskittämällä luotonvalvonta ja perintä. Loogisinta näille kahdelle oli sijoittaa ne VR:n rahoituksen alaisuuteen, kertoo Alanko organisaatiomuutoksista.

Luottokaupan riskianalyysi auttoi ohjeistuksen uudistamisessa

Organisaatiomuutosten ja luottoriskienhallinnan merkityksen kasvaessa päädyttiin päivittämään ja yhtenäistämään myös ohjeistusta. Jotta ohjeistuksesta saataisiin mahdollisimman tehokas ja silti käytännössä toteuttamiskelpoinen, VR otti yhteyttä pitkäaikaiseen perinnän kumppaniinsa Intrum Justitiaan, jolla tähän löytyi-

Saimme Intrum Justitalta tukea omiin näemyksiimme luottoriskienhallinnasta, kertoo VR:n maksuliikennejohtaja Anja Alanko.



ernissa



Luottoriskienhallinnan merkityksen kasvaessa myös ohjeistus tarvitsi päivitystä.



kin valmis ja hyväksi todettu konsepti: Luottokaupan riskianalyysi.

VR oli valmistellut luottoriskienhallintaohjeistukseen omat linjauksensa, jonka jälkeen Intrum Justitian perintälakimies toi oman pitkäaikaisen kokemuksensa luottoriskeistä mukaan asiakirjan valmisteluun.

– Erityisesti pidimme siitä, että saimme tukea omiin näkemyksiimme, miten luottoriskejä voidaan ohjeistuksella välttää ja olemmeko huomioineet kaiken olennaisen. Saimme tiedot siitä, miltä osin luottoriskienhallintaohjeistuksemme on kunnossa, mitä tulisi muuttaa ja mitä siihen olisi hyvä lisätä, kertoo Alanko prosessin etenemisestä.

VR:n luottoriskienhallintaohjeistuksessa on tärkeänä osana pidetty keskustelua sisäisesti muidenkin tahojen kanssa.

– Kun saimme myös muiden mielipiteet ja näkemykset mukaan, oli ohjeistuksen käyttöönottokin helpompaa. Ulkopuolisen asiantuntijan käytöstä oli tässä sisäisessäkin keskustelussa valtava hyöty, Alanko kuvaa.

– Luottoriskienhallinnan selkeyttämisen, yhtenäisen ohjeistuksen ja monen muun hyödyn lisäksi olemme varmoja, että meneillään oleva taloushallintojärjestelmän uudistuskin on helpompi viedä läpi yhtenäisestä toimintamallista johtuen, Alanko listaa hyötyjä. ■

44 % yrityksistä ei seuraa laskutuksen kustannuksia

Neljäsosalla yrityksistä usein virheitä laskuissa

Peräti neljäsosalla yrityksistä ja julkisyhteisöistä kuluu huomattavasti aikaa laskutuksen virheiden ja puuttuvien tietojen selvittelyyn, ilmenee Sampo Pankin, Logican ja Intrum Justitian toteuttamasta sähköisen laskutuksen ja maksujen valvonnan tutkimuksesta. Tutkimukseen vastanneet uskovat sähköisen laskutuksen osuuden nousevan merkittävästi seuraavan kolmen vuoden aikana.

Sampo Pankki, Logica ja Intrum Justitia tutkivat vuoden 2010 lopulla yritysten ja julkisyhteisöjen sähköisen laskutuksen ja maksuvalvonnan nykytilaa sekä tulevaisuuden näkymiä. Tutkimusta varten haasteltiin 54 yrityksen ja julkisyhteisön johtoa sekä laskutuksesta vastaavia avainhenkilöitä.

Neljäsosalla virheiden selvittely arkipäivää

Tutkimukseen osallistuneista organisaatioista neljäsosalla kuluu merkittävästi aikaa laskutuksen virheiden ja puuttuvien tietojen selvittelyyn. Myynti- ja ostolaskujen käsittelyssä virheiden selvittelyä on usein tai se on osa päivittäistä rutiinia 38 % julkisyhteisöistä ja 27 % yrityksistä. Virheiden määrän vähentäminen on organisaatioille yksi tärkeimmistä

sähköiseen laskutukseen kannustavista tekijöistä. Kerralla oikein tuotetut laskut ovat keskeinen tekijä hyvälle asiakastytyväisyydelle.

Vaikka kustannukset ovat tutkimuksen mukaan organisaatioille yksi tärkeimmistä perusteista kehittää laskutusta, ei laskutuksesta aiheutuvia kokonaiskustannuksia useissa organisaatioissa seurata. Toimintamallien tehokkuutta voidaan arvioida vastaitten, kun kaikki laskutuksen prosesseista koituvat kustannukset ovat organisaatioiden tiedossa.

Myös maksujen valvonnassa virheitä

Tutkimukseen osallistuneista organisaatioista 70 % hoitaa maksuvalvonnan itse ja on nykyisiin toimintamalleihin suhteellisen tyytyväinen. Tyytyväisyys on korkealla tasolla

INVOX
Laskutuksen koko kuva.

Intrum Justitia, Logica ja Sampo Pankki kannustavat asiakkaitaan siirtymään kokonaisvaltaisiin sähköisen laskutuksen prosesseihin. Kolmen toimijan yhteistyössä tuottama Invox-laskutuspalvelu kattaa laskutus-, reskontra-, muistutus- ja perintäpalvelun. Ratkaisuun kuuluvat sekä laskujen välitys että niiden arkistointi ja esilläpito. www.invox.fi

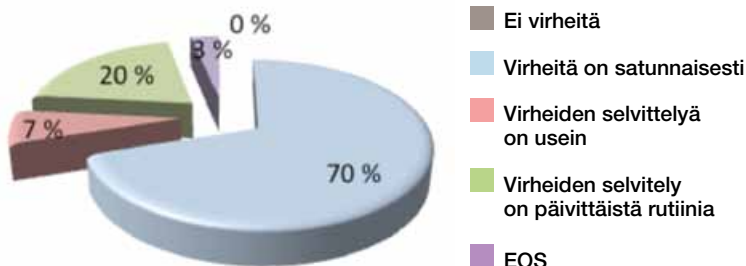
huolimatta siitä, että myös maksujen valvonnassa useilla organisaatioilla kuluu huomattavasti aikaa virheiden ja ongelmien selvittelyyn.

– Kaikkiaan 30 % vastaajista selvittelee maksuvalvonnan virheitä ja ongelmia usein tai se on osa päivittäistä rutiinia. Tästä seuraa, että maksuvalvonnan päätavoite, eli myyntisaamisten kiertonopeuden parantaminen, ei toteudu parhaalla mahdollisella tavalla, sanoo johtaja **Juha Iskala** Intrum Justitiasta.

50 % laskuista verkkoon kolmen vuoden kuluessa

Noin puolet vastanneista organisaatioista arvioi sähköisen laskutuksen osuuden olevan kolmen vuoden päästä yli 50 % koko laskutusmäärästä. Tällä hetkellä luku on alle 10 %. Toteutuakseen tämä tavoite edellyttää organisaatioilta rivakoita toimenpiteitä, erityisesti laskutettavien asiakkaiden sähköiseen laskuun kannustamisessa. ■

Virheet ja tietojen puutteet yritysten myynti- ja ostolaskujen käsittelyssä



Intressin lukijatutkimus syksy 2010:

Lakitietoa on lehden kiinnostavin palsta

Syksyllä 2010 toteutetun Intressin lukijatutkimuksen mukaan Lakitietoa-palsta on lehden kiinnostavin palsta. Lehteen toivotaankin lisää juttuja ajankohtaisista, asiakashallinnan lainsäädäntöön liittyvistä asioista.

Tärkeimmäksi ominaisuudeksi asiakaslehteä arvioitaessa lukijat määrittivät, että lehden tulee olla luotettava, asiantunteva, tietoa antava ja ajankohtainen. Lukijat haluavat lehdeltä tietoa alaan liittyvistä uutisista ja toimeksiantajista kertovia artikkeleita.

Tyypillinen lukija silmäilee lehden läpi ja lukee vain kiinnostavimmat artikkelit kokonaan. Vastaajista

vajaa viidennes sanoo lukevansa lehden kokonaan. Lehden yleisilme arvioitiin hyväksi ja lehti miellyttäväksi lukea.

85 % lukijoista haluaa Intressistä tietoa luotonhallinnasta ja asiakashallinnasta. Yleistä bisnestietoa käsittelevää tietoa halusi lukea vastaajista liki puolet. Viidennes toivoi lehdeltä Intrum Justitiaa käsittelevää juttuja, ja 10 % viihteellistä luettavaa.

– Avoimiin vastaukentiin lehden aiheita koskien kuusi henkilöä kertoi haluavansa lukea ajankohtaisista, asiakashallinnan lainsäädäntöön liittyvistä asioista, kertoo lukijatutkimuksen osana opiskeluaan toteuttanut **Piia Ahola** Intrum Justitian Contact Centeristä.

– Yrityssaneeraukset, konkurssi, vuokrien perintä sekä kansainväliset aiheet mainittiin aiheiden toivelistalla. Juttuja haluttaisiin lukea myös käytännön työstä asiakaspalvelutilanteissa tai luotonhallinta-alaan liittyvästä koulutuksesta.

Vastauksissa toivottiin lehteen myös esimerkkitapauksia velallisasiakkaan näkökulmasta. Lisäksi lukijat halusivat nähdä lehdessä Intrum Justitian henkilöstöön ja työhön liittyviä artikkeleita.

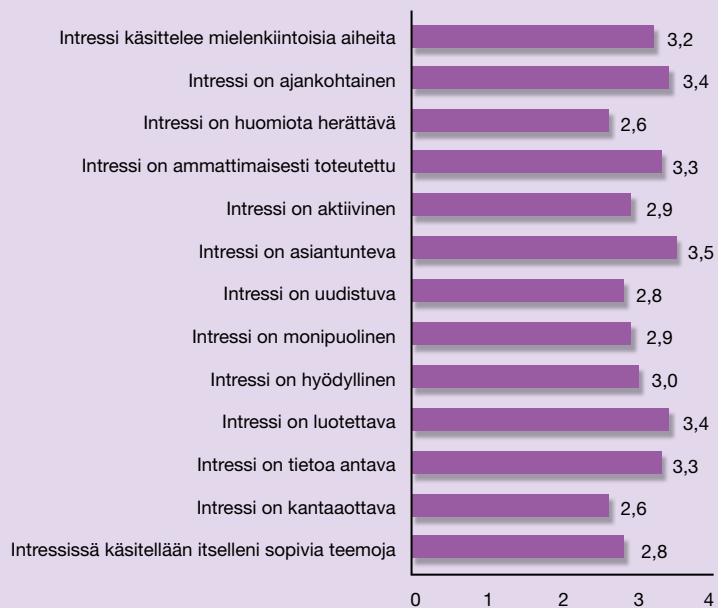


Intressi on asiantunteva, ajankohtainen ja ammattimainen

Vastaajien keskuudessa Intressi koetaan sisältönsä puolesta asiantuntevaksi ja ajankohtaiseksi. Lehti mielletään tietoa antavaksi ja ammattimaisesti toteutetuksi. Palaute on pääosin myönteistä, ja kehitysehdotukset koskivat suurimmalta osin lehden sisältöä ja aiheitoiveita. ■

Intressin lukijatutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä syksyllä 2010. Vastauksia saatiin 212 päättäjältä tai käsittelijältä. Intressin toimitus kiittää saamastaan palautteesta ja pyrkii kehittämään lehteä edelleen!

Tyytyväisyys Intressi-lehteen



1 = Täysin eri mieltä, 2 = Melko eri mieltä, 3 = Melko samaa mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä



Isännöitsijäkonttori Oy ISA tuottaa isännöintipalvelua pääkaupunkiseudulla asuin-, liike-, toimisto- ja erikoiskiinteistöille. Isännöintipalvelun tehtävät ja kaantuvat pääsääntöisesti hallinnollisiin, taloudellisiin ja teknisiin tehtäviin. Hallinnollisiin ja taloudellisiin tehtäviin kuuluu paljon laissa määriteltyjä asioita. Yritys on perustettu vuonna 1981, ja sen palveluksessa työskentelee 43 alan ammattilaista erilaisissa kiinteistöalan vaativissa tehtävissä. Jo toisessa polvessa toimiva perheyryitys on Suomen Isännöinti-liitto ry:n jäsen. 30-vuotisjuhlia vietetään toukokuussa.

Uudistunut asunto-osakeyhtiölaki toi paljon uusia velvoitteita

TEKSTI: Anu Peltola
KUVA: Isännöitsijäkonttori Oy ISA

Viime vuonna uudistettu asunto-osakeyhtiölaki toi mukanaan muutoksia asukkaiden, hallituksen ja isännöitsijöiden toimintaan. Isännöitsijäkonttori Oy ISA:n kiinteistöjohtaja Riitta Uotila ja asunto- sekä liikekiinteistöpuolen kirjanpitäjä Katja Laitinen kertovat, miten lakiuudistus näkyy isännöitsijäkonttorin arjessa.

Onko toimintanne tullut uusia innovaatioita lakiuudistuksen myötä?

– Uusi asuntoyhtiölaki toi tullessaan asuntoyhtiöille paljon uusia velvoitteita, joita isännöitsijät hoitavat. Lain käytännön toteutus vaatii kuitenkin vielä selvittelyjä ja tarkennuksia.

– Esimerkiksi huoneistokohtaisten muutostöiden koordinointi vaatii muutoksia atk-järjestelmiltä ja arkistoinnilta. Miten vaikkapa isännöitsijän vaihtuessa siirretään kaikki asunto-osakeyhtiön tiedot uudelle isännöitsijälle, jos ei ole yhtenäistä tallennusjärjestelmää? Manuaalinen printtien siirtäminen mapista sähköiseen muotoon on kallista ja aikaavievää. Meillä huoneiston muutostyölomakkeen voi jättää netin kautta, jolloin se lähtee isännöitsijän ja hallituksen käsittelyyn juohevasti.

Lisäksi asuntoyhtiöasiakkaittemme hallituksille on asteittain tulos- ja mahdollisuus seurata talous- ja hallintomateriaaleja omalta tietokoneelta. Kyse ei kuitenkaan ole pelkästä tiedonhallinnasta, vaan tiedon taustalla on aina kysymys vastuusta.

Miksi pienetkin huoneiston muutostyöt pitää nyt ilmoittaa isännöitsijälle – eikö vaikkapa laminaatin asennus ole jokaisen oma asia?

– Pieni muutostyö poikii poikkeuksetta monta kysymystä. Pitäkö laminaatin alle laittaa äänieristys? Jos tarvitsee, minkälainen äänieristys on riittävä? Entäpä jos haluaakin siirtää keittiön kiinteitä kaappeja – isännöitsijä osaa kertoa, että kaappien takana sijaitsee sähköputkitus eikä siirto sen vuoksi onnistu. Ja niin edelleen. On kaikkien etu, että asiat hoidetaan kunnolla.

– Lainmuutos sinällään on hyvä asia, mutta prosessien kehittymiseen menee hieman aikaa. Kaikkiin lain kohtiin ei vielä ole yksiselitteistä tulkintaa.

Vastikkeiden noususta puhutaan trendinä. Onko se sitä ja mistä vastikkeiden määrä muodostuu?

– Trendistä ei voida puhua. Hoitovastikkeen osalta usein viitataan kalliisiin

isännöintikuluihin. Kokonaiskuluja katsottaessa isännöinnin osuus on keskimäärin vain muutama prosentti. Suurin kuluerä on ehdottomasti lämmitys. Kun kaukolämmön, sähkön tai veden hinta nousee, asumiskustannuksetkin nousevat. Moni unohtaa, että myös verovelvollisuudesta aiheutuvat kulut pitää laskea mukaan, sekä vakuutusmaksut, etupainotteisesti maksettava tonttivuokra ja erilaiset juoksevat kulut. Rahoitusvastikkeella yleensä hoidetaan sitten ne suuremmat korjaukset, joiden osuus nousee sitä mukaa kun talolle kertyy ikää.

– Myös ulkoalueiden hoito tai lumityöt ovat olleet monelle taloyhtiölle iso kustannuserä, jota ei ole osattu ennakoita.

Millaisia toiveita isännöitsijälle on tulevaisuudessa?

– Ammattilaisena tietysti toivoisin, että lainsäädännössä kiinnitetäisiin huomiota koulutuksen tärkeyteen. Joka taloyhtiöllä pitäisi olla henkilö, joka todella osaa näitä asioita. Isännöitsijän pitää tietää talousasioista, juridiikasta, tekniikasta ja omata hyvät sosiaaliset taidot. Ja hyvän isännöitsijän tunnistaa siitä, että hän aina tarvittaessa osaa käyttää muiden alojen asiantuntijoita apuna! ■



Oikeusministeriön työryhmä ehdottaa uuden velkajärjestelylain säätämistä

Ehdotus uudeksi velkajärjestelylaiksi annettiin 8.3.2011 (Oikeusministeriön julkaisu 11/2011, mietintöjä ja lausuntoja). Esityksessä ehdotetaan säädettäväksi velkajärjestelylaki, jolla korvattaisiin voimassa oleva yksityishenkilön velkajärjestelystä annettu laki. Ehdotetun lain tavoitteena on korjata ylivelkaantuneen henkilön taloudellinen tilanne. Velkajärjestely olisi velallisen kaikkia velkoja ja kaikkea omaisuutta koskeva maksukyvyttömyysmenettely.

Varsinaista velkajärjestelymenettelyä edeltäisi velkojen selvittelyvaihe, jossa velkojat ja heidän saatavansa selvittäisiin yleensä talous- ja velkaneuvojan avustamana. Ennen tuomioistuimessa aloitettavaa velkajärjestelymenettelyä pyrittäisiin aikaansaamaan sopimus velallisen velkojen järjestelystä. Tuomioistuimen päätöksellä sopimus voitaisiin vahvistaa, vaikka pienvelkoja sitä vastustaisi. Jollei sopimusta saada aikaan, velallinen voisi hakea käräjäoikeudelta velkajärjestelyä.

Velkajärjestelyn edellytykset

Velkajärjestely voitaisiin myöntää vain maksukyvyttömälle velalliselle. Edellytyksenä olisi, että velallisen varallisuuden, maksukyvyyn ja ansaintamahdollisuuksien sekä velkojen välillä on niin huomattava epäsuhde, että velallinen on pysyvästi tai pitkäaikaisesti maksukyvytön. Elinkeino toimintaa harjoittavalle luonnolliselle henkilölle velkajärjestely voitaisiin myöntää tietyin laissa säädettävien lisäedellytysten.

Velkajärjestelyn esteet

Velkajärjestelyä ei voitaisi myöntää, jos velkajärjestelylle olisi laissa säädetty velkajärjestelyn este. Este olisi esimerkiksi se, että velallinen on velkaantunut harkitusti velkajärjestelyä silmällä pitäen tai on saanut olennaisen määrän luottoa erehdyttämällä luotonantajaa. Velkajärjestelyä ei voitaisi myöntää myöskään, jos velkaantumiseen johtaneita toimia voidaan kokonaisuutena arvioiden pitää piittaamattomina tai vastuuttomina. Tällöin arvioitaisiin sekä luoton ot-

tajan että luoton antajan toimintaa. Ehdotuksen mukaan maksuvelvollisuus rikoksen perusteella saattaisi estää velkajärjestelyn. Velkajärjestelyn esteen muodostaisi myös liiketoimintakielto ja aiempi velkajärjestely. Velkajärjestelyn este saattaisi olla lisäksi se, että velallinen on muutoin kuin vähäisessä määrin vaikeuttanut velkojien maksunsaantia esimerkiksi kätkemällä omaisuuttaan. Vaikka velallista koskisi jokin velkajärjestelyn esteistä, tuomioistuin voisi myöntää velkajärjestelyn esteestä huolimatta, jos siihen olisi painavia syitä.

Maksuohjelman sisältö ja kesto

Tuomioistuin vahvistaisi velalliselle maksuohjelman, jossa muun muassa määriteltäisiin velalliselle elinkustannusosa. Velallisen tulisi käyttää elinkustannusosan ylittävä tulo velkajärjestelyvelkojensa maksamiseen. Velallisen ulosmittauskelpoinen varallisuus muutettaisiin rahaksi. Lakiin sisältyisivät säännökset siitä, milloin velallisen omistusasunto voitaisiin määrätä säilytettäväksi. Lähtökohtana siinä on, että asuntoon sisältyvä vapaa arvo tiettyjen erien vähentämisen jälkeen kuuluisi velkojen suorittamiseen.

Velalliselle vahvistettavan maksuohjelman normaalikesto olisi nykyiseen tapaan kolme vuotta. Tätä pitempiaikainen maksuohjelma voitaisiin vahvistaa, jos velallinen säilyttää omistusasuntonsa. Silloin, kun ohjelma olisi vahvistettu esteestä huolimatta, ohjelman kesto olisi viisi vuotta. Jos velallisella ei olisi säännöllistä tuloa, josta kertyy suo-

rituksia velkojille, vahvistettaisiin viiden vuoden mittainen ohjelma, joka kuitenkin lyhentyisi, jos velkojille kertyy tilitysosia. Yksityisvelkojan hyväksi maksuohjelman kesto voitaisiin jatkaa yleensä enintään kahdella vuodella.

Maksuohjelman valvonta

Maksuohjelman toteuttamisen valvonta kuuluisi ulosottoviranomaisille. Ulosottomies jakaisi velalliselta kertyvän tilitysosien velkojen kesken. Velallisella olisi mahdollisuus käyttää vapaakuukausia maksuohjelman aikana ja saada omaan käyttöönsä niiden aikana saamansa tulo. Ehdotuksen mukaan jokainen käytetty vapaakuukausi jatkaisi maksuohjelman kesto kuukaudella.

Maksuohjelman raukeaminen

Maksuohjelma voitaisiin määrätä tuomioistuimen päätöksellä raukeamaan muun muassa, jos velallinen on saanut velkajärjestelyn antamalla olennaisesti virheellisiä tai puutteellisia tietoja taikka on laiminlyönyt huolehtia siitä, että velkojat saisivat suorituksen.

Ehdotuksen voimaantulo

Ehdotusta käsitellään eduskunnassa vuoden 2011 kuluessa. Pääosa ehdotetuista laeista on tarkoitettu tulemaan voimaan noin vuoden kuluttua lakiehdotuksen vahvistamisesta. ■

Kirjoittaja:

*Johtaja Jyrki Lindström,
Intrum Justitia Lakiasiat*

Intrum Justitian henkilöstö kisasi sählyssä

Intrum Justitian sisäinen sählyturnaus 2011 pelattiin perjantaina 8.4. Lahdessa. Mukana oli kahdeksan kovatasoista joukkuetta. Tiukan turnauksen voiton vei tänä vuonna Maksuvalvonnan joukkue. Hopealle kiri IT, ja Myynti nappasi pronssia. ■

"Olemme treenanneet koko talven ja tulemme ottamaan omamme tällä kertaa", ennakoivat voittajajoukkueen kapteeni Tomi Scharin ennen turnausta.



Intrum Justitia Finlandin Helsingin väki muutti Herttoniemeen

Intrum Justitia Finland Oy:n Helsingin konttorin väki muutti huhtikuun alussa Kalasatamasta Intrum Justitian tuttuihin toimitiloihin Herttoniemeen. Intrum Justitia -konsernilla on nyt Suomessa toimintaa kuudella paikkakunnalla: Helsingissä, Jyväskylässä, Lahdessa, Tampereella, Turussa ja Oulussa. ■

Intrum Justitia -konsernin tulos 2010

Intrum Justitia -konsernin liikevaihto vuonna 2010 oli noin 394,7 miljoonaa euroa.

– Vuoden viimeisellä neljänneksellä toteutetun organisaatiouudistuksen tuloksena meillä on nyt vahva, kolmen maantieteellisen regionaan rakenne. Teimme lujasti töitä koko vuoden sopeuttaaksemme kustannusrakenteemme vallitsevaan markkinatilanteeseen ja tehostimme myynnin ja markkinoinnin toimintoja koko konsernin laajuisesti. Olemme myös tehneet kaksi strategisesti tärkeää liiketoimintaostoa. Intrum Justitia on valmis vastaamaan lisäarvoa tuottavien luotonhallintapalveluiden tarpeeseen koko Euroopassa, sanoo Intrum Justitian pääjohtaja Lars Wollung.

Tutustu Intrum Justitian vuosikertomukseen osoitteessa www.intrum.com



Intrum Justitian asiakasneuvontateltta kiertää jälleen Suomen kesässä.

Katso päivämäärät sivun 3 kalenterista.

Intrum Justitian Perintä-osastolla ovat aloittaneet perintäkäsittelijöinä **Netta Koivu, Olli Partanen, Mikko Virolainen, Emilia Konttinen, Mirca Hiltunen, Maija Elomaa, Teija Mouzdahir, Jaana Turpeinen, Minna Martikainen, Emmi Puputti** ja Jälkiperintä-osastolla **Hanna Luomakangas**.

Tampereen Contact Centerissä ovat aloittaneet palveluneuvoina **Annika Koskinen, Maria Haukilahti** ja **Henna Levola**. Lakimiehenä on aloittanut **Elina Pajula** ja liiketoiminta-analytikon **Juha Koskinen**. **Ulla Kovanen** ja **Ritva Törmälehto** ovat aloittaneet palveluneuvoina Jyväskylän Maksuvalvonta-osastolla.

IT-osastolla ovat aloittaneet seuraavat uudet henkilöt: **Henri Kuusisto** ja **Teemu Hakuli** Service Desk -operaattoreina, **Joacim Tåg** järjestelmäasiantuntijana sekä **Mikko Tiirikainen** implementointikonsulttina.

Talon sisällä ostolaskujen käsittelijä **Eija Jalonen** on siirtynyt ostoresskontran ja maksuliikenteen hoitajaksi ja maksuliikenteen hoitaja **Saila Aaltonen** ostolaskujen käsittelijäksi.

Perintäkäsittelijä **Pauliina Ripatti** on edennyt perintäneuvottelijaksi ja yhteyspäällikkö **Raine Westerholm** on nimitetty tuotepäälliköksi Saatavien osto -palveluun.



Netta



Olli



Mikko Virolainen



Emilia



Mirca



Maija



Teija



Jaana



Minna



Emmi



Hanna



Annika



Maria



Henna



Elina



Juha



Ulla



Ritva



Henri



Teemu



Joacim



Mikko Tiirikainen



Eija



Saila



Raine

Lähetä minulle lisätietoja Intrum Justitian palveluista (rastita):

- Myynninohjaus**
- Luottopolitiikka
- Asiakasvalinta
- Luotonhallinta**
- Luottopäätökset ja luottokelpoisuuden valvonta
- Limiittivalvonta
- Maksuvalvonta**
- Ostolasku
- Laskutus ja reskontra
- Maksumuistutukset
- Perintä
- Luottotappioiden jälkiperintä
- Lakiasianpalvelut
- Saatavien osto
- Arvonlisäveropalvelut**
- Sähköisen laskituksen ratkaisu**
- Laskulla, kiitos**
- Muu, mikä?** _____
- Emme vielä ole Intrum Justitian toimeksiantaja
- Olkaa hyvä, poistakaa yhteystietoni postitusrekisteristä
- Uudet yhteystietoni ovat (täytät tiedot)

Nimi _____

Tehtävä _____

Yritys/Yhteisö _____

Osoite _____

Puhelin _____

Faksi _____

Sähköposti _____

Faksaa numeroon (09) 2291 1911 tai lähetä sähköpostia intressi@intrum.com

Valitettavasti emme voi ottaa vastaan osoitemuutoksia puhelimitse.

Voit lähettää uudet yhteystietosi myös osoitteeseen osoitemuutokset@intrum.com

Anna
palautetta
lehdestä!

VOITA
Aalto-teräskulho





Laskulla, kiitos



Laskulla, kiitos on uusi palvelu, joka mahdollistaa laskulla myynnin maksupäätteen kautta. Kyseessä on luotettava kokonaisratkaisu, jonka tarjoavat elektronisen maksamisen asiantuntija Point Transaction Systems Oy sekä asiakashallinnan asiantuntija Intrum Justitia Oy. Palvelu tarjoaa laskutuksen uudeksi maksutavaksi perinteisten pankki- ja luottokortti-vaihtoehtojen rinnalle ja toimii myös verkkokauppaymaksamisessa.

Laskulla, kiitos -palvelu tarjoaa asiakkaallesi

- korotonta maksuaikaa
- mahdollisuuden jakaa maksu jopa viiteen erään
- edullisen vaihtoehdon maksaa: kulut noin 5 €/lasku
- helpon ja turvallisen tavan maksaa
- lisää maksuaikaa Pohjola Pankin tarjoaman rahoituksen kautta

Sinulle tämä merkitsee **uusia asiakkaita ja lisää kauppaa.**

Lisätietoja palvelusta www.laskullakiitos.fi tai puh. (09) 2291 1600.