

LAPPEENRANNAN TEKNILLINEN YLIOPISTO

Kauppätieteellinen tiedekunta

Kauppätieteiden kandidaatintutkielma

Laskentatoimi

PERINNÄN PROBLEMATIIKKA JA PERINTÄÄN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT
14.01.2009

Tekijä: Tuomas Åkerla
Opponentti: Elisa Hasu
Ohjaaja: Jouni Nousiainen

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
1.1 Tutkimuksen taustaa	1
1.2 Tutkimusongelma, alaongelmat ja tavoitteet	2
1.3 Tutkimusaineisto- ja menetelmät	4
2 PERINTÄ JA PERINTÄKÄYTÄNNÖT SUOMESSA.....	6
2.1 Lainsäädäntö perinnästä.....	7
2.2 Perintäprosessi	9
2.3 Perinnän merkitys ja vaikutus yrityksen toimintakykyyn.....	12
3 PERINTÄÄN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT.....	15
3.1 Perinnän organisointi	15
3.1.1 Perinnän ulkoistaminen	16
3.1.2 Perinnän kustannukset tasapainoon.....	17
3.1.3 Perintää tehostavat toimet.....	18
3.2 Myyntireskontran vaikutus perintään.....	20
3.3 Baltian kaupan vaikutus perintään	21
3.3.1 Baltian alueen perintä kohdeyrityksessä	22
3.3.2 Käytännön perintä Virossa sekä muualla Baltiassa.....	23
3.3.3 Perinnän ongelmia Baltian alueella	25
4 PERINNÄN PROBLEMATIIKKA	27
4.1 Perintärutiinit ja velkoja velallisen pankkina	27
4.2 Aiheettomat reklamaatiot ja tavarapalautukset	28
4.3 Huono yhteistyö perinnän ja myynnin välillä	30
4.4 Perintä yrityksen negatiivinen toiminto	31
4.5 Valheet, virheet ja väärinkäsitykset.....	32
5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	35
LÄHTEET	39
LIITTEET	

TIIVISTELMÄ

Tekijä: Tuomas Åkerla

Tutkielman nimi: Perinnän problematiikka ja perintään vaikuttavat tekijät

Tiedekunta: Kauppatieteellinen tiedekunta

Vuosi: 2009

Tutkielma: Kauppatieteiden kandidaatintutkielma

Paikka: Lappeenrannan teknillinen yliopisto

Rakenne: 43 sivua, 2 kuvaa, 1 liite

Tarkastaja: Jouni Nousiainen

Hakusanat: Perintä, perinnän ongelmat, perintäprosessi, saaminen, myyntireskontra ja perinnän organisointi.

Keywords: Collection, problems of collection, collection process, receivable, accounts receivable and organization of collection.

Tutkielma sai alkukipinän perinnän saamasta mediahuomiosta, tutkijan kiinnostuksesta aihetta kohtaan sekä tutkijan omasta työkokemuksesta perinnästä. Tutkielma rakentui perinnän käsitteen ympärille ja sen tavoitteena oli tutkia perintään vaikuttavia yrityksen sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä. Tutkielman päätutkimusongelmassa tarkasteltiin perinnän problematiikan vaikutuksia perintään. Keskeisimpinä perinnän ongelmina tutkija piti vääriä reklamaatioita, myynnin ja perinnän huonoa yhteistyötä, väärinkäsityksiä ja virheitä, perinnän negatiivista mainetta sekä perintärutiinien aiheuttamia haittoja. Päätutkimusongelmaa tutkittaessa havaittiin, että pääsääntöisesti perinnän ongelmat aiheuttavat perinnän tehottomuutta ja vaikuttavat negatiivisesti yrityksen jokapäiväiseen toimintaan. Lisäksi havaittiin, että ongelmia esiintyy perintäprosessin jokaisessa vaiheessa ja, että ongelmat voivat kohdistua joko velkojaan, velalliseen tai itse perintäprosessiin. Alaongelmina tutkielmassa tarkasteltiin muita perintään vaikuttavia tekijöitä, kuten perinnän organisointia, myyntireskontraa sekä kansainvälisenä näkökulmana perintää Baltian alueella.

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen taustaa

Mediassa on keskusteltu saamisten perinnästä paljon viime vuosina. Merkittävimmät syyt perinnän saamaan mediahuomioon ovat elokuussa 2008 voimaan astunut luottotietolain muutos (Luottotietolaki 11.5.2007/527) sekä taloutta vavisuttava finanssikriisi. Lakimuutos vaikutti etenkin maksuhäiriömerkintöjen tallennusajan pituuteen, minkä seurauksena yksityishenkilöiden maksuhäiriöt vähenivät huomattavasti. Finanssikriisi sen sijaan on aiheuttanut paljon epävarmuutta markkinoilla, jonka vuoksi jopa kaksi kolmasosaa suurista suomalaisista yrityksistä arvioi asiakkaittensa maksukyvyin heikentyvän lähiaikoina. ([1] www.asiakastieto.fi 2008; [3] www.asiakastieto.fi 2008) Tutkielma saikin alkukipinän perinnän saamasta mediahuomiosta sekä tutkijan kiinnostuksesta aihetta kohtaan. Tutkijan aiheen valintaan sekä kiinnostukseen perinnästä vaikuttivat huomattavasti myös tutkijan kesätyöt suuressa kansainvälisessä konsernissa myyntireskontranhoitajana sekä luotonvalvojan avustajana. Erityisesti luotonvalvontaa avustavista tehtävistä tutkijalle karttui perinnänalan työkokemusta, jota on hyödynnetty tässä tutkielmassa.

Tätä tutkielmaa voidaan pitää merkityksellisenä, koska yliopistotasoisissa oppilaitoksissa käsitellään opintojen aikana saamisten perintää, luotonvalvontaa sekä niihin liittyviä tekijöitä melko vähän. Perintä saattaa vaikuttaa merkittävästi myös kenen tahansa elämään, koska jokainen meistä voi joutua elämänsä aikana velallisen tai velkojan asemaan siviilielämässään tai työssään. Lisäksi perinnällä on yleensä huomattavia vaikutuksia yrityksen rahoitusasemaan sekä toimintakykyyn. Tehokkaalla perinnällä voidaan muun muassa varmistaa riittävä tulo-rahoitus yritykseen sekä välttää mahdolliset luottotappiot. Perintä muodostaakin yrityksen kannalta erittäin tärkeän kokonaisuuden, jota on syytä kehittää ja tehostaa kaikenlaisissa ja kokoisissa yrityksissä.

1.2 Tutkimusongelma, alaongelmat ja tavoitteet

Tutkielman tavoitteena on tutkia perintää käsitteenä sekä analysoida perintään vaikuttavia yrityksen sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä, etenkin perinnän problematiikkaa. Tutkielmassa esitetään vastauksia seuraavaan päätutkimusongelmaan:

- Miten perinnän problematiikka vaikuttaa perintään?

Päätutkimusongelmassa tutkitaan tutkijan esille tuomia perinnän yleisimpiä ongelmia sekä niiden vaikutuksia perintään. Tutkija kiinnittää tutkielmassa erityistä huomiota väärin reklamaatioihin, myynnin ja perinnän huonoon yhteistyöhön, väärinkäsityksiin ja virheisiin, perinnän negatiiviseen maineeseen sekä perintärutiinien aiheuttamiin haittoihin.

Päätutkimusongelman lisäksi tutkielmassa esitetään vastauksia seuraaviin alatutkimusongelmiin:

1. Miten perinnän organisointi vaikuttaa perintään?
2. Miten myyntireskontra vaikuttaa perintään?
3. Miten kaupankäynti Baltian alueella vaikuttaa perintään?

Ensimmäisessä alaongelmassa tutkitaan perinnän organisoinnin vaikutusta perintään. Organisoinnin vaikutuksia tarkastellaan kustannusten ja hyötyjen, ulkoistamisen sekä perinnän tehostamisen avulla. Kustannusten ja hyötyjen kohdalla tutkitaan, miten perintä voidaan organisoida kustannustehokkaasti. Kustannustehokkuus tarkoittaa sitä, että perinnän kustannukset eivät muodostu kohtuuttoman suuriksi verrattuna hyötyihin. Ulkoistamista tutkitaan ulkoistamispäätöksen ongelmallisuuden kautta. Pohditaan esimerkiksi, miten yrityksen koko ja resurssit vaikuttavat ulkoistamiseen. Perinnän tehostamista tutkitaan perehtymällä muun muassa vakuuksiin, luottotietoihin sekä sähköiseen perintään.

Toisessa alaongelmassa tutkitaan myyntireskontran vaikutusta perintään. Ongelmassa tutkitaan myyntireskontranhoitajan roolia luotonvalvojan avustajana sekä myyntireskontran informaation luotettavuuden merkitystä. Kolmannen alaongelman

avulla tuodaan tutkimukseen kansainvälistä näkökulmaa tutkimalla luottokauppaa, perintää sekä perintään liittyviä ongelmia Baltian alueella. Perintää Baltian alueella tutkitaan yleisellä tasolla sekä kohdeyrityksen näkökulmasta. Kohdeyrityksenä toimii yritys, jossa haasteltava (Marja Jantunen) työskentelee ja tutkija itse on aiemmin työskennellyt. Lisäksi alaongelmassa vertaillaan perintää Suomen ja Baltian maiden välillä. Maantieteellisesti luvussa painotetaan erityisesti Viron talousaluetta. Erityistä mielenkiintoa näkökulmaan tuo Baltian alueen tämän hetkinen huono taloudellinen tilanne.

Tutkielma rajataan yritysten väliseen kauppaa sekä yritysten väliseen saamisten perintään. Yksityishenkilöihin liittyvä kaupankäynti rajataan tutkimuksen ulkopuolelle, koska yksityishenkilöitä koskeva perintä on erillinen kokonaisuus omine lainsäädäntöineen. Ajankohtaan liittyvänä rajauksena tutkielmassa keskitytään vain tähänhetkiin perinnän ongelmiin sekä vaikutuksiin. Perinnän sekä perinnän ongelmien historiallinen kehitys jätetäänkin tutkielman ulkopuolelle. Kansainvälistä näkökulmaa tutkielmaan tuodaan tutkimalla perintää sekä sen ongelmia Baltian alueella. Lainsäädäntöjen osalta tutkielmassa käsitellään kuitenkin vain suomalaisia lainsäädäntöjä, minkä vuoksi kansainvälisessä osiossa Baltian alueen lainsäädäntö perinnästä jää tutkielman ulkopuolelle.

Tutkielma perustuu käsitteisiin perintä ja perintäprosessi. Nämä käsitteet ja perintään liittyvä lainsäädäntö esitellään tutkimuksen toisessa luvussa. Varsinainen tutkimusongelma sekä tutkimusongelmaa täydentävät alaongelmat muodostavat tutkimuksen pääluvut kolme ja neljä. Kolmannessa luvussa keskitytään perintään vaikuttaviin ulkoihin ja yrityksen sisäisiin tekijöihin. Erityistä huomiota kiinnitetään perinnän organisointiin ja sen vaikutuksiin. Neljännessä luvussa keskitytään tutkielman päätutkimusongelmaan eli perinnän ongelmiin sekä niiden vaikutuksiin. Tutkielman loppuosassa tehdään johtopäätökset sekä yhteenveto, joista ilmenee lyhyesti tutkielman tulokset ja niistä tehdyt päätelmät.

1.3 Tutkimusaineisto- ja menetelmät

Perintä on ollut esillä huomattavasti viime vuosina perintää koskevan lainsäädännön muutosten vuoksi. Laki saatavien perinnästä (22.4.1999/513) uudistui toukokuussa 2005, ja luottotietolaki (11.5.2007/527) uudistui elokuussa 2008. Uudistusten aiheuttamia muutoksia onkin käsitelty paljon suomalaisissa perinnänalan lehdissä (Luottolista, ja Luottolinkki) sekä muussa mediassa (Helsingin Sanomat). Lisäksi Suomen Asiakastieto Oy on julkaissut perintää sekä luotonvalvontaa koskevia ajankohtaisia uutisia.

Aiheesta löytyy suuri määrä kirjallisuuslähteitä. Suurin osa kirjallisesta aineistosta on suomalaisten perinnän ja luotonvalvonnan ammattilaisten kirjoittamia teoksia. Jyrki Lindström ja Olli Kivelä (1993 ja 1998) ovat tarkastelleet teoksissaan luotonvalvonnan ja perinnän sääntöjä sekä menettelytapoja. Petri Willman (1999) on käsitellyt sen sijaan teoksessaan ”Perinnän opas” kattavasti perintää, perintämenetelmiä sekä perintään liittyviä kysymyksiä. Yrjö Lehtonen (1996), jota voidaan pitää perinnän keskeisenä asiantuntijana Suomessa, on koonnut teoksen ”Perintäopas”, jossa hän kertoo käytännönläheisesti perinnän hoitamisesta yrityksessä. Tutkielmassa käytetään lähteinä lisäksi muutamia taloudenalan perusteoksia selventämään tutkielmassa esiintyviä käsitteitä sekä määritelmiä.

Tutkielmassa hyödynnetään myös perinnänalan ammattilaisten kirjoittamia artikkeleita. Artikkelit tuovat tutkielmaan käytännön näkökulmaa sekä hieman tieteellistä perspektiiviä. Johansén (2003) käsittelee omassa artikkelissaan ”Sähköinen taloushallinto ja sähköinen perintä minimoi luottoriskit” kattavasti myynnin ja perinnän yhteistyötä sekä perinnän teknistä kehitystä. Baltian alueen perinnän tutkimuksen kannalta suuressa roolissa on Sarkamon (2000) artikkeli ”Latvia ja Liettua kurovat kiinni Viron etumatkaa”, jossa hän käsittelee perintää Baltian alueella sekä siihen liittyviä ongelmia.

Empiirisenä aineistona tutkielmassa käytetään perinnän asiantuntijan kommentteja. Kommentit kerättiin haastattelemalla perinnän ammattilaista, joka on työskennellyt useita vuosia luotonvalvojana suuressa kansainvälisessä konsernissa. Haastatteluun

laadittiin etukäteen johdattelevat kysymykset, joihin haastateltava sai vastata vapaasti. Haastattelu myös nauhoitettiin. Lisäksi tutkielma sisältää tutkijan pohdintoja ja ajatuksia perinnästä sekä siihen liittyvistä tekijöistä perustuen tutkijan omakohtaiseen kokemukseen perintätyöstä.

Tutkielma on laadullinen eli kvalitatiivinen. Alasuutarin (1994, 30–35) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus on pelkistää ja yhdistää havaintoja ja pyrkiä tuottamaan merkitystulkinta tutkittavasta ilmiöstä tuotettujen johtolankojen ja käytettävissä olevien vihjeiden perusteella. (Alasuutari 1993, 30–35) Tutkielmaa voidaan pitää myös suurelta osin käsiteanalyttisena eli tutkielmassa pyritään selvittämään käsitteiden sisältöä, käsitteiden suhteita muihin käsitteisiin ja luomaan tällä tavalla pohja käsitteiden määrittelyille (Nupponen 2003, 1). Empiiristä näkökantaa tutkielmaan tuovat perinnän ammattilaisen kommentit sekä tutkijan omat kokemukset.

Tutkimusprojekti aloitettiin tammikuussa 2008 kirjallisuuteen tutustumalla. Kevään 2008 aikana tutkijalle muodostui kokonais käsitys tutkimusongelmasta sekä alao ngelmista. Varsinainen kirjoitusprosessi aloitettiin kuitenkin vasta syyskuussa 2008. Tutkielmaan liittyvä haastattelu suoritettiin marraskuussa 2008, minkä jälkeen haastatteluaineisto litteroitiin ja liitettiin tutkielmaan. Tutkimusprojekti saatettiin loppuun tammikuussa 2009, mutta tutkijan on kuitenkin tarkoitus jatkaa pro gradu- tutkielmaa tämän kandidaatintutkielman pohjalta. Pro gradu- tutkielmassa paneudutaan aiheeseen entistä tarkemmin käsiteanalyttisestä näkökulmasta sekä empiirisen aineiston avulla.

2 PERINTÄ JA PERINTÄKÄYTÄNNÖT SUOMESSA

Perinnän käsite voidaan ymmärtää monella tavalla. Maallikolle perintä saattaa tuoda mieleen maksamattomat laskut, perintätoimistot tai rahalliset ongelmat. Laki saatavien perinnästä (22.4.1999/513) määrittelee perinnän kuitenkin toimenpiteinä, joiden tavoitteena on saada velallinen vapaaehtoisesti maksamaan erääntynyt saaminen velkojalle. (Laki saatavien perinnästä 1§)

Yrityksissä perintää hoitaa yleensä luotonvalvoja, jonka lisäksi rutiininomaisia perintätehtäviä saattaa suorittaa myös myyntireskontranhoitaja (Lindström 2005, 23–24). Perintää on harjoitettava aktiivisesti päivittäin ja varsinkin taantumien aikoihin aktiivisuutta tulee lisätä seuraamalla tarkemmin asiakkaiden käyttäytymistä, lehtiä, uutisia sekä muutoksia taloudessa. Perintä tulee myös suorittaa asiallisesti, määrätietoisesti ja ennen kaikkea tehokkaasti. (Jantunen 2008) Kivelä ja Lindström (1993, 97) muistuttavat lisäksi, että liian aggressiivista perintää tulee välttää, koska aggressiivinen ja hyökkäävä perintätyyli ei todennäköisesti tuota velkojan kannalta parasta mahdollista lopputulosta. (Kivelä & Lindström 1993, 97) Etenkin isojen ja tärkeiden asiakkaiden kohdalla tulee korostaa asiallisuutta ja välttää aggressiivista käyttäytymistä, koska heidän kanssaan halutaan käydä kauppaa vielä tulevaisuudessakin. Hyvä menetelmä varmistaa perinnän asiallisuus on suunnitella perintää etukäteen. Asiallinen ja hyvin etukäteen valmisteltu perintä tuottaa myös usein paremman lopputuloksen, koska asiakas hoitaa usein hyvin hoidetun perinnän ansiosta erääntyneet maksunsa nopeammin. (Aarnio & Vahvelainen 1994, 163–165; Jantunen 2008) Ongelmallista kuitenkin on se, säilyykö perinnän tehokkuus, jos perintää yritetään harjoittaa mahdollisimman asiallisesti ja hienovaraisesti loukkaamatta asiakasta.

Perintä voidaan jakaa epäviralliseen, vapaaehtoiseen ja oikeudelliseen perintään. Epävirallisen perinnän keinoin suoritus pyritään saamaan velalliselta sovintoteitse. Perintäkeinoja ovat muun muassa vakuusjärjestelyt, velan osittainen anteeksianto tai osasuorituksen hyväksyminen. Vapaaehtoinen perintä on velkojan ja velallisen välinen prosessi, jonka tarkoituksena on kotiuttaa saamiset turvautumatta tuomioistuimeen tai muihin ulkopuolisiin tahoihin. (Aarnio & Vahvelainen 1994, 183–193) Laki saatavien perinnästä (22.4.1999/513/4§) säättää, että vapaaehtoisen perinnän tulisi

tapahtua mahdollisimman nopeasti ja taloudellisesti eikä perinnästä saisi aiheutua ylimääräistä vahinkoa velalliselle. Saamisen kotiuduttua vapaaehtoisen perinnän keinoin velalliselle ei jää maksuhäiriömerkintää viivästyneestä maksusuorituksesta (Pekkala 2008).

Yleisimpiä vapaaehtoisen perinnän menetelmiä ovat puhelinperintä, maksukehotus, sähköinen perintä, perintätapaaminen, tratta sekä konkurssiuhkainen maksukehotus (Aarnio & Vahvelainen 1994, 193; Willman 1999, 20). Jantunen (2008) väittää, että puhelinperintä on ehdottomasti tehokkain perintämenetelmä. Hän perustelee väitettään sillä, että puhelimella saadaan heti suora kontakti asiakkaaseen, voidaan sopia välittömästi maksuohjelmasta asiakkaan kanssa, ja että parhaimmillaan puhelimitse perityt saamiset voivat kotiutua jo samana päivänä. Puhelinperinnän huonona puoleena voidaan pitää sen aiheuttamia melko suuria kustannuksia, jonka vuoksi se ei ole kovin hyvä perintämenetelmä, mikäli saamiset ovat pieniä ja niitä on lukumäärällisesti paljon (Pönkkä & Willman 2005, 20).

Oikeudellisessa perinnässä velkoja turvautuu yleensä viranomaisten apuun, mutta joissain tapauksissa se voidaan suorittaa myös itsenäisesti. (Talponen 2002, 54) Taivotteena oikeudellisessa perinnässä on kotiuttaa saaminen tai vaihtoehtoisesti tehdä maksusopimus velallisen kanssa. Oikeudellisen perinnän aloittamista on harkittava tarkkaan. Erityistä huomiota tulee kiinnittää velallisen aikaisempaan maksukäyttämiseen sekä saamisen suuruuteen. Oikeudellinen perintä voi osoittautua kannattamattomaksi, etenkin jos velallisella on jo ennestään vakavia maksuhäiriöitä tai saaminen on melko pieni suhteessa perinnän kustannuksiin. (Kivelä & Lindström 1993, 116–117)

2.1 Lainsäädäntö perinnästä

Tämän tutkielman kannalta tärkeimmät lainsäädännöt ovat laki saatavien perinnästä (22.4.1999/513) sekä luottotietolaki (11.5.2007/527). Laki saatavien perinnästä (22.4.1999/513/1§) astui voimaan huhtikuussa 1999 ja se koskee saatavien perintää sekä perinnän osapuolten asemaan vaikuttavia muita tekijöitä. Se on yleislaki, minkä vuoksi sitä ei sovelleta, mikäli muualla lainsäädännössä säädetään toisin (Willman 1999, 22). Laki saatavien perinnästä on myös pakottavaa oikeutta velallisen hyväksi.

Tämä tarkoittaa sitä, että lain säädöksistä ei saa poiketa, mutta lakia edullisemmista ehdoista voidaan kuitenkin sopia velallisen kanssa. (Laki saatavien perinnästä 2§; Skurnik 2005) Skurnik (2005) selventää, että laki saatavien perinnästä koskee yksityisiä henkilöitä, yksityisiä ja julkisia oikeushenkilöitä sekä toimeksiannosta suoritettavaa perintää. Yritys- ja yksityisvelallisia laki kohtelee pieniä eroavaisuuksia lukuun ottamatta hyvin samankaltaisesti.

Laki saatavien perinnästä on pääasiassa säädetty ehkäisemään asiattomia ja huonojen tapojen vastaisia menettelyjä (Kivelä & Lindström 1998, 89). Hyvästä perintätavasta onkin säädetty laissa, jota perinnän on aina noudatettava. Hyvä perintätapa sisältää kolme ehtoa, joita velkoja ei saa rikkoa perintää harjoittaessaan. Velkoja ei saa: *”antaa vääriä tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista; aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja taikka tarpeetonta haittaa; eikä vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa”*. (Laki saatavien perinnästä 4§)

Toukokuussa 2005 astui voimaan lakiuudistus koskien lakia saatavien perinnästä. Uudistus sisälsi huomattavia muutoksia vanhaan lakiin. Muutokset koskivat erityisesti kuluttajalta perittäviä perintäkuluja sekä niiden enimmäismääriä. Lakimuutosten takana olivat perintäkulujen suuret vaihtelut perintätoimistojen sekä perintätapausten välillä. Uudistus koski kuitenkin vain kuluttajavelan perintäkulujen enimmäismääriä, eikä vaikuttanut yritysten ja yhteisöjen perintäkuluihin lainkaan. Lakimuutoksen myötä myös velkojen tiedonantovelvollisuus velallista kohtaan muuttui. Huomattavimmat muutokset ilmenivät velallisen oikeutena saada velkojalta ajantasaiset tiedot velkojen määristä sekä perusteista kerran vuodessa. Lisäksi velkojan on annettava velalliselle erittelyt veloista ja lyhennyksistä sekä selvitys koroista ja muista kuluista velallisen näin halutessa. (Skurnik 2005)

Luottotietolaki on toinen tutkielman kannalta keskeinen lainsäädäntö. Luottotietolakiin on tärkeä tutustua, koska luottotiedot tarjoavat paljon hyödyllistä tietoa perintää varten. Nykyinen luottotietolaki (11.5.2007/527) astui voimaan 11.5.2007 ja se säätelee luottotietojen keräämisestä, tuottamisesta, tallentamisesta, luovuttamisesta ja käytöstä. Laki on säädetty varmistamaan luotettavien luottotietojen saatavuus sekä asianmukaisten tietojen pohjalta laaditut arviot yritysten ja luonnollisten henkilöiden maksukäyttäytymisestä. (Luottotietolaki 2§) Luottotietolaki ei kohdistu pelkästään luotto-

tietotoiminnan harjoittajaan, vaan se koskee myös luottotietojen käyttäjää luottotietojen käsittelyssä ([2] www.asiakastieto.fi 2008). Laki koskee kuitenkin lähinnä vain yritysten ja muiden yhteisöjen luottotietojen käsittelyä. Luonnollisten henkilöiden kohdalla sovelletaan henkilötietolakia, jollei luottotietolaissa toisin säädetä. (Luottotietolaki 1§)

Luottotietoja käsittelevän on noudatettava aina hyvää luottotietotapaa. Hyvä luottotietotapa edellyttää luottotietojen käyttäjältä huolellisuutta sekä kolmen hyvän luottotietotavan ehdon noudattamista. Käyttäjän on pidettävä huolta siitä, että: *”luottotietojen laadusta, rekisteröityjen tiedonsaantioikeuksien toteutumisesta sekä tietojärjestelmien tietoturvallisuudesta ja käsittelyn valvonnasta huolehditaan asianmukaisesti; rekisteröityjen yksityisyyden suoja ei rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta; rekisteröityjen oikeutta tulla arvioiduiksi oikeiden ja asianmukaisten tietojen perusteella ei vaaranneta”*. (Luottotietolaki 5§)

Luottotietolaki muuttui elokuussa 2008, jonka seurauksena noin 22 000 tuhannen yksityishenkilön maksuhäiriömerkinnät ja noin 37 000 yksityishenkilöiden maksuhäiriömerkintää poistuivat kokonaan Asiakastiedon rekisteristä. Lisäksi uuden lain myötä yleisimpien maksuhäiriöiden tallennusaika lyheni yhdellä vuodella. ([1] www.asiakastieto.fi 2008)

2.2 Perintäprosessi

Perintäprosessi aloitetaan saamisen eräännyttyä ja se jatkuu kunnes saaminen kotiutuu velkojalle tai saaminen kirjataan luottotappioksi. Willmanin (1999, 259–260) mukaan erääntyviin saamisiin on reagoitava nopeasti ja perintäprosessi tulisi käynnistää noin viikon kuluessa saamisen eräännyttyä, koska nopea perinnän aloittaminen vähentää huomattavasti luottotappioriskiä sekä auttaa velallista muistamaan oman velkansa paremmin. Tehokkaat perintätoimet on aloitettava kuitenkin viimeistään 60 päivää erääntymisen jälkeen (Talponen 2002, 54). Hedmanin (1991,52) mukaan saamisen on kuitenkin täytettävä kolme ehtoa, jotta perintäprosessi voidaan aloittaa: Saamisen pitää olla eräännytynyt, saamista ei ole vielä maksettu, eikä saaminen saa olla kiistanalainen. Perintäprosessin ensimmäinen vaihe voidaankin aloittaa vasta kun saaminen on eräännytynyt ja kaksi muuta ehtoa ovat täyttyneet. Perinnän alkaessa

ja ehtojen täytyttyä myös laki saatavien perinnästä astuu voimaan (Pönkkä & Willman 2005, 20).

Ennen vapaaehtoisen perinnän aloittamista voidaan saamia yrittää periä epävirallisen perinnän avulla. Epävirallinen perintä voidaan määritellä velallisen suostutteluna ja se voidaan hoitaa muun muassa puhelimitse. Mikäli yhteisymmärrykseen ei epävirallisilla keinoin päästä, aloitetaan vapaaehtoinen perintä. (Aarnio & Vahvelainen 1994, 167,183)

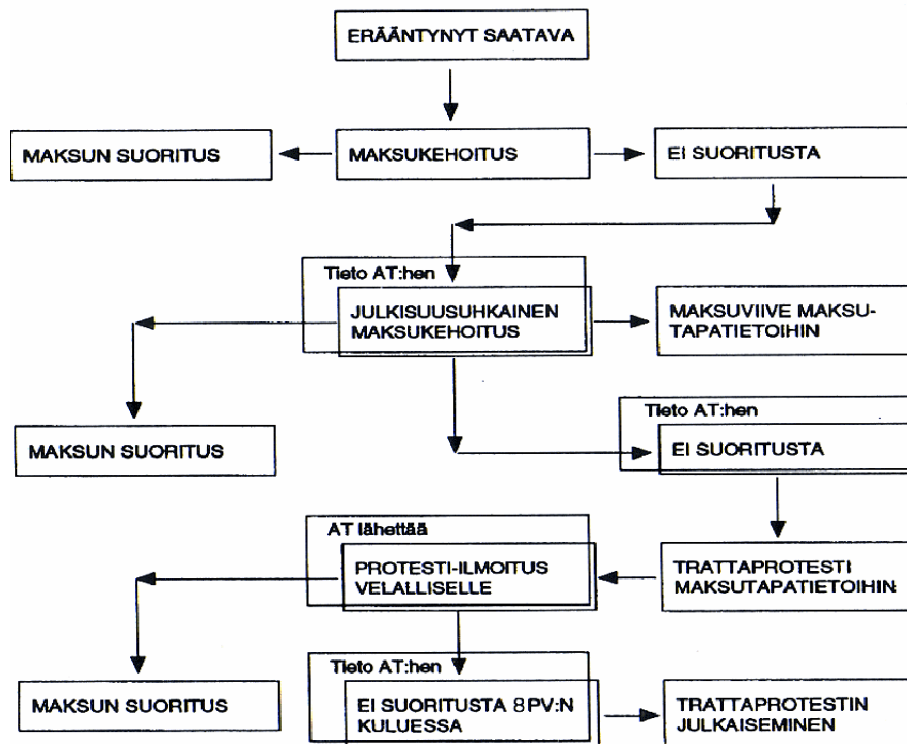
Pönkän ja Willmanin (2005, 79, 89) mukaan vapaaehtoisen perinnän ensimmäisessä vaiheessa velalliselle lähetetään yleensä kirjallinen maksukehotus. Maksukehotus huomauttaa velallista erääntyneestä suorituksesta ja kehottaa suorittamaan sen mahdollisimman nopeasti velkojalle. Jantunen (2008) kertoo, että heidän yrityksessään maksukehotukset lähetetään noin 10 päivää suorituksen erääntyttyä ja noin kolme kertaa kuukaudessa. Laki saatavien perinnästä (22.4.1999/513/5§) velvoittaa, että maksukehotuksesta löytyy ainakin velkojan nimi ja osoite, saatavan peruste, viivästyskorko, perintäkulut, vaadittu kokonaissumma, eräpäivä, maksuehdot ja kassalennukset sekä tiedot kenelle velallinen voi esittää huomautuksia saamisesta.

Ensimmäisen maksukehotuksen ja puhelinperinnän jäädessä tehottomiksi, voidaan velalliselle lähettää vielä toinen maksukehotus, jonka ohella perintää voidaan jatkaa myös puhelimitse. Toinen maksukehotus lähetetään yleensä kahden viikon kuluessa ensimmäisestä, mutta osa yrityksistä ei lähetä sitä lainkaan. (Willman 1999,262) Mikäli maksukehotukset ja puhelinperintä jäävät tuloksettomiksi, voidaan vapaaehtoisessa perinnässä turvautua vielä trattaan tai konkurssiuhkaiseen maksukehotukseen. (Lehtonen 1996, 77)

Tratta eli julkinen maksuhäiriömerkintä on jääne historian ajoilta, jolloin ei ollut muita perintävälaineitä. Suomessa trattausta hoitavat perintätoimistot ja pankit. (Lehtonen 1996, 77) Tratta on tehokas ja hyvin suosittu yksityisoikeudellinen perintäväline. Yksityisoikeudellisuudella tarkoitetaan sitä, että ilmoitus saamisesta perustuu velkojan yksipuoliseen ilmoitukseen ilman viranomaisen tarkistusta. Tratta voi olla joko hiljainen tai julkinen. Hiljainen tratta on kuitenkin harvinainen, koska tratan tehokkuus perintävälaineena perustuu juuri maksuhäiriön julkistamiseen. Tratalle voidaan periä lä-

hes kaikenlaisia elinkeinonharjoittajien välisiä riidattomia saamisia. Kuluttajan velkaa tratalla ei kuitenkaan voida periä, mutta yksityishenkilö velkojana voi käyttää trattaa perinnässä. (Aarnio & Vahvelainen 1993, 31) Kuvassa 1 havainnollistetaan perintäprosessia maksukehotus- ja trattausvaiheen osalta.

Perintäprosessin maksukehotus- ja trattausvaiheet



Kuva 1. Suomen Asiakastieto Oy:n kuvio trattausprosessista (Willman 1999, 260–261)

Vapaaehtoisessa perinnässä voidaan käyttää myös konkurssiuhkaista maksukehotusta eli uhkausta konkurssihakemuksen jättämisestä. Se on vapaaehtoisen perinnän raskaimpia muotoja ja se annetaan haastemiehen välityksellä. (Aarnio & Vahvelainen 1994, 203) Konkurssiuhkainen maksukehotus onkin ollut velkojien suosiossa, koska se luo kevyesti perintään suhtautuvalle yritysjohdolle uhkakuvan välittömästä konkurssivaarasta, eikä se myöskään aiheuta velalliselle maksuhäiriömerkintää. (Pekkala 2008) Käytännössä konkurssiuhkainen maksukehotus toimii niin, että se antaa velalliselle kahdeksan päivää aikaa maksaa saaminen velkojalle. Mikäli suoritus ei tapahdu kahdeksassa päivässä, voi velkoja halutessaan jättää velallisesta konkurssihakemuksen. (Aarnio & Vahvelainen 1993, 33)

Talposen (2002, 54) mukaan vapaaehtoisen perinnän jäädessä tehottomaksi voidaan aloittaa oikeudellinen perintä. Oikeudellinen perintä pitää aloittaa hyvissä ajoin, heti kun vaaran merkkejä, taloudellisia poikkeavuuksia velallisen toiminnassa, on havaittavissa. Oikeudellisen perinnän aloittamista puoltaa lisäksi vapaaehtoisen perinnän ajallinen tehottomuus. Tämä tarkoittaa sitä, että jos vapaaehtoinen perintä ei johda haluttuun tulokseen, menettää velkoja paljon saamisen kotiutumisen kannalta tärkeää aikaa. (Aarnio & Vahvelainen 1994, 167)

Oikeudellisessa perinnässä suoritustuomiota voidaan hakea suppean tai laajan haastehakemuksen avulla. Suppeaa haastehakemusta haetaan pääsääntöisesti riidattomissa tapauksissa, kun taas laajaa riitaisissa. Laaja haastehakemus eroaa suppeasta lisäksi siten, että sen yhteydessä velkoja joutuu selvittämään asiaa ja sen yksityiskohtia huomattavasti laajemmin. Mikäli velallinen ei maksa saamista, rekisteröidään molemmissa haasteissa suoritustuomio velallisen luottotietoihin, jonka jälkeen saaminen siirretään yleensä ulosottoon. (Willman 1999, 268–269)

Tutkielmassa edellä esitetty perintäprosessi oli melko teoreettinen ja standardoitu malli perintäprosessista, eikä se välttämättä tuo esille perintäprosessin monimutkaisuutta ja yritysspesifejä ominaisuuksia. Todellisuudessa perintäprosessista saattaa kuitenkin muodostua monimutkainen, yritysspesifi ja pitkä tapahtumaketju etenkin, jos saamisia joudutaan perimään oikeudellisen perinnän keinoin. Tutkielmassa esitetyn kaltaisia teoreettisia ja standardoituja perintämalleja ei pidä kuitenkaan sivuttaa kokonaan, sillä niitä voidaan hyödyntää käytännön perintäprosessien suunnittelussa ja toteuttamisessa.

2.3 Perinnän merkitys ja vaikutus yrityksen toimintakykyyn

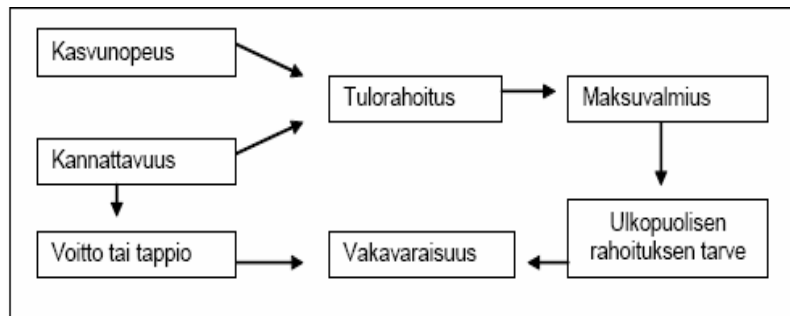
Perintä voi muodostua yritykselle erittäin tärkeäksi toiminnoksi, koska sen vaikutukset yrityksen rahoitusasemaan ja sen myötä yrityksen toimintakykyyn saattavat muodostua huomattaviksi. Rahoitusasema voidaan määritellä taseen osoittamaksi rahoituksen tilaksi (Taloustieto Oy 1992, 197). Sen kannalta keskeisessä asemassa ovat kannattavuus, vakavaraisuus sekä maksuvalmius, joihin tutkielmassa viitataan termillä rahoitusaseman perustekijät. Kannattavuus voidaan määritellä yrityksen voiton-

tuottokyvyksi, kun taas vakavaraisuus ja maksuvalmius kuvaavat yrityksen kykyä selviytyä taloudellisista velvoitteista. (Laitinen 2003,422; Kinnunen 2002, 132)

Perinnän ja rahoitusaseman välistä yhteyttä voidaan selventää seuraavan esimerkin avulla. Ensinnäkin luottokauppa synnyttää myyntisaamisia, jotka muodostavat yrityksen tulorahoituksen joko kokonaan tai osittain, riippuen luottokaupan myyntiosuudesta. Perinnällä voidaan sen sijaan nopeuttaa myyntisaamisten kotiutumista sekä vähentää luottotappioiden määrää, jonka vuoksi perintä vaikuttaa välillisesti myös kannattavuuteen sekä tulorahoitukseen (Kinnunen 2002, 137; Johansen 2003, 34). Voidaankin päätellä, että perinnän vaikutus rahoitusaseman perustekijöihin riippuu juuri luottokaupan ja sen synnyttämien myyntisaamisten määrästä ja, että yhteys tekijöiden välillä on luultavasti sitä huomattavampi, mitä enemmän yrityksessä harjoitetaan luottokauppaa. Toisaalta voidaan todeta, että jos luottokauppaa ei harjoiteta lainkaan, ei perinnällä todennäköisesti ole minkäänlaista vaikutusta rahoitusaseman perustekijöihin. Perinnän vaikutus kannattavuuteen katoaa, koska yrityksellä ei ole myyntisaamisia, joita perinnällä voidaan kotiuttaa nopeammin.

Perinnän vaikutukset kannattavuuteen heijastuvat lisäksi muihin rahoitusaseman perustekijöihin. Laitinen (2003, 422) selventää kausaalisen mallin avulla, kuinka parantunut kannattavuus johtaa muiden rahoitusaseman perustekijöiden vahvistumiseen. Parantunut kannattavuus lisää ensinnäkin yrityksen tulorahoitusta, joka vaikuttaa positiivisesti yrityksen maksuvalmiuteen, koska suurempi likvidien varojen määrä helpottaa yritystä selviytymään lyhytaikaisista maksuvelvoitteistaan. Parantunut maksuvalmius vähentää taas huomattavasti ulkopuolisen lisärahoituksen tarvetta, joka vahvistaa pitkällä tähtäimellä vakavaraisuutta. Vakavaraisuuden vahvistuminen johtuu siitä, että yrityksellä on vahvemman maksuvalmiuden vuoksi vähemmän vierasta pääomaa taseessa suhteessa koko pääomaan. (Laitinen 2003,422; Laitinen 2002, 16) Vähäisempi vieraan pääoman määrä tuottaa yritykselle myös säästöjä, koska vieraan pääoman korkokuluja syntyy vähemmän (Martikainen ja Martikainen 2002, 151). Paremmalla kannattavuudella on lisäksi suora vaikutus vakavaraisuuteen, sillä yrityksen tuottaessa voittoa liiketaloudellinen tappio ei vähennä oman pääoman määrää taseessa (Laitinen 2002, 16).

Laitisen (2003, 423) kausaalista mallia rahoitusaseman perustekijöistä voidaan havainnollistaa vielä kuvalla 2.



Kuva 2. Rahoitusaseman perustekijöiden kausaalisuhde. (Laitinen 2003, 423)

On myös todennäköistä, että tehokkaalla perinnällä voidaan parantaa yrityksen toimintakykyä. Vahvempi vakavaraisuus muun muassa helpottaa uusien investointien suunnittelua sekä lisää yrityksen riskinsietokykyä. Aktiivinen perintä vähentää huomattavasti myös saamisten osuutta taseesta sekä vapauttaa taseeseen lisää tilaa uusille myyntisaamisille. (Kinnunen 2002, 132–133; Hedman 1991, 52)

Perinnällä saattaa olla myös päinvastainen vaikutus rahoitusaseman perustekijöihin ja yrityksen toimintakykyyn perinnän ollessa tehotonta. Tehottoman perinnän vaikutukset ilmenevät myyntisaamisten kiertonopeuden kasvuna sekä lisääntyneinä luottotappiona, jotka heikentävät kannattavuutta, vähentävät tulorahoitusta sekä lisäävät ongelmia maksuvalmiudessa. Luottotappiot vähentävät kannattavuutta lisäksi aiheuttamalla myynnin lisäkuluja, koska luottotappioiden korvaaminen uudella myynnillä edellyttää moninkertaista myyntiä suhteessa syntyneisiin luottotappioihin. Heikko maksuvalmius ja vähäiset likvidit varat taas pakottavat yrityksen lisäämään vierasta pääomaa, jonka vuoksi yritys velkaantuu. Velkaantuminen heikentää vakavaraisuutta ja vähentää mahdollisuuksia saada uutta vierasta pääomaa edullisin ehdoin. Likvidien varojen puute ja heikot mahdollisuudet saada vierasta pääomaa edullisin ehdoin saattavat hankaloittaa yrityksen omaa maksuliikennettä sekä aiheuttaa ylimääräisiä korkokuluja myöhästyneiden suoritusten takia. Pahimmassa tapauksessa hankaluuDET maksuliikenteessä voivat muuttua pysyväksi maksukyvyttömyydeksi, jonka vuoksi yritys ajautuu yrityssaneeraukseen tai konkurssiin. (Martikainen ja Martikainen 2002, 152–153; Laitinen 2002, 16; Laitinen 2003, 422; Leppiniemi 2002, 45; Johansén 2003, 34–35) Voidaankin todeta, että perinnän tehottomuus aiheuttaa huomattavia lisäkustannuksia sekä hankaloittaa yrityksen toimintaa.

3 PERINTÄÄN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

3.1 Perinnän organisointi

Ehkä keskeisin osa perinnän organisointia on ulkoistamispäätöksen tekeminen. Yrityksessä on päätettävä organisoidaanko perintä yrityksen omaksi toiminnoksi vai ulkoistetaanko se perintää ammattimaisesti harjoittavan toimijan hoidettavaksi. Mikäli perintä päätetään hoitaa itse, on perintä organisoitava sisäisesti. Sisäisessä organisoinnissa tulee ottaa huomioon etenkin perinnän kustannukset sekä perinnästä saatavat hyödyt. Perintää tulee myös tehostaa erilaisilla menetelmillä, kuten sähköisellä perinnällä, vakuuksilla tai asiakasanalyseillä.

Perinnän rationaalisella organisoinnilla voidaan vaikuttaa perinnän tehokkuuteen merkittävästi. Organisointi saattaa vähentää perinnän tämän hetkisiä ongelmia, ennaltaehkäistä uusien ongelmien syntymistä, vähentää perinnän kustannuksia sekä lisätä perinnästä saatavia hyötyjä. Lehtonen (1996, 13) väittää, että jos perinnän organisointi ja pohjatyöt ovat hoidettu kunnolla, saattaa itse perinnästä tulla lähes tarpeetonta. Käytännön elämässä perintä tuskin kuitenkaan jää tarpeettomaksi, koska kaikkiin perintään vaikuttaviin tekijöihin ei voida todennäköisesti varautua etukäteen.

Käytännön esimerkkinä sisäisestä organisoinnista voidaan mainita Oikeusministeriön ulosottopiirejä kokeva perinnän organisointi ulosottopiirien yhdistymisen yhteydessä. Ulosottopiirien organisoinnilla on edistetty perinnän järjestelmällisyyttä sekä jaettu parhaita perintäkäytäntöjä ulosottopiirien kesken erilaisten menetelmien avulla. Menetelminä käytettiin kehityskeskusteluja, koulutusta, palavereita, neuvontaa ja tutoringia. Organisoinnilla pyrittiin vahvistamaan myös perintää tukevia toimintoja. Muun muassa perinnän seuranta eli laadunvarmistusta sekä perintää tukevia selvitystoimintoja lisättiin huomattavasti. Edellisten toimien lisäksi kiinnitettiin huomiota perintätapauksien tunnistamiseen, vaativien tapausten hoitamiseksi kehitettyihin toimintatapoihin sekä raportointiin velallisesta. Raportoinnin osalta keskityttiin erityisesti vaativiin perintätapauksiin sekä väärinkäytöksiin perinnässä. (Oikeusministeriö 2007, 4-5)

3.1.1 Perinnän ulkoistaminen

Suomessa on useita ammattimaisesti perintää harjoittavia yrityksiä, joista suurimmat ovat Intrum Justitia Oy ja Lindorff Oy. Perintä voidaan ulkoistaa ammattimaisen toimijan hoidettavaksi joko kokonaan tai osittain. Osittain ulkoistettu perintä voidaan järjestää esimerkiksi siten, että ainoastaan maksukehotusten lähetys ulkoistetaan perintätoimiston hoidettavaksi (Jantunen 2008).

Kari Tuomola (2008) väittää, että ulkoistettu perintä toimii tehokkaammin kuin itse hoidettu. Väite perustuu siihen, että velallinen huomioi ammattimaisen perijän toimenpiteet vakavammin kuin velkojan omat. Tehokas perintä vaatii lisäksi runsaasti ammattitaitoa sekä jatkuvaa lainsäädännön tuntemusta. Hänen mukaansa perinnän ulkoistaminen vapauttaa myös resursseja yrityksen ydintoimintojen käyttöön, vähentää kustannuksia sekä kotiuttaa tehokkaammin viivästyskorot.

Ulkoistamista pohdittaessa tulee kuitenkin ottaa huomioon erilaisia yritysspesifejä tekijöitä, kuten yrityksen koko, resurssit, toimiala sekä kansainvälistymisenaste (Talponen 2002, 57). Niiniluoto (2000,1) mainitsee, että ulkoistamispäätös riippuu lisäksi saamisten laadusta, määrästä sekä suuruudesta. Perinnän ulkoistamispäätöstä tehdessä on hyvä tutustua kunnolla myös perinnän ammattilaisen taustoihin. Erityistä huomiota kannattaa kiinnittää perintätoimiston vakavaraisuuteen sekä taloudelliseen turvallisuuteen, koska perintätoimeksianto vastaa vakuudetonta luotonantoa. Perintätoimiston taustoja tutkimalla voidaan välttyä ylimääräisiltä ongelmilta ja varmistaa, että perintätoimisto tilittää perityt varat toimeksiantajalle sovitun aikataulun mukaisesti. (Kivelä & Lindström 1993, 113)

Yrityksen koko on yksi ulkoistamiseen eniten vaikuttava tekijä. Suurissa yrityksissä voi olla järkevää hoitaa perintä kokonaan itse, edullisuuden tai joidenkin eitaloudellisten tekijöiden takia (Kivelä & Lindström 1993, 112). Yrityksellä saattaa esimerkiksi olla valmiiksi hallussaan perintään tarvittavat resurssit tai yrityksessä arvellaan asiakassuhteiden kärsivän, jos perintä ulkoistetaan. Lehtonen (1996, 148) kuitenkin väittää, että nykypäivänä suuret yritykset eivät enää perusta omaa perintäosastoa, jos sitä ei jo ennestään ole.

Pienissä ja keskisuurissa yrityksissä perintä taas kannattaa usein ulkoistaa. Syynä tähän ovat perinnän aiheuttamat suuret kustannukset sekä suuri henkilöstön tarve. (Kari Tuomola 2008) Ulkoistaminen sopii yleensä myös yrityksille, joilla on paljon pieniä, selkeitä ja riidattomia saamisia useilta eri asiakkailta. Esimerkkinä voidaan mainita huoltoasemayhtiöiden bensalaskut. Perinnän ulkoistaminen soveltuu lisäksi paremmin yksityishenkilöiden perintään kuin perintään yritysten välillä. (Jantunen 2008)

Perinnän ulkoistaminen tuo perintään omat ongelmansa. Ulkoistettu perintä voi toimia hitaasti ja rutiininomaisesti, koska perintätoimistolla on usein liikaa toimeksiantajia. Perintä saatetaan myös kokea epäinhimillisenä automatisoituihin käytäntöihin perustuvana toimintona, joka heikentää asiakaspalvelua ja hävittää yksilöllisen perinnän kokonaan. Lisäksi perintätoimistosta muodostuu helposti niin sanottu kolmas osapuoli, koska perintätoimistossa ei tunneta asiakkaita kunnolla. Tämä johtaa siihen, että asiakkaat joutuvat ilmoittamaan laskuun liittyvistä asioista sekä reklamaatioista perintätoimistoon, jonka kautta asia vasta välittyy toimeksiantajalle. Voidaankin väittää, että ketjuun tulee ulkoistamisen vuoksi yksi ylimääräinen mutka matkaan, jonka vuoksi asiakkaat eivät saa suoraa kontaktia myyjäyritykseen. Ulkoistaminen ei myöskään ole ilmaista vaan aiheuttaa kuluja. Ylimääräisiä kuluja aiheutuu muun muassa, siitä, että toimeksiantaja joutuu perintätoimistosta huolimatta olemaan yhteydessä myös velalliseen. On myös todennäköistä, että osittain ulkoistettu perintä kohtaa samankaltaisia ongelmia kuin kokonaan ulkoistettu. (Lehtonen 1996, 148–149; Jantunen 2008)

3.1.2 Perinnän kustannukset tasapainoon

Perintää harjoittaessa on syytä arvioida perinnän kustannukset tarkasti. Kivelän ja Lindströmin (1993, 119) mukaan perintään uhrattujen panosten ja kustannusten tulee olla tasapainossa perittävän saamisen suuruuden kanssa. Perintää harjoittavan yrityksen onkin huolehdittava, että perintä on taloudellisesti kannattavaa ja tuottaa yritykselle jatkuvasti lisäarvoa. Jantunen (2008) mukaan monet suuret yritykset panostavatkin erikokoisiin saamisiin eri lailla, jonka vuoksi suuret saamiset saatetaan periä puhelimitse ja pienet maksukehotuksen avulla. Hänen mukaansa tällainen jako saa-

misten kesken ei ole välttämättä järkevää, koska tehokkaassa perinnässä yhdistyy aina kirjeperintä, puhelinperintä sekä sähköinen perintä.

Kustannusten sekä saamisten koon tarkkailu korostuu erityisesti oikeudellisen perinnän kohdalla, koska oikeudellinen perintä saattaa osoittautua kannattamattomaksi, jos velallinen on täysin varaton tai jos saatava on pieni. Oikeudelliseen perintään kannattaa kuitenkin yleensä ryhtyä, jos saamisen oikeellisuus on kunnossa ja velallinen on kykenevä maksamaan saamisen. Tällöin myös oikeudellisen perinnän kustannukset jäävät pääsääntöisesti velallisen maksettavaksi. Todellisen kustannusriskin kantaa kuitenkin velkoja, koska velallisen ollessa varaton lankeavat kustannukset velkojalle. (Kivelä & Lindström 1993, 119) Optimaalista perinnän kustannushyötysuhdetta eli sitä, kuinka paljon resursseja ja varoja perintään kannattaa sijoittaa suhteessa perinnästä saataviin hyötyihin, ei siis todennäköisesti ole, koska kustannushyötysuhde vaihtelee yritysspesifien tekijöiden muuttuessa sekä riippuu perittävän saamisen laadusta.

Velkojalla on kuitenkin mahdollisuus yrittää vähentää vapaaehtoisen perinnän kustannuksia velvoittamalla velallinen maksamaan osan perinnän kuluista. Laki saatavien perinnästä (21.1.2005/28/10§) nimittäin säätää, että velallisen tulisi maksaa perinnästä koituvat kohtuulliset kulut, mikäli velkoja on noudattanut hyvää perintätapaa. Willman (1999,132) kuitenkin väittää, että monet yritykset eivät lähde perimään perinnästä syntyviä kuluja kovinkaan aggressiivisesti, vaan tyytyvät itse maksumiehiksi. Passiivinen kulujen periminen johtuu hänen mukaansa siitä, että velkoja saa hyvin harvoin katettua perinnän kuluja kokonaan. On myös todennäköistä, että kaikkia pieniä kuluja on mahdotonta maksatuttaa velallisella, koska todellisten kustannusten määrää voi olla hyvin vaikea arvioida.

3.1.3 Perintää tehostavat toimet

Faksia, sähköpostia ja sähköpostia on voitu käyttää taloushallinnon tehostamiseksi jo useita vuosia. NykYTEknologia kehittykin jatkuvasti eteenpäin ja tuo uusia välineitä taloushallinnon käytettäväksi. Johansénin (2003, 34–35) mukaan yksi perinnän nykypäivän muutostrendeistä on jatkuva tietotekninen kehitys ja sen mahdollistamat

automaatiot perintäprosessissa. Perinnän kannalta sähköistäminen tarkoittaa koko elinkaaren sähköistämistä luottopäätöksestä perinnän viimeisiin vaiheisiin asti. Viime vuosikymmeninä kehitetyt automaattiset perintäjärjestelmät ovat helpottaneet ja nopeuttaneet perintää varsinkin isoissa yrityksissä (Willman 1999, 259–260). On melko todennäköistä, että perinnän sähköistäminen alentaa lisäksi perinnän kustannuksia.

Nykypäivänä sähköisen perinnän avulla voidaan integroida ulkoisia perintäpalveluita yrityksen taloushallintoon sekä pitää perinnän kannalta tärkeä informaatio ajan tasalla. Perintätoimistot tarjoavat lisäksi asiakkailleen paljon muita sähköistettyjä perintäpalveluita. Asiakas voi esimerkiksi online-palvelun kautta seurata perinnän etenemistä sekä saada sähköisen järjestelmän tuottamia reaaliaikaisia raportteja perinnän seuraamista varten. (Johansén 2003, 34–35) Sähköistettyyn perintään liittyy kuitenkin joitain ongelmia. Uudet ohjelmistot sekä monimutkaiset laitteistot saattavat vioittua tai osoittautua erittäin hankaliksi käyttää.

Perintää voidaan tehostaa sähköistämisen lisäksi vakuuksilla. Velkoja voi vaatia luottokauppaa käydessään velalliselta vakuuden, jonka tarkoitus on varmistaa saamisten kotiutuminen ajallaan sekä vähentää luottoriskiä. Vakuuksia käytetään erityisesti tilanteissa, joissa velkoja käy luottokauppaa heikon maksukyvyyn omaavan velallisen kanssa. Tällaisissa tilanteissa vakuus voi toimia jopa pakollisena ehtona kaupan synnylle. (Lehtonen 1996, 96–98)

Takaus on yleinen ja heti käteispannin jälkeen tärkein vakuustyyppi Suomessa. Takaustilanteessa velallinen hankkii lainalleen maksukykyisen takaajan, joka vastaa veloista, mikäli velallinen ei itse pysty maksamaan velkaa. Takaajina voivat toimia yksityinen henkilö tai pankki. (Aurejärvi & Hemmo 2004, 151–158) Tässä tutkielmassa käsitellään tarkemmin pankkitakausta, koska se liittyy läheisesti yritysten väliseen kaupankäyntiin. Pankkitakauksessa pankki myöntää takauksen velalliselle ehdolla, että velallinen lupautuu korvaamaan pankille pankin takaajana maksaman summan korkojen kanssa ([2] www.nordea.fi). Taloudellisesti pankkitakaus on merkittävin takaustyyppi (Aurejärvi & Hemmo 2004, 151–158) ja sitä voidaan pitää myös hyvänä ja luotettavana molempien osapuolten kannalta. Varmuuden osoituksena sen luotettavuudesta voidaan pitää pankin luottamusta velallisen kykyyn suoriutua velastaan. Pankkitakausta tehtäessä rajataan takauksen enimmäismäärä sekä voimassaoloai-

ka. Pankkitakaus voi olla omavelkainen tai toissijainen. Omavelkaisessa takauksessa takaaja voidaan velvoittaa maksamaan velat heti velan erääntyessä. Toissijaisessa takauksessa takaaja joutuu maksumieheksi vasta kun takauksenottajan maksukyvyttömyys on todettu takauslaissa säädetyllä tavalla. ([2] www.nordea.fi)

Käteispantti on vakuusmuoto, joka asettaa velallisen omistaman esineen velan vakuudeksi. Mikäli velallinen ei pysty suoriutumaan velastaan, vähennetään esineen arvo velan määrästä. Velka poistuu kokonaan, jos esineen arvo kattaa koko velan määrän. Tavallisemmin panttiesineinä käytetään asunto-osakkeita ja käteispanttin realisointi suoritetaan yleensä julkisella huutokaupalla. Velkoja saa ottaa pantatun esineen hallintaansa ja velkojalla on oikeus pitää sitä hallussaan kunnes saatava on kokonaisuudessaan suoritettu. Velkojan on myös huolehdittava esineestä, eikä sitä saa lainata ilman velallisen lupaa. (Lindström 2005, 82–83; Aarnio & Vahvelainen 1994, 102–104) Lehtonen (1996,102) huomauttaa lisäksi, että velkojan kannattaa aina ottaa käteispantti haltuunsa, koska muuten sillä ei ole vakuusarvoa.

Perintää voidaan tehostaa myös arvioimalla velallisia. Arvioinnissa voidaan käyttää hyväksi luottotietoja, aikaisempaa maksukäyttäytymistä tai velkojan omia kokemuksia luottokaupasta. Luottotiedot toimivat velallisen arvioinnin tukena. Niitä voi hankkia useista eri lähteistä, joista Suomessa suurimpia ovat Suomen Asiakastieto Oy sekä Dun ja Bradstreet Finland Oy (Lindström 2005, 32). Nykyaikana luottotietoyhtiöt tarjoavat reaaliaikaista tietoa yritysten luottotiedoista sekä taloudellisista tunnusluvuista melko edullisesti suhteessa mahdollisiin luottotappioihin. Luottotiedot sisältävät erilaisia arviointeja sekä analyysseja yritysten taloudentilasta, joihin kannattaa kuitenkin suhtautua kriittisesti, sillä informaatio voi olla joskus vaikeasti tulkittavissa. Voidaan-kin todeta, että velallista analysoitaessa on tutkittava luottotietojen ohella myös muita tekijöitä. (Willman 1999, 255; Lehtonen 1996, 38–39)

3.2 Myyntireskontran vaikutus perintään

Myyntireskontralla tarkoitetaan yrityksen kirjanpidossa olevaa velalliskohtaista pääkirjaerittelyä myyntisaamisista, johon kirjataan velallisen laskut, hyvityslaskut sekä korkolaskut (Hedman1991,53). Myyntireskontranhoitaja taas on myyntireskontraa ylläpitävä henkilö. Hänen pääasiallinen tehtävänsä on kirjata tulevat maksut, mutta hän voi

hoitaa myös joitain perintään liittyviä tehtäviä. Yleensä myyntireskontranhoitaja auttaa luotonvalvojaa puhelinperinnässä tai epäselvien perintätilanteiden kanssa. (Jantunen 2008)

Hedman (1991, 53–54) väittää, että myyntireskontraa voidaan pitää eräänlaisena myynnin likaämpärinä, koska kaikki yrityksen myynnissä ja laskutuksessa syntyvät virheet ilmenevät viimeistään myyntireskontrassa. Myyntireskontranhoitajan onkin pyrittävä selvittämään huomatu virheet ja väärinkäsitykset mahdollisimman nopeasti, etteivät ne aiheuttaisi ongelmia perinnässä.

Myyntireskontra tarjoaa informaatiota muun muassa erääntyneistä laskuista, avoimista laskuista, laskujen summista, valuutoista sekä maksutavoista. Ajantasainen ja luotettava myyntireskontra onkin erinomainen apuväline perintää harjoitettaessa, koska se on nopea ja edullinen tapa seurata asiakkaiden maksukäyttäytymistä. (Hedman 1991, 53–54; Lehtonen 1996, 40) Jantunen (2008) kuitenkin huomauttaa, että tulevat maksut on kirjattava välittömästi myyntireskontraan, jotta myyntireskontra pysyisi ajantasaisena ja luotettavana. Lisäksi myyntireskontranhoitajan ja luotonvalvojan välisen yhteistyön on toimittava mutkattomasti, jotta reskontrasta saadaan käyttöön kaikki hyödyllinen tieto. Vaikka myyntireskontranhoitaja tehostaa saamisten perintää niin Jantunen (2008) toteaa, ettei myyntireskontranhoitajan rooli perinnässä ole kuitenkaan kovin huomattava, koska myyntireskontranhoitaja vaikuttaa vain lähinnä perinnässä käytettävään informaation suoritusten kirjaamisen yhteydessä.

3.3 Baltian kaupan vaikutus perintään

Baltian alueesta on muodostunut suomalaisille yrityksille suuri markkina-alue viime vuosikymmenten aikana. Talouden hyvät ajat, kova kilpailu ja melko vähäiset luottoriskit ovat käynnistäneet luottokauppatoiminnan Baltian alueella suomalaisyritysten keskuudessa. (Ijäs 2008, 9) Viime vuosina Baltian alueella on kuitenkin ollut havaittavissa merkkejä taloudellisista vaikeuksista sekä taantumasta. Jyri Raivio (2008) kirjoittaa Helsingin sanomien artikkelissaan ”Baltian talousihme on vaihtunut vakaviksi talousongelmiksi”, että Virossa ja Latviassa taantuma on jo alkanut, sillä maiden kokonaistuotanto on laskenut koko ensimmäisen vuosipuolikkaan ajan. Taantumän määritelmän mukaan taantumasta voidaan puhua, kun valtion kokonaistuotanto eli

bruttokansantuote laskee kahtena vuosineljänneksenä peräkkäin (Arvopaperi 2008). Talouden tila on heikentynyt Baltian maissa vähitellen, heikentyen ensin Latviassa jonka jälkeen Virossa ja Liettuassa. Voimakkaimmin taantuma on iskenyt Latviaan, jonka talouden tila on tällä hetkellä huonoin. Maiden taloudellisesta ahdingosta kertovat myös huomattavan korkeat inflaatioluvut. (Raivio 2008)

Baltian alueen tulevaisuus ei näytä lupaavalta. Ijäs (2008, 9) kertoo, että maiden heikko taloudellinen tilanne on heijastunut maiden luottoluokitukseen. Luottoluokittaja Euler Hermes on alentanut Baltian maiden luokituksia tiputtamalla Viron ja Liettuan luottoluokkaan B ja Latvian luottoluokkaan C. On ilmeistä, että huonommat luottoluokitukset tuottavat maille lisää taloudellisia ongelmia. Uudet ongelmat saattavat ilmetä huonompina lainan mahdollisuuksina sekä korkeampina lainakuluina. Raivio (2008) toteaa myös, että synkkää tulevaisuutta lisää Baltian maiden alhainen vienti sekä kotimaankysyntä. Vienti kärsii varsinkin siitä, että Baltian maiden tärkeimmät kauppakumppanit ovat muut Baltian maat, joissa tämän hetkinen palveluiden ja tuotteiden kysyntä on hyvin alhaista.

3.3.1 Baltian alueen perintä kohdeyrityksessä

Kohdeyrityksessä Baltian alueen perintä hoidetaan lähes aina sähköpostilla. Postitse karhukirjeitä ei lähetetä usein, koska sähköpostilla saadaan asiakkaaseen nopeammin yhteyttä. Sähköpostiperintä onkin osoittautunut toimivaksi ja velalliset ovat yleensä maksaneet velkansa lähes heti, kun erääntymisestä on velalliselle ilmoitettu. Perinnän toimivuuden osoittaa sekin, että suurilta luottotappioilta on vältytty. Baltian alueen perinnässä käytetään myös ankarampia ja kovempia otteita kuin Suomessa, koska Baltian maissa ei närkästyä niin helposti perintäkirjeistä tai perinnästä. Joissain tilanteissa voidaan jopa käyttäytyä hieman tylästi asiakasta kohtaan. (Jantunen 2008)

Jos perintä sähköpostilla ei johda haluttuun tulokseen, velalliselle voidaan vielä soittaa tai paikallista myyjää voidaan pyytää perimään suoritusta. Paikallinen myyjä onkin tärkeässä roolissa, sillä myyjän on helpompi kommunikoida velallisen kanssa yhteisen kielen ja kulttuurin ansiosta. Myyjät myös mielellään menevät velallisen luo,

koska myyjänkin intresseissä on kotiuttaa saaminen. Jos laskuja ei tämänkään jälkeen makseta, niin seuraavaksi voidaan uhata velallista perintätoimistolla. Perintätoimistolla uhkaaminen onkin yleensä tehokas tapa periä. Uhkailun haittapuolena on se, että jos velallinen suostuu maksamaan velkansa, voidaan joutua sopimaan pitkistä maksuohjelmista velallisen kanssa. Toisaalta se, että saamiset saadaan kotiutettua edes joskus, on parempi lopputulos kuin luottotappio. Jos uhkailutkaan eivät auta, siirretään perintä perintätoimiston hoidettavaksi. (Jantunen 2008)

Koska luottokauppaan liittyy riskejä, on perinnässä oltava jatkuvasti aktiivinen. Yleensä vain aktiivisuus palkitaankin. Aktiivisen perinnän lisäksi riskejä ja luottotappioita ennaltaehkäistään kohdeyrityksessä asettamalla uusille asiakkaille alussa pienet luottorajat, joita kasvatetaan pikku hiljaa asiakassuhteen edetessä. Myös ennakkomaksu on oiva keino välttää luottotappiota. (Jantunen 2008)

3.3.2 Käytännön perintä Virossa sekä muualla Baltiassa

Perintätoiminta aloitettiin Virossa maan itsenäistyttyä vuonna 1993 ja marraskuussa vuonna 2000 perintäalan johtavat yritykset perustivat perimistöimistöjen liiton. Virossa perintä mukaillee pitkälti suomalaisia käytäntöjä alkaen vapaaehtoisesta perinnästä päättyen oikeudelliseen perintään. Suurimpia perintäalan yrityksiä Virossa sekä muualla Baltian alueella ovat suomalaisille tutut Lindoff sekä Intrum Justitia. (Mäkkylä 2001, 22; Sarkamo 2000) Perintätoimistot toimivat Baltiassa samaan tapaan kuin Suomessa. Ensin ne lähettävät maksukehotuksen tai soittavat velalliselle, jonka jälkeen ne aloittavat oikeudellisen perinnän, mikäli saaminen ei ole kotiutunut. Perintätoimistot sopivat kuitenkin yleensä joiltain osin toimeksiantajan kanssa toimenpiteistä, joita perinnässä käytetään. (Jantunen 2008)

Oikeudellisen perinnän kohdalla on havaittavissa huomattavia eroja Suomen ja Viron välillä. Virossa oikeudellinen perintä on ensinnäkin erittäin kallista ja aikaa vievää. Myöskään suppeaa haastehakemusta ei ole, vaan tuomioistuimen tuomion saaminen edellyttää kaikkien perintätapaukseen liittyvien asiakirjojen lähettämistä tuomioistuimelle sekä leimaveron maksua, joka voi olla jopa 10 prosenttia saamisen suuruudesta. (Sarkamo 2000)

Virossa vapaaehtoinen perintä hoidetaan usein kirjeitse tai puhelimitse Suomen hyvän perintätavan mukaisesti (Sarkamo 2000). Jantunen (2008) mainitsee, että Baltian alueen perintä hoituu sujuvasti myös sähköpostin avulla. Virossa vapaaehtoisen perinnän kohdalla yrityksillä on myös joiltain osin mahdollisuus päättää itse omasta hyvästä perintätavastaan (Sarkamo 2000). Tammemäe kertoo Mäkkylän (2001, 22) artikkelissa ”Etelänaapurin perintätoimistojen liitto”, että Virossa käytetään paljon niin sanottua Street collection- perintää eli käyntejä velallisen luona. Street collection- perintä suoritetaan viemällä perimiskirje henkilökohtaisesti velalliselle ja sopimalla velallisen kanssa maksuaikataulusta. Jos velallinen ei suorita maksuja sovitun aikataulun mukaisesti, käydään suorituksia perimässä uudestaan velallisen luona. Street collection- perintä on osoittautunut erittäin tehokkaaksi perintämenetelmäksi.

Velkatietojen julkaisussa on huomattavia eroja verrattuna suomalaisiin käytäntöihin. Suomessa Asiakastieto Oy:n julkaisemia maksuhäiriöitä on lupa tarkastella vain lain sallimissa tapauksissa, kun taas Virossa muun muassa sisäministeriö sekä monet perintäyhtiöt julkaisevat internetsivuillaan kaikkien nähtävissä olevia listoja henkilöistä, joilla on maksuhäiriöitä. (Luottotietolaki 19§; Sarkamo 2000) Toinen merkittävä ero Suomeen nähden on, että saamisen mentyä perintään tulee Baltian alueella aina merkintä luottotietoihin. Tämä yleensä helpottaakin perintää, koska maksuhäiriömerkintöjä pyritään välttämään. Luottotiedot ovat myös tarkempia kuin Suomessa. Niistä löytyy suosituksia yritysten luottorajoista sekä niissä kerrotaan melko yksityiskohtaisesti, minkälaisista saamisista maksuhäiriömerkinnät ovat tulleet. Luottorajasuosituksen kohdalla täytyy kuitenkin muistaa, että ne ovat vain suuntaa antavia. (Jantunen 2008)

Lepikin (2007, 6) mukaan Baltiassa nykypäivän trendinä on saamisen hallintapalveluiden ulkoistaminen. Monet luotonantajista ulkoistavatkin koko saamisen elinkaarren. Toiminnassa kopioidaan paljon Pohjoismaita, jonka seurauksena hallintapalvelujen toimintatavat muuttuvat eurooppalaisemmiksi. Perinnän ja luottotietopalvelujen lisäksi tarjolla on scoringia, muistutuspalveluja sekä laskutus- ja reskontrapalveluja. Viime vuosina suosiota on saavuttanut myös vanhojen saamiskantojen myyntipalvelut.

3.3.3 Perinnän ongelmia Baltian alueella

Suomessa asenne Baltian maita kohtaan velallisena on yleensä hieman negatiivinen. Todellisuudessa suurin osa velallisista on kuitenkin todella tunnollisia ja he hoitavat asianansa hyvin. Baltian alueen perinnässä kohdataankin lähes samoja ongelmia kuin Suomessa. Eroja kuitenkin on ja ne johtuvat pääosin erilaisesta maksukulttuurista. (Jantunen 2008)

Ensinnäkin eroja on maksukäyttäytymisessä. Suomessa maksukäyttäytyminen on ollut hyvällä tasolla verrattuna moniin maihin. Tämä ilmenee konkurssien sekä maksuhäiriöiden vähäisinä määrinä. (Setälä 2005, 185) Baltiassa yritysten ja yksityisten henkilöiden maksukäyttäytyminen on kuitenkin kaukana Suomen tasosta (Jantunen 2008). Vuonna 1999 tehdyssä maksutapatutkimuksessa selviää, että esimerkiksi virolaisten yritysten keskimääräinen maksuviivästys on jopa 2-3 viikkoa. Yksityishenkilöiden kohdalla maksuviivästykset voivat olla vieläkin pidempiä. (Mäkkylä 2001, 22) Jantunen (2008) mainitseekin, että erilaisen kulttuurin vuoksi velallisia ei välttämättä häiritse lainkaan, vaikka suoritus olisi eräännytynyt jo kuukausi sitten. Erilaisen maksukulttuurin takia luotonantajat joutuvatkin myöntämään pidempiä maksuaikoja Baltian alueella. Maksuaika on yleensä noin 60 päivää, kun Suomessa vastaava on 30 päivää. Jantunen (2008) kertoo kuitenkin, että pitkistä maksuehdoista sekä erilaisesta maksukulttuurista huolimatta heidän yritykselleen ei ole tähän asti aiheutunut suuria luottotappioita Baltian kaupasta. Päinvastoin suoritukset ovat saapuneet lähes ajoissa perille.

Toisin kuin Suomessa Baltiassa ei myöskään käytetä yleensä vakuuksia. Tätä voidaan pitää huomattavana ongelmana, koska vakuuksien puuttuminen voi pahimmassa tapauksessa vähentää jopa myyntiä. Siihen, että vakuuksia ei käytetä, on monia syitä. Ensinnäkin yritykset ovat haluttomia käyttämään vakuuksia. Toiseksi myöskään pankit eivät halua antaa vakuuksia, vaikka taloudelliset edellytykset olisivat kunnossa. Kolmanneksi pankkien mielestä riskit saattavat olla myös liian korkeita vakuuksien myöntämiseen. (Jantunen 2008)

Ulkomaankauppaan liittyy usein myös enemmän riskejä kuin kotimaankauppaan. Setälä (2005, 185) määrittelee riskin odottamattomana tappion mahdollisuutena, jonka

yrityksen on rajattava hyväksyttävälle tasolle. Hän on lisäksi luokitellut ulkomaankauppaan liittyviä riskejä hieman tarkemmin. Perinnän kannalta merkityksellisimpinä voidaan pitää maariskiä sekä velalliseen kohdistuvaa kaupallista riskiä. Kaupallinen riski on velalliskohtaista riskiä ja sitä voidaan arvioida tarkkailemalla velallisen maksukäyttäytymistä tai luottotietoja. Maariski aiheutuu vieraan valtion toimenpiteistä sekä kulttuurista. Maariskiä voidaan kartoittaa analysoimalla muun muassa maiden luottoluokituksia. (Setälä 2005, 188–189) Baltian tämän hetkiset taloudelliset ongelmat ovatkin lisänneet riskejä huomattavasti. Muutokset ovat vaikuttaneet myös monen suomalaisen yritykseen. Suomalaisyritysten myynti on vähentynyt selvästi Baltian alueella, ja luottokauppaan liittyvät luottoriskit ovat lisääntyneet huomattavasti. (Ijäs 2008, 9) On ilmeistä, että erilaisen maksukulttuurin sekä tämän hetkisen taloudellisen tilanteen vuoksi on Baltian kaupassa noudatettava äärimmäistä varovaisuutta sekä pyrittävä tehostamaan perintää entistä enemmän.

4 PERINNÄN PROBLEMATIIKKA

Perinnän aikana velkoja voi kohdata monenlaisia ongelmia. Ongelmia esiintyy yleensä perintäprosessin jokaisessa vaiheessa ja ne voivat kohdistua velkojaan, velalliseen tai itse perintäprosessiin. Ongelmat aiheuttavat usein perinnän tehottomuutta ja saattavat vaikuttaa negatiivisesti yrityksen jokapäiväiseen toimintaan. Varsinkin perinnän aiheuttamat suuret kustannukset sekä henkilöstöressurssien tarve saatetaan nähdä perintää rasittavina tekijöinä. Esimerkiksi suurissa yrityksissä perintäosasto voi työllistää useita henkilöitä ja aiheuttaa suuria palkkakustannuksia. Kustannuksia aiheutuu lisäksi perintään vaadittavista ATK-järjestelmistä, kommunikoinnista asiakkaiden kanssa sekä perinnän tarvitsemista muista toiminnoista. Seuraavissa luvuissa tutkitaan tarkemmin perinnän yleisimpiä ongelmia sekä ongelmien vaikutuksia perinnän tehokkuuteen.

4.1 Perintärutiinit ja velkoja velallisen pankkina

Perintä ei saa olla liian rutinoitua toimintaa. Toimenpiteiden ollessa rutiininomaisia on velallisen helppo käyttäytyä rutiinien mukaisesti ja viivästyttää suorituksia ilman minikäänlaisia haitallisia seuraamuksia. (Kivelä & Lindström 1993, 98) Onkin todennäköistä, että rutiinit lisäävät perinnän tehottomuutta ja antavat velalliselle mahdollisuuden käyttäytyä epäsuotuisasti velkojaa kohtaan.

Rutiinien syntymistä voidaan välttää vaihtelemalla perintämenetelmiä. Tavallisesti perintä hoidetaan kirjeitse, mutta perintää kannattaa harjoittaa lisäksi puhelimitse tai perintätapaamisen avulla. Joskus hankalissa tapauksissa voidaan turvautua jopa ulkopuolisen tahon välityksellä tapahtuvaan perintään rutiinien estämiseksi. Eri menetelmien käytön lisäksi rutiineja voidaan välttää aloittamalla perintä eri ajankohtina sekä vaihtelemalla maksukehotuksien lähetyspäiviä. (Lehtonen 1991, 40) Kivelä ja Lindström (1993, 98) muistuttavat kuitenkin, että liian persoonallinen ja vaihteleva perintä aiheuttaa toisaalta epäuskottavuutta.

Rutiininomaiset perintätoimenpiteet voivat muodostaa tratasta maksuehdon. Käytännössä tällä tarkoitetaan sitä, että velallinen maksaa saamisen aina vasta, kun tratta

on asetettu. Tratan muodostuessa maksuehdoksi menettää tratta usein merkityksensä, koska jo useita maksuhäiriömerkintöjä saaneen velallisen mainetta maksajana ei voida enää tratan avulla heikentää. Tratan muodostuminen maksuehdoksi voi olla myös merkki siitä, että yrityksessä käytetään liikaa trattaperintää. (Lehtonen 1991, 40)

Velallinen saattaa viivytellä suorituksiaan varsinkin suurten investointien yhteydessä käyttämällä velkojaa pankkina. Käsite velkoja velallisen pankkina perustuu velallisen ajattelutapaan siitä, että ostolaskut voidaan jättää maksamatta, koska viivästymisistä maksetaan korkoa. Näin ei kuitenkaan voida ajatella, koska rahan pitäisi eräpäivän jälkeen olla myyjän käytössä. Hämmästyttävää ilmiön kohdalla on erityisesti se, että velalliset usein tyytyvät koron maksajan rooliin, vaikka korot ovat yritysten välisessä kaupassa melko korkeita. (Jantunen 2008)

Käsite velkoja velallisen pankkina perustuu lisäksi pääoman aiheuttamiin kustannuksiin ja tuottoihin. Velallinen yrittää viivyttää ostovelkojensa maksua osittain sen vuoksi, että hänen pääomalleen kertyy korkoa. Ilmiö korostuu varsinkin silloin, kun korot ovat korkealla. Velkoja pyrkii vastaavasti nopeuttamaan maksuliikennettä, koska velkojalle syntyy huomattavia kustannuksia myyntisaamisiin sidotusta pääomasta ja sen korkokuluista (Jantunen 2008; Johansén 2003, 34–35). Talposen (2002, 16) mukaan velkojan kannalta pahimmassa tapauksessa korkokulut syövät myynnistä saavutetun voiton kokonaan. Viivästyminen vaikuttaa kannattavuuteen varsinkin voittomarginaalin ollessa pieni ja korkojen korkeat. Lehtonen (1996, 16) kuitenkin arvioi, että myyntisaamisten kiertoajan lyheneminen jo yhdelläkin päivällä parantaa velkojan asemaan huomattavasti, koska lyhentynyt kiertoaika vapauttaa sitoutunutta pääomaa ja parantaa voittomarginaalia.

4.2 Aiheettomat reklamaatiot ja tavarapalautukset

Suurin osa reklamaatioista on yleensä aiheellisia ja johtuvat myynnin tai yrityksen muiden toimintojen virheistä. Osa velallisista kuitenkin käyttää reklamaatioita keinotellun välineenä. Suvialan (2001, 8) mukaan tällaisista aiheettomista reklamaatioista aiheutuu yrityksille erittäin paljon lisätyötä. Hänen mukaansa aiheettomat reklamaati-

ot vähentävät myös reskontratietojen luotettavuutta sekä hidastavat perintää huomattavasti.

Etenkin maksuvaikeuksissa olevat asiakkaat reklamoivat usein aiheettomasti saadakseen lisää maksuaikaa ilman haitallisia seuraamuksia. Aiheetonta reklamaatiota tai tavaralanpalautusta voidaankin pitää yleensä vakavana signaalina velallisen maksuvaikeuksista. (Lehtonen 1991, 75) Varsinkin eräpäivän jälkeen tehdyt reklamaatiot ovat usein aiheettomia ja niihin on syytä kiinnittää erityistä huomiota (Suviala 2001,8).

Aiheettomia tavaralanpalautuksia harjoittavat erityisesti pienet yritykset sekä yritykset muoti- ja sesonkialoilla. Tavaralanpalautukset ovat usein oire siitä, että velallisella ei ole varoja hoitaa suoritusta sovittuna ajankohtana. Yleensä velkojan on kuitenkin parempi hyväksyä yksipuolinen tavaralanpalautus, sillä näin velkoja välttää pitkän ja epävarman perintäprosessin. (Lehtonen 1991, 77)

Aiheeton reklamaatio on ehkä yleisin tapa viivyttää suoritusta, koska ne ilmenevät usein vasta perinnän alkaessa. Ehkä yleisin peruste aiheettomalle reklamaatiolle on toimituksen myöhästyminen. Virheellisestä tuotteesta on sen sijaan mahdotonta reklamoida aiheettomasti, koska tuotteen virheettömyys paljastuu viimeistään palautuksen yhteydessä. (Lehtonen 1991, 77) Lindströmin (2005, 130) mukaan reklamaatio kannattaakin pyytää aina kirjallisena, mikäli on aihetta epäillä, että reklamaatio on aiheeton. Kirjallinen muoto varmistaa sen, että velallisen väitteet eivät ole aivan perusteettomia.

Aiheettoman reklamaation paljastuessa on velkojan päätettävä reklamaatiota koskevista toimenpiteistä mahdollisimman nopeasti. Ensisijaisesti on pyrittävä saamaan suoritusta velalliselta sekä muistuttamaan velallista siitä, että osareklamaatio ei anna velalliselle aihetta jättää maksamatta velan riidatonta osaa. Aiheettomasta reklamaatiosta ei yleensä kannata aloittaa oikeudellista perintää, varsinkaan jos velallinen on jo ennestään maksuvaikeuksissa. Onkin todennäköistä, että velkoja joutuu hyväksymään aiheettoman reklamaation, etenkin jos saamisista voidaan kotiuttaa edes osa. Toisinaan on järkevää purkaa koko kauppa, jolloin tavara palautuu velkojalle. Tällöin velkoja kärsii itse myynnin kustannukset, mutta varsinkin isojen saatavien kohdalla

myynnin kustannukset jäävät pieniksi suhteessa saamisen kokoon. (Lehtonen 1991, 77)

4.3 Huono yhteistyö perinnän ja myynnin välillä

Johansén (2003, 34–35) väittää, että yhteistyö perinnän ja myynnin välillä on yksi tämän päivän perinnän muutostrendeistä. Yhteistyö on korostunut viime vuosina sen vuoksi, että ongelmat yhteistyössä hidastuttavat huomattavasti perintää (Suviola 2001,8), johtavat suuriin luottotappioihin (Johansén 2003, 34–35) sekä saattavat aiheuttaa ylimääräistä työtä yrityksessä. Yhteistyöongelma korostuu kuitenkin mahdollisesti vasta keskisuurissa ja suurissa yrityksissä, joissa perintä ja myynti ovat yrityksen eri osastoilla. On siis todennäköistä, että pienet yritykset eivät kohtaa perinnän ja myynnin yhteistyöongelmaa lainkaan, koska myyntiä ja perintää hoitavat samat henkilöt.

Ehkä keskeisimmät yhteistyötä heikentävät tekijät ovat perinnän ja myynnin erilaiset tehtävät sekä erilaiset näkökulmat asiakkaaseen. Myynnin tehtäviin kuuluu valita asiakkaat omien valintakriteerien perusteella sekä myydä tuotteita ja palveluita asiakkaille mahdollisimman paljon. Yleensä myynti painottaakin valinta- sekä myyntikriteerinä liikevaihtoa. Perinnän tulee taas valvoa, että myynnin valitsevat asiakkaat ovat luottokelpoisia, koska todellinen myynti tapahtuu vasta, kun saamiset myynnistä ovat kotiutuneet. Perinnän ja myynnin arviot asiakkaista saattavatkin tässä vaiheessa erota radikaalisti toisistaan johtuen eri näkökulmista ja tehtävistä. (Björk 2004, 10–11; Jantunen 2008) Björk (2004, 10–11) toteaa lisäksi, että arviot asiakkaista eroavat senkin vuoksi, että perintä pystyy yleensä katsomaan asiakasta kauempaa kuin myynti, vaikka perintäosastolla olisi yhtä luottamuksellinen suhde asiakkaaseen. Myynnin ja perinnän yhteistyöongelmia saattavat aiheuttaa myös monet muut tekijät kuten puutteelliset atk-järjestelmät sekä osastojen erilaiset oikeudet atk-järjestelmiin.

Myynnin ja luotonvalvonnan yhteistyö toimii hyvin, kun ollaan tietoisia toisten toimista. Sujuva kommunikointi ja tiedon kulku osapuolten välillä on tärkeää varsinkin, jos on kyse merkittävistä päätöksistä. (Jantunen 2008) Viestinnällisinä vaatimuksina perinnän ja myynnin väliselle kommunikoinnille voidaan pitää asiallisuutta sekä nopeaa reagointia. Kommunikointi tapahtuu yleensä sähköpostilla tai puhelimella. (Björk

2004, 10–11) Nopea reagointi ilmenee varsinkin myyntiosaston vastuina. Myyntiosaston tulee ilmoittaa reklamaatioista perintään mahdollisimman nopeasti, etenkin jos saatava on jo erääntynyt. Tämän jälkeen perintäosasto voi lopettaa saamiseen kohdistuvat perintätoimet. (Suviala 2001,8) Myynnin ja perinnän yhteistyön on toimittava myös tilanteissa, joissa asiakkaalla on erääntyneitä laskuja eikä asiakkaaseen saada yhteyttä moneen päivään. Perinnän tulee tällöin organisoida myyntiä selvittämään, mikä on yrityksen tilanne. (Jantunen 2008) Vaikka perinnän ja myynnin yhteistyötä on painotettu viime vuosina, todennäköisesti monessa yrityksessä yhteistyö ei kuitenkaan toimi halutulla tavalla.

4.4 Perintä yrityksen negatiivinen toiminto

Perintä voi tuntua negatiiviselta velallisen sekä velkojan mielestä. Kielteisyys todennäköisesti korostuu erityisesti velallisen kohdalla. Velallinen saattaa tuntea perinnän hyvin epäkohteliaaksi tai loukkaavaksi, vaikka perintä olisi aiheellistakin. Jantunen (2008) sanoo, että perintä saattaa aiheuttaa hankalia tilanteita sekä ärtymystä velallisessa, varsinkin jos perinnän kohteena on hankalaluonteinen yrityksen omistaja.

On myös todennäköistä, että aggressiivinen perintä aiheuttaa negatiivisia tunteita velallisessa. Aggressiivista perintää tulisikin välttää, koska se saattaa pahimmassa tapauksessa johtaa jopa asiakassuhteen menetykseen. Kiristyvän kilpailun markkinoilla yritykset ovatkin joutuneet kehittämään erilaisia perintämalleja vanhojen asiakkaiden säilyttämiseksi. (Karvonen 2002, 1)

Perintä voidaan kokea negatiivisena ja epämukavana toimena myös perintähenkilöstön keskuudessa. Varsinkin henkilökohtainen puhelinperintä voi aiheuttaa epämukavia tunteita sekä pelkoja perijässä. Asiakas saattaa käyttää aran ja kokemattoman perijän heikkouksia hyväkseen, jolloin perinnästä tulee usein tehotonta. Kivelän ja Lindströmin (1993, 97) mukaan ominaisuuksiltaan hyvän perijän tulisikin olla rohkea, asiallinen sekä määrätietoinen. Jantunen (2008) ei kuitenkaan koe työtään luotonvalvojana eikä perintää toimintona negatiivisena, koska hän tiedostaa perinnän tärkeyden yritykselle.

Koska perintä koetaan usein hyvin negatiivisena, saatetaan monissa yrityksissä perinnän aloittaminen kokea hankalaksi. Ääritapauksissa perinnän aloittamista saatetaan lykätä jopa useilla päivillä. Willman (1999, 259) toteaa, että perinnän aloittamisen ja uskaltamisen ongelmat ovat perinnän esteinä etenkin pienissä yrityksissä ja pienillä paikkakunnilla. Pienellä paikkakunnalla yrityksen omistaja voi pelätä kasvojen menettämistä niin paljon, ettei uskalla periä saamisiaan tarpeeksi aggressiivisesti. Kauppaa käydään usein myös kaverien tai ystävien kanssa, joilta ei välttämättä edes kehdata periä vanhoja saatavia.

Laki saatavien perinnästä (22.4.1999/513/4§) velvoittaa, että perinnän tulee noudattaa hyvää perintätapaa niin, ettei velalliselle aiheudu perinnästä tarpeetonta haittaa. Perinnän negatiivinen maine saattaa kuitenkin aiheuttaa haittaa ja pelkoja velallisyrietyksessä etenkin, jos perintä on räikeää ja aggressiivista. Pönkkä ja Willman (2005, 93) selventää esimerkillään, miten perinnän negatiivisuus voi vaikuttaa velallisyrietykseen. Hän kertoo negatiivissävytteisestä ja räikeästä maksukehotuksesta, joka kulki yrityksessä useiden välikäsien kautta ennen ostoreskontraan saapumista. Aggressiivisen maksukehotuksen näkeminen henkilöstön keskuudessa, jolle asia ei varsinaisesti kuulunut, aiheutti huolestuneisuutta ja pelkoja yrityksessä sekä lisäksi heikensi yrityksen työilmapiiriä. On todennäköistä, että huolestuneisuus, pelot ja työilmapiirin heikentyminen aiheuttivat velallisyrietykselle huomattavaa haittaa. Willmanin esimerkin mukaista toimintaa voidaankin pitää hyvän perintätavan vastaisena.

4.5 Valheet, virheet ja väärinkäsitykset

Perintää suorittava henkilö kuulee varmasti monenlaisia selityksiä velallisilta, miksi saamiset ovat erääntyneet eikä suoritusta ole maksettu. Yrjö Lehtonen (1991, 14) on tutkinut selityksiä tarkemmin ja kerännyt listan yleisimmistä velallisten selityksistä.

Seuraavaan listaan on koottu yleisimmät selitykset Lehtosen (1991,43) listasta:

- rahat ovat jo matkalla
- tilapäinen likviditeettiongelma
- lasku on tänään maksettavien joukossa
- maksua ei ole vielä hyväksytty
- laskua ei ole tullut
- lasku on virheellinen.

Selitysten totuudenmukaisuus kannattaa tarkistaa, jos on epäily vilpistä. Asiakkaan väittäessä rahojen olevan jo matkalla, voidaan tarkistaa yritykseen tulleet maksusuoritukset reaaliaikaisesta tiliotteesta tai pyytää asiakasta lähettämään kuitti maksusta. Kuitti voidaan todeta oikeaksi, mikäli se sisältää pankin arkistointitunnuksen (Jantunen 2008), josta selviää muun muassa maksupäivä sekä maksajan henkilöllisyys ([1] www.nordea.fi). Jantusen (2008) mukaan velalliset selittävät maksamattomia laskujaan usein likviditeettipulalla, joka johtuu siitä, että omia saatavia ole saatu perittyä. Selitys ei kuitenkaan kelpaa syyksi maksamattomille laskuille, koska velallisen likviditeettipula ei ole velkojan ongelma. Tämäntyyppiset selitykset ovatkin usein vahva signaali maksukyvyttömyydestä myös jatkossa. Selitykset: ”lasku on maksettavien joukossa” sekä ”laskua ei ole vielä hyväksytty” eivät oikeuta velallista viivästyttämään suoritusta. Näissä tapauksissa pitääkin kehottaa asiakasta maksamaan suoritus mahdollisimman nopeasti. Listan viimeiset selitykset: ”laskua ei ole tullut” sekä lasku on virheellinen” ovat yleisiä menetelmiä viivästyttää maksuja. Näitä selityksiä perijän on myös vaikea todistaa aiheettomiksi.

Asiakkaan selitys maksujen viivästyemisestä saattaa olla monesti totuudenmukainen. Lehtosen (1991, 45) mukaan tästä aiheutuu ongelma, kuinka tunnistaa totuudenmukaiset selitykset valheellisista. Apuna tunnistamisessa voidaan käyttää velkojan kokonaiskäsitystä velallisesta sekä velallisen nimissä toimivista henkilöistä. Myös velallisen aiempaa maksukäyttäytymistä sekä velallisen suhdetta muihin velkoihin voidaan käyttää tunnistamisessa. Jantusen (2008) mukaan kokemuksen kautta perijälle muodostuu niin sanottu kuudes aisti, jolla perijä tunnistaa helposti valehtelevan asiakkaan. Tunnistamista helpottaa myös se, että valehtelevat asiakkaat ovat useimmiten toistu-

vasti samoja. Asiakkaiden selitysten lisäksi perintää voivat vaikeuttaa myös virheet ja väärinkäsitykset velkojan tai velallisen toiminnassa. Perintäprosessi voidaan mahdollisesti aloittaa turhaan saamisen eräännyttyä väärinkäsityksen tai virheen vuoksi. Yleisimmin virheet ja väärinkäsitykset ilmenevät myynnin, toimituksen tai perinnän aikana: liian pitkinä toimitusaikoina, väärinä maksuehtoina, laskun puuttumisena asiakkaalta tai virheellisenä maksusuorituksena. Willman (1999, 253–254) toteaa, että virheitä ja väärinkäsityksiä aiheuttavat erityisesti epäselvyydet yrityksen nimissä. Yrityksillä on usein monta nimeä muun muassa aputoiminimi, markkinointinimi sekä kaupparekisterissä oleva nimi. Koska eri nimet poikkeavat toisistaan, syntyy helposti väärinkäsityksiä. Perinnän kannalta onkin erittäin tärkeää, että yrityksen virallinen nimi, yhtiömuoto sekä y-tunnus saadaan selville. Yrityksen osoitetiedot on myös hyvä varmistaa oikeiksi, sillä osoitteet saattavat muuttua ajan myötä.

Tutut ja henkilökohtaiset asiakassuhteet voivat ehkäistä virheitä. Tuttujen asiakkaiden kanssa virheet on myös helpompi selvittää, koska asiakkaan toimintatavat sekä maksukäyttäytyminen tunnetaan hyvin. Vaikka virheet ja väärinkäsitykset luultavasti käynnistävät usein perinnän turhaan, eivät virheistä ja väärinkäsityksistä koituvat haitat pääse muodostumaan kovin suuriksi, koska ne paljastuvat yleensä melko pian perinnän aloittamisen jälkeen.

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämä tutkielma rakentui perinnän käsitteen ympärille ja sen tavoitteena oli tutkia perintään vaikuttavia yrityksen sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä, etenkin perinnän ongelmia. Tutkielman päätutkimusongelmassa tutkittiin, miten perinnän problematiikka vaikuttaa perintään. Päätutkimusongelmaa analysoidessa nostettiin esille tutkijan mielestä keskeisimmät perinnän ongelmat. Keskeisimpinä perinnän ongelmina tutkija piti vääriä reklamaatioita, myynnin ja perinnän huonoa yhteistyötä, väärinkäsityksiä ja virheitä, perinnän negatiivista mainetta sekä perintärutiinien aiheuttamia haittoja.

Tutkielmassa tutkittiin ensin perintää käsitteenä, perintään liittyvää lainsäädäntöä, perintäprosessia sekä perinnän vaikutuksia yrityksen toimintakykyyn. Perintäprosessia tutkittaessa huomattiin perintäprosessin olevan monimutkainen ja erityyppisiä tapahtumaketjuja, joka johtaa siihen, että useat yritykset harjoittavat ainakin suurimpien velallisten kanssa yksilöllistä perintää. Pääteltiin myös, että tiettyä standardoitua perintäprosessia ei todennäköisesti ole olemassa, mutta teoreettisia ja standardoituja perintämalleja voidaan kuitenkin pitää pohjana tehokkaalle perintäprosessille.

Lisäksi havaittiin, että perintä tulee hoitaa perintäprosessin aikana asiallisesti ja aggressiivista käyttäytymistä välttämällä. Etenkin isojen ja tärkeiden asiakkaiden kohdalla asiallisuus ja hienotunteisuus korostuvat perinnässä, koska heidän kanssaan asiakassuhteita halutaan ylläpitää. Ongelmallista on kuitenkin se, säilyykö perinnän tehokkuus, jos perintää yritetään harjoittaa mahdollisimman asiallisesti ja hienovaraisesti loukkaamatta asiakasta.

Tutkittaessa perinnän vaikutuksia yrityksen toimintakykyyn tarkastelun kohteina olivat erityisesti rahoitusaseman perustekijät: kannattavuus, vakavaraisuus sekä maksuvalmius. Tutkielmassa huomattiin, että aktiivisella perinnällä on positiivinen vaikutus kannattavuuteen sekä sen myötä kaikkiin rahoitusaseman perustekijöihin. Todettiin myös, että perinnän epäonnistuessa ja ollessa tehotonta vaikutukset saattaa kuitenkin olla negatiivisia. Tarkemman analysoinnin jälkeen huomattiin lisäksi, että perinnän vaikutukset rahoitusaseman perustekijöihin ovat luultavasti sitä huomattavampia, mitä enemmän yrityksessä harjoitetaan luottokauppaa. On siis lähes varmaa, että jos

luottokauppaa ei harjoiteta lainkaan, ei perinnällä todennäköisesti ole minkäänlaista vaikutusta rahoitusaseman perustekijöihin eikä yrityksen toiminta toimintakykyyn. Luottotappioita tutkittaessa huomattiin myös, että perintä vaikuttaa rahoitusaseman perustekijöihin vähentämällä tai lisäämällä luottotappioita.

Päättökäsitteitä tutkittaessa havaittiin, että pääsääntöisesti perinnän ongelmat aiheuttavat perinnän tehottomuutta ja vaikuttavat negatiivisesti yrityksen jokapäiväiseen toimintaan. Lisäksi havaittiin, että ongelmia esiintyy perintäprosessin jokaisessa vaiheessa ja, että ongelmat voivat kohdistua joko velkojaan, velalliseen tai itse perintäprosessiin.

Ensimmäisenä perinnän ongelmana tutkija analysoi perintärutiineja ja niiden vaikutuksia. Huomattiin, että rutiinit lisäävät perinnän tehottomuutta ja antavat velalliselle mahdollisuuden käyttäytyä epäsuotuisasti velkojaa kohtaan. Velallisen käyttäytymisen epäsuotuisasti ilmeni muun muassa viivästyneinä maksuina sekä tratan muodostumisena maksuehdoksi. Tutkielmassa todettiin kuitenkin, että rutiinien syntymistä voitiin välttää käyttämällä erilaisia perintämenetelmiä perinnässä.

Toinen perinnän ongelma, jota tutkielmassa tutkittiin, oli aiheettomat reklamaatiot. Aiheettomien reklamaatioiden kohdalla todettiin, että velalliset pyrkivät käyttämään niitä keinottelun välineinä, ja että ne aiheuttavat velkojalle lisätyötä, vähentävät reskontratietojen luotettavuutta sekä hidastavat perintää. Huomattiin myös, että reklamaatio kannattaa pyytää aina kirjallisena, jotta velallisen väitteet reklamoidessa eivät ole aivan perusteettomia.

Kolmas tutkijan esille tuoma perinnän ongelma oli myynnin ja perinnän yhteistyö. Huomattiin, että puutteet yhteistyössä hidastuttavat perintää, johtavat luottotappioihin sekä aiheuttavat lisätyötä. Havaittiin, että ongelmat perinnän ja myynnin välillä johtuvat usein osastojen eri tehtävistä sekä erilaisista näkökulmista asiakkaaseen. On myös todennäköistä, että perinnän ja myynnin yhteistyön ongelma korostuu mahdollisesti vasta keskisuurissa ja suurissa yrityksissä, koska perintä ja myynti toimivat niissä erillään.

Neljäntenä ongelmana tutkittiin perintään negatiivisena toimintona. Todettiin, että perintä koetaan usein negatiivisena toimintona yrityksessä niin henkilöstön kuin asiakkaiden keskuudessa. Tutkielmassa ilmeni, että mikäli perintä koetaan negatiivisena ja pelkoja tuottavana velkojan henkilöstön keskuudessa, saattavat asiakkaat käyttää heikkoutta hyväkseen. Negatiivisuus saattaa aiheuttaa ongelmia myös asiakasyrityksessä. Asiakasyritykselle voi aiheutua suurtakin haittaa perinnän aiheuttaman huolestuneisuuden, pelkojen ja työilmapiiirin heikentymisen vuoksi. On myös todennäköistä, että haitat korostuvat, varsinkin jos perintä on ollut aggressiivista ja hyökkäävää tai jos perintä on kohdistunut väärin henkilöihin.

Viides tutkittava perinnän ongelma oli asiakkaiden valheet sekä toimitusketjun virheet ja väärinkäsitykset. Huomattiin, että virheet ja väärinkäsitykset aiheuttavat monenlaisia ongelmia, joista ehkä tyypillisimpiä ovat aiheettomat perintätilanteet. Aiheettomat perintätilanteet ja muut ongelmat eivät todennäköisesti kuitenkaan pääse muodostumaan huomattaviksi, koska virheet ja väärinkäsitykset paljastuvat yleensä heti perinnän aloittamisen jälkeen. Asiakkaiden valheita ja selityksiä tutkittaessa ongelmaksi muodostui, kuinka aiheettomat reklamaatiot voidaan tunnistaa aiheellisista. Todettiin, että tunnistamisessa voidaan hyödyntää ainakin perijän kokemusta sekä asiakkaan aiempaa maksukäyttäytymistä.

Päätutkimusongelman lisäksi tutkielmassa etsittiin vastauksia kolmeen alaongelmaan. Ensimmäisenä alaongelmana tutkittiin, miten perinnän organisointi vaikuttaa perintään. Organisoinnin kohdalla pohdittiin, tulisiko perintä ulkoistaa vai hoitaa yrityksen omana toimintona. Tutkielmassa ei löydetty yksiselitteistä ratkaisua ulkoistamisen ongelmaan, koska ulkoistamispäätös on hyvin yrityskohtainen. Todettiin kuitenkin, että rationaalinen perinnän organisointi voi vähentää perinnän ongelmia ja kustannuksia, ennaltaehkäistä uusien ongelmien syntymistä sekä lisätä perinnästä saatavia hyötyjä. Lehtonen (1996, 13) väitti, että jos perinnän organisointi ja pohjatyöt on hoidettu kunnolla saattaa perinnästä tulla lähes tarpeetonta. Käytännön elämässä perintä tuskin kuitenkaan jää tarpeettomaksi, koska kaikkiin perintään vaikuttaviin tekijöihin ei voi todennäköisesti varautua etukäteen.

Organisoinnin yhteydessä tutkittiin myös mahdollisuuksia tehostaa perintää sekä perinnän kustannustehokkuutta. Johansén (2003, 34–35) väitti, että tietotekninen kehi-

tys on yksi perintää tehostavista nykypäivän muutostrendeistä. Tämä väite pitää varmasti paikkansa, mutta tutkielmassa todettiin, että tietotekniikkaan saattaa liittyä myös joitain ongelmia. Niitä voivat aiheuttaa muun muassa uudet ohjelmistot sekä monimutkaiset laitteistot, koska ne saattavat vioittua tai olla erittäin hankalia käyttää.

Kustannustehokkuutta tutkittaessa havaittiin, että perinnän kustannuksia on syytä arvioida tarkasti. Todettiin, että perinnän on oltava taloudellisesti kannattavaa, tuotettava yritykselle lisäarvoa ja perintään uhrattujen panosten ja kustannusten tulee olla tasapainossa perittävän saamisen suuruuden kanssa. Tutkielmassa ei kuitenkaan löydetty selvää ratkaisua siihen, kuinka paljon resursseja ja varoja perintään kannattaa sijoittaa, koska optimaalinen kustannushyötysuhde riippuu yritysspesifeistä tekijöistä sekä saamisen laadusta. Huomattiin lisäksi, että perintäkulujen periminen velalliselta ei ole kovin yleistä, koska velkoja saa harvoin perittyä kulut kokonaan. Kulujen perimistä hankaloittaa lisäksi se, että todellisten kustannusten määrää voi olla hyvin vaikea arvioida.

Toisessa alaongelmassa tutkittiin myyntireskontran vaikutuksia perintään. Huomattiin, että myyntireskontranhoitaja saattaa tehostaa perintää avustamalla luotonvalvojaa ja, että myyntireskontra on erinomainen informaationlähde. Todettiin kuitenkin, että myyntireskontranhoitajan rooli perinnässä ei ole kovin huomattava, ja että myyntireskontrajärjestelmäkin osallistuu perintään vain informaation lähteenä.

Kolmas tutkielman alaongelma tutki, miten kaupankäynti Baltian alueella vaikuttaa perintään. Erityistä mielenkiintoa herätti Baltian alueen heikko taloudellinen tilanne sekä sen vaikutukset perintään. Tutkielman perusteella voidaan todeta, että luottokauppaan sekä perintään liittyy jonkin verran enemmän riskejä Baltian alueella kuin Suomessa. Riskejä lisäävät muun muassa erilainen maksukulttuuri sekä tämän hetkinen huono taloudellinen tilanne. Lisäksi todettiin, että riskien takia luottokaupassa Baltian alueella on syytä noudattaa erityistä varovaisuutta.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet:

Aarnio, Sami ja Vahvelainen, Jari 1993. Perintä. Juva. Werner Söderström Osakeyhtiö.

Aarnio, Sami ja Vahvelainen, Jari 1994. Hyvä perintätapa. Käytännön sopimus- ja perintäoikeutta. Juva. Werner Söderström Osakeyhtiö.

Alasuutari, Pertti 1994. Laadullinen tutkimus. 2. uudistettu painos. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Aurejärvi, Erkki, Hemmo, Mika 2004. Luotto-oikeuden perusteet. Juridica-kirjasarjan 3. teos. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Björk, Anne 2004. Luotto-osaston viestinnästä. Luottolinkki 2/2004. s.10–11.

Hedman, Pär 1991. Maksuvalmius hallintaan. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Ijäs, Sami 2008. Baltian luottoriskit kasvussa. Luottolinkki 2/2008. s.9

Johansén, Anna 2006. Sähköinen taloushallinto ja sähköinen perintä minimoi luottoriskit. Luottolinkki 3/2006. s.34–35.

Kinnunen, Juha, Leppiniemi, Jarmo, Puttonen, Vesa, Virtanen, Kalervo 2002. Tietoa Yrityksen taloudesta. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.

Laitinen, Erkki. K.2002. Velkakierre. Tutkimuksia luotonalalta. Helsinki. Suomen Asiakastieto Oy.

Laitinen, Erkki. K.1992. Yrityksen talouden mittarit. 2. painos. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Laitinen, Erkki. K. 2003. Yritystoiminnan uudet mittarit. 3. uudistettu painos. Helsinki. Talentum Media Oy.

Lehtonen, Yrjö 1991. Konkurssiyrityksen tunnistaminen ja saatavan takaisinsaanti. Juva. Tietosanoma Oy.

Lehtonen, Yrjö 1996. Yrityksen perintäopas: miten periä saatavat ja turvata ne jo ennakolta. 3. uudempi painos. Juva. Tietosanoma Oy.

Lepik, Ele 2007. Saatavien hallintapalvelut Baltiassa ja Venäjällä. Luottolinkki 3/2007. s.6.

Lindström, Jyrki 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki. Talentum Media Oy.

Lindström, Jyrki ja Kivelä, Olli 1993. Saatavien Perintä. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.

Lindström, Jyrki ja Kivelä, Olli 1998. Saatavien Perintä. 2. uudistettu painos. Hämeenlinna. Karisto Oy.

Martikainen, Teppo ja Martikainen, Minna 2002. Rahoituksen perusteet. 5. uudistettu painos. Juva. WS Bookwell Oy.

Mäkkylä, Meri 2001. Etelänaapurin perimistöimistöjen liitto. Luottolinkki 2/2001. s.22.

Nupponen, Anita 2003. Käsiteanalyysi asiantuntijan työvälineenä. s.1.

Oikeusministeriö 2007. Ulosoton tulostavoiteasiakirja vuodelle 2007.

Pönkkä, Pasi, Willman, Petri 2005. Käytännön perintäopas. Helsinki. Edita publishing Oy.

Setälä, Olavi 2005. Kansainvälisen kaupankäsikirja. 1. painos. Helsinki. Multikustannus Oy.

Suviala, Risto 2001. Laskussa oleva reklamaatioaika ei sido ostajaa. Luottolinkki 2/2001. s.8.

Taloustieto Oy 1992. Taloussanasto. 5. täysin uudistettu painos. Tampere. Tammerpaino Oy.

Talponen, Heimo 2002. Hallitse myyntisaamiset. Vantaa. Werner Söderström Osakeyhtiö.

Willman, Petri 1999. Perinnän opas. Helsinki. Edita Oy Ab.

Elektroniset lähteet:

Arvopaperi 2008. Taantuma on yhä todennäköinen. Viitattu 16.10.2008. Saatavilla www-muodossa: <http://www.arvopaperi.fi/uutisarkisto/article106362.ece?s=ljawtm=-25062008>

[1] Asiakastieto. Maksuhäiriömerkintöjä poistui uuden luottotietolain myötä.

Viitattu 5.9.2008. Saatavilla www-muodossa:

<https://www.asiakastieto.fi/asiakastieto/ajankohtaista.jsp?l1=1jaT=nujaA=289>

[2] Asiakastieto. Uuden luottotietolain valmistuminen loppusuoralla. Viitattu 5.9.2008.

Saatavilla www-muodossa:

http://www.asiakastieto.fi/uutiskirje/luottotietolaki_loppusuoralla.jsp

[3] Asiakastieto. Yritykset ennakoivat luottotappioiden kasvua. Viitattu 24.11.2008.

Saatavilla www-muodossa:

<http://www.asiakastieto.fi/asiakastieto/ajankohtaista.jsp?l1=1&T=nu&A=299>

Karvonen, Vesa 2002. Markkinoinnin ja perintätoimien yhdistämisestä. Luottomiehet. Viitattu 10.9.2008. Saatavilla www-muodossa:

<http://www.luottomiehet.fi/artikkelit/artikkeli.php?id=35>

Niiniluoto, Markku 2000. Pk-yrityksissä perintä on usein epämääräistä.

Luottolista 07/2000. Viitattu 15.9.2008. Saatavilla www-muodossa:

http://www.finska.fi/luottoriski/j_ll_hakutulosartikkeli.jsp?l1=6jal2=1jav=2000jaA=277

[1] Nordea 2008. Saapuvat viitemaksut. Viitattu 21.10.2008. Saatavilla www-muodos-

sa:http://www.nordea.fi/sitemod/upload/root/fi_org/liite/s/yritys/pdf/viitemaksut.pdf

[2] Nordea 2008. Kotimaan pankkitakaukset. Viitattu 30.9.2008.

Saatavilla www-muodossa:

http://www.nordea.fi/sitemod/upload/root/fi_org/appx/fin/yri/pdf/YRA030_Pankkitakaus_print.pdf

Pekkala, Jyrki 2008. Suurten yrityssaatavien perintä. Viitattu 9.1.2009. Saatavilla www-muodossa: <http://www.jyrkipekkalaasianajotoimisto.fi/asianajopalvelut/suurten-yrityssaatavien-perint%C3%A4>

Raivio, Jyri 2008. Baltian talousihme on vaihtunut vakaviksi talousongelmiksi. Helsingin Sanomat. Viitattu 23.9.2008. Saatavilla www-muodossa:

<http://www.hs.fi/talous/artikkeli/Baltian+talousihme+on+vaihtunut+vakaviksi+talousongelmiksi/1135238593827>

Sarkamo, Silja 2000. Latvia ja Liettua kurovat kiinni Viron etumatkaa.

Luottolista 2000. Viitattu 23.10.08. Saatavilla www-muodossa:

http://www.triffdata.fi/luottoriski/j_ll_hakutulosartikkeli.jsp?l1=6jal2=1jav=2000jaA=335

Skurnik, Hanna 2005. Perintä. Helsingin seudun kauppakamari.

Viitattu 9.9.2008. Saatavilla www-muodossa:

http://www.helsinki.chamber.fi/index.phtml?1305_m=1306ja1305_o=20jas=157

Tuomola, Kari. Erääntyneitä saatavia? Säkylän yrittäjät.

Viitattu 29.9.2008. Saatavilla www-muodossa:

<http://www3.yrittajat.fi/sy/py/sakyla/home.nsf/pages/556C051E2091D715C22570DB001E17DF>

Muut lähteet:

Jantunen, Marja, luotonvalvoja. 17.11.2008. Henkilökohtainen haastattelu.

Haastattelurunko

1. Haastateltavan perustiedot (nimi, koulutus)
2. Mitä edellytetään hyvältä perinnältä? (tehtävä ja tarkoitus)
3. Mitä ongelmia perinnässä kohdataan?
4. Mitä mieltä olet tutkijan esille ottamista perinnän ongelmista?
 - 4.1. Perintä negatiivinen toiminto yrityksessä
 - 4.2. Rutiinit perinnässä
 - 4.3. Aiheettomat reklamaatiot
 - 4.4. Valheet, virheet ja väärinkäsitykset
 - 4.5. Huonoyhteistyö perinnän ja myynnin välillä
 - 4.6. Velallinen käyttää velkojaa pankkina
5. Ulkoistaminen
 - 5.1. Milloin on järkevä ulkoistaa perintä?
 - 5.2. Mitä tekijöitä tulee huomioida ulkoistamispäätöstä tehdessä?
 - 5.3. Miten ulkoistettu perintä toimii käytännössä? Esiintyykö ongelmia? Tehokkuus??
6. Miten perintää voidaan tehostaa?
7. Mikä on myyntireskontra asema perinnässä?
8. Miten käytännönperintä tapahtuu Baltian alueella?
9. Mitä tulee huomioida kaupankäynnissä ja perinnässä Baltian alueella?
10. Mitä eroja on Suomen perintäkäytäntöihin?
11. Miten Baltian heikko taloudellinen tila vaikuttaa perintään?
12. Onko Virossa oma perintälainsäädäntö jo olemassa?
13. Miten perintä vaikuttaa yrityksen rahoitusasemaan?
 - 13.1. Tulorahoitus
 - 13.2. Maksuvalmius
 - 13.3. Vakavaraisuus
 - 13.4. Yrityksen kyky toimia