

Luottolinkki

LUOTTOMIEHET - KREDITMÄNNEN RY:N JÄSENLEHTI

1/2003



Wanhoja artikkeleita s.15-21



Iltamakutsu s. 14



Yleiseksi vanhentumisajaksi kolme vuotta s.12

Pääkirjoitus	3
Puheenjohtajan palsta.....	4
Uusia jäseniä esittelyssä	4
Ulla Heikkilä - koulutustoimikunnan puheenjohtaja	6
Milloin asiakassuhde on vaalimisen arvoinen	8
Harrastuksena maraton.....	10
Yleiseksi vanhentumisajaksi kolme vuotta	12
Luottoalan uutisia	13
Tapahtuma kalenteri	13
Kevätiltamatkaisu	14
Edellisen ja seuraavan sukupolven luottomies (julkaistu Luottolinkissä 4/86).....	15
Vanhvoja kuvia	16-17
Sanomalehdistö on talouselämässä etsijä, vahtikoira, keskustelija (julkaistu 3/83)	18
Uudet jäsenet	19
Luotonvalvoja kantaa huolta yrityksen terveydestä (julkaistu Luottolinkissä 4/85)	20
Summaaristen velkomisasioiden oikeudenkäyntikuluja tarkistettiin.....	22
Muutoksen kourissa	22
Hallituksen jäsenten esittely.....	24
Toimielimet 2003.....	27
Mediatiedot.....	29
Horoskooppi	30

KANNEN KUVA ANNE BJÖRK

Luottolinkki

KUSTANTAJA

Luottomiehet - Kreditmännens ry

Jäsenlehti Ilmestyy neljä kertaa vuodessa
20. ilmestymisvuosi

PÄÄTOIMITTAJA

Anne Björk Puh. (09) 1311 0240
e-mail: anne.bjork@kontino.fi Fax (09) 1311 0258

TOIMITUSNEUVOSTO

Mikko Kallankari Ari Rajala
Puh. 050 336 1787 Puh. (09) 685 0310
Vesa Karvonen Risto Suviala
Puh. 0204 55 4934 Puh. (02) 277 8400
Jukka Marttila Sami Vesto
Puh. 020 462 1212 Puh. (09) 350 5400
Hanna Piipponen
Puh. (09) 2534 4404

ULKOASU

Suomen Painotuote

TOIMITUKSEN OSOITE

Luottomiehet ry
PI 891, 00101 Helsinki

TILAAJAPALVELU

Luottomiehet ry
Consista Oy, Kaivokatu 10 C 4.krs, 00100 Helsinki
Sähköpostios: consista@kolumbus.fi
Fax (09) 622 5725

PANKKIYHTEYDET

Luottomiehet ry Nordea Hki-WTC.
208918-73866

PAINOPAIKKA

Suomen Painotuote, Vantaa
ISSN 1457-7909

Kirjoittajien lehdessä esittämät mielipiteet ovat heidän
omiaan eivätkä siten välttämättä edusta yhdistyksen kantaa.

Tuleeko kevät ollenkaan?



Tänä talvena olemme voineet nauttia reippaista pakkasista, jos niin voi sanoa, luntakin on riittänyt kaikille. Toisille lunta tullut jopa tupaan asti, sillä kovat pakkaset ovat koetelleet muutakin kuin ulkoilijan säänkestävyyttä. Ainakin rakennusteollisuudessa on jouduttu pakkasten vuoksi sulkemaan työmaita, jolloin alihankkijoille on tullut likviditeettiongelmia. Omat velvoitteet olisi hoidettava, mutta pakkasten takia keskeytyneet työt ovat myös keskeyttäneet rahavirran yritykseen päin. Kun käyttöpääomat eivät muutenkaan ole suuret, niin tauot käyvät joillekin kohtalokkaiksi.

Eräissä talousalan julkaisussa oli vähän aikaa sitten artikkeli, jossa käsiteltiin ruotsalaisten suuryritysten maksuviivittelyä, jonka takia alihankkijat ovat joutuneet vaikeuksiin. Artikkelissa sivuttiin ohimennen suomalaisia vastaavia tapauksia. Ne henkilöt, jotka ovat työnsä puolesta tekemisissä suomalaisten alihankkijoiden kanssa, tietävät että artikkelissa mainitut tiedot ovat enemmänkin kuin totta ja siirrettävissä sellaisenaan Suomeen. Suomessakin suuryritykset muuttavat maksuehtoja yksipuolisilla ilmoituksilla, maksuajan laskenta alkaa mielivaltaisista päivistä tai maksuerät ovat pahasti takapainotteisia.

Ensinnäkin suuryrityksen johto hehkuttaa alihankkijapäivillään kuinka alihankkijat ovat elinehto heille ja toiseksi kuinka toiminta on tarkoitus rakentaa erittäin kiinteäksi yhteydeksi tilaajan ja alihankkijan välillä. Tässä suhteessa alihankkija ostaa, valmistaa ja varastoi suuryrityksen puolesta merkittävän määrän tuotteita. Samaan aikaan kun juhlapuheita pidetään tilaajan laskut alihankkijalle ovat vähintään 60 päivän maksuajalla ja maksuajan laskenta on alkanut työn hyväksymisestä. Suuryritykset haluavat vähentää niiden alihankkijoiden määrää, joihin he ovat suoraan yhteydessä. Jäljelle jää hteistyökumppaneita, joilla on helmoissaan suuryrityksen poisotkimat alihankkijat, mutta laskujen maksuaikaan ei ole helpotusta luvassa. Näiden yhteistyökumppaneiden rahoitusasema ei välttämättä ole vahva, mutta kuka siitä nyt muistaa mitään mainita.

Tähän numeroon on skannattu kolme Luottolinkin artikkelia vuosilta 83-86. Julkaisemme uudestaan Lauri Helven artikkelin sanomalehdistön roolista talouselämässä. Erittäin ajankohtainen vielä kahdenkymmenen vuoden jälkeenkin. Toisena artikkelina on lyhennelmä johtaja Eero Tuomaisen yhdistyksen 25-vuotisjuhlissa pitämästä esitelmästä "Edellisen ja seuraavan sukupolven luottomies". Mielestäni Tuomainen on esittänyt varsin osuvia arvioita ja ennusteita. Lisäksi voimme lukea selostukset siitä, kuinka luotonvalvontaa ja reskontraa on hoidettu vuonna 85. Voisimmeko tänä päivänä toimia niin, että reskontrat täsmäivät pari kertaa viikossa, ja että myynti saa tietoa saldoista kerran kuukaudessa? Yrityksen toiminta halvaantuu heti, jos järjestelmät tipahtavat muutamaksi tunniksi. Pelkästään soittaminen asiakkaalle vaikeutuu, kun puhelinnumerot ovat siellä halvaantuneen järjestelmän uumenissa.

Muistutan vielä että vaikka seuraava numero on juhlanumeromme, niin juhlat Luottolinkin kunniaksi järjestetään syksyllä.

Anne Björk



Yhdistyksemme nettisivut ovat olleet toiminnassa pari vuotta. Kävijöitä siellä käy kiittävän paljon ja toivottavaa on, että kävijöitä riittää myös jatkossa. Vertailtaessa kotisivujamme muiden luottoalan yhdistysten kotisivuihin, ei olennaisia eroja ole nähtävissä. Mikä kuitenkin pistää silmään, on keskustelujen vähyys kotisivuillamme. Esimerkiksi Englannin

Puheenjohtajan palsta

yhdistyksen kotisivuilla keskustelua käydään jatkuvasti ja kynnys esittää kysymyksiä on varsin matala. Englannissa tosin keskustelupalsta on sijoitettu osioon, joka on vain jäsenten käytössä.

Harva jaksaa käyttää aikaa netissä surffaamiseen, jos ei saa vastinetta siihen käytettyyn aikaan. Luottomiesten sivuja päivitetään aktiivisesti, mutta enemmänkin on tehtävissä. Aktiivinen keskustelupalsta voisi toimia tekijänä, joka tuottaisi varsinkin jäsenillemme syyn käydä kotisivuillamme vieläkin useammin. Toivotaan, että aktivoidumme keskustelupalstan käytössä!

Toinen asia kotisivuillamme, jota varsinkin luottoalan koulutusta ja erilaisia tapahtumia alalla järjestävi-

en tahojen olisi hyvä käyttää, on tapahtumat – osio. Merkitsemällä sinne tulevat tapahtumat voivat alalla toimivat tahot varmistaa sen, että vältetään päällekkäiset tilaisuudet ja annetaan mahdollisuus jäsenille osallistua useampaan tilaisuuteen. Osioon on lisäksi tulossa kenttä, johon tapahtuman ilmoittaja voi laittaa yksityiskohtaisempaa tietoa tapahtumasta.

Yhdistyksemme kilpailuttaa tällä hetkellä yrityksiä, jotka tarjoavat palveluja kotisivujen ylläpitoon ja kehittämiseen. Tämän hetkinen kustannustaso estää tiettyjä kehityshankkeita toteutumasta. Pyrimme alentamaan kotisivujen päivitys- ja kehityskustannuksia ja tätä kautta saamaan enemmän uudistuksia sivuillemme.

Uusia jäseniä esittelyssä



1.

Ilona Mattila
Intrum Justitia Oy Jälkiperintä
ryhmäesimiehenä.

2.

Credit Management koulutuksen opiskelukaverit painostivat.
Yhteystiedot sain yrityksemme sisäisten nettisivujen linkistä

3.

Haluun kuulua porukkaan

4.

Jos minulta kysyt niin kyllä mutta jos kysyt mun mieheltä niin vastaus on ei. Eli haluan.

5.

Terveisiä Credit Management koulutuksessa mukana olleille!!

1.

Sari Montonen
Vähittäiskaupan Takaus Oy:ssä
takaus- ja vakuuskäsittelijänä.

Vastuualueeseeni kuuluu rahalaitosluottojen takaus- ja vakuusasiat.

2-3.

Liityin Luottomiehiin saadakseni tietoa ja koulutusta ajankohtaisista luottoalan asioista. Sain yhteystiedot esimieheltäni.

4.

En nyt ainakaan heti alussa. Tarjoituksena on ensi syksynä päästä suorittamaan luottotutkintoa, joten kaikki ylimääräinen aika kuluu varmasti siihen.

1. Kuka olet, missä olet töissä ja mitä teet?

2. Miksi liityit Luottomiehiin? Mistä sait yhteystiedot?

3. Millaisia odotuksia ja/tai toiveita Sinulla on jäsenyydestä ja Luottomiehistä?

4. Haluaisitko olla mukana aktiivisessa toiminnassa (toimitusneuvostossa, toimikunnissa tms.)

5. Jotain muuta?

1.

Mikael Masar
Tapiola-ryhmä
erityisperinnän tiiminvetäjä

2.

Esimies suositteli liittymistä Luottomiehiin. Yhteystiedot sain luottomiesten internet-sivuilta.

3.

Toivon saavani ajantasaista tietoa ja tavata alan ihmisiä. Luottomiehien koulutustarjonta kiinnostaa minua erityisesti.

4.

En tällä hetkellä.

Tilanpuutteen vuoksi loput uusien jäsenten esittelyistä julkaistaan seuraavassa lehdessä.

Ulla Heikkilä - koulutustoimikunnan puheenjohtaja

Olen Heikkilän Ulla (ja jos joku kysyy, ikää on "25 ja plus", mutta naisiltahan sitä ei onneksi udella...). Toimin järjestelmäpäällikkönä Vähittäiskaupan Takaus Oy:ssä. Olen tietotekniikka-intoilija, mutta kiistan olevani nörtti!



Opiskellessani ATK-instituutissa halusin monien muiden tavoin lisätienestettä. Työpaikka löytyi Espoon Citymarketista ja sama Kesko-ura on jatkunut nyt jo 8 vuotta. Muutamat viikkotunnit vaihtuivat jossain vaiheessa täyspäiväiseen työhön ja siirryin Katajanokalle luotto-osastolle ensin sihteerihommiin ja myöhemmin järjestelmäsiantuntijaksi. Välillä kävin konsernin talous-osastolla ja nyt viimeiset pari vuotta olen ollut Vähittäiskaupan Takaussessa.

Työpäiväni kuluvat nimikkeen mukaisesti tietojärjestelmäsioiden parissa. Viimeisen vuoden aikana VT:n takaus- ja vakuusjärjestelmän uudistamisprojekti on vienyt suurimman osan ajastani ja energiastani. "Heikkilä Help Desk" auttaa myös päivittäisissä atk-ongelmissa, oveni on aina auki. Tietoteknisten asioiden lisäksi vastuullani on yhtiömme prosessien kehittäminen ja tähän liittyvien menetelmien rakentaminen.

Voisin sanoa, että säännöllisin har-

rastukseni on työmatkaliikkuminen. Käyn päivittäin Helsingissä töissä Lahdesta, joten normaaliin työpäivään voi lisätä vielä 3 tuntia. Matkat kuluvat mukavasti lukiessa tai nukkuessa, joskus jopa töitä tehdessä. Pitkäaikainen partioharrastus on vienyt sudenpennusta lippukunnan johtajaksi. Aviomiehen kanssa mökkeilemme, veneilemme ja sukellamme.

Olen liittynyt jäseneksi Luottomiehiin kesällä 2001 aktiivisen rekrytoinnin ansiosta (yhtiöllämme on vahva edustus yhdistyksessä henkilömäärään suhteutettuna). Viime syksynä ajattelin vaikuttamismahdollisuuksiani ja totesin koulutustoimikunnan olevan itselleni sopivin vaihtoehto. Ilmaisni halukkuuteni tulla mukaan toimikuntaan, mutta ei siinä ihan pitänyt näin käydä - että minusta tehtiin heti puheenjohtaja! No, edeltäjäni on onneksi mukana toimikunnassa ja muutkin jäsenet ovat korvaamattomia avun ja tuen antajia!

Uusi pj - uudet kujeet? Koulutustoimikunnan pääteemat säilyvät enti-

sellään puheenjohtajan vaihtumisesta huolimatta eli mm. tietoisuutta järjestetään edelleen. Myöskään laivaseminaaria ei unohdeta - ehkä vaan uudistamme hieman sen tyyliä... Haasteena on myös saada hyvin alkanut Credit Management-koulutus Turussa taas käyntiin. Luottotutkinto jatkuu menestyksekkäästi ja tästä tasosta haluamme pitää kiinni. Seuratkaa tiedottamista nettisivulta ja Luottolinkistä...!

Terveisinä jäsenille haluaisin sanoa, että aktivoitukaa käyttämään eri vaikutuskanavia!! Esimerkiksi yhdistyksen nettisivut (www.luottomiehet.fi) ovat loistava paikka kertoa mielipiteitä ja ehdottaa asioita. Vain asioita esille nostamalla me toimikunnissa saamme informaatiota siitä, mitä kaikkea jäsenet haluavat ja näin yhdistys kehittyy. Koulutustoimikuntaan liittyviä kehitysajatuksia ja palautetta voi lähettää myös suoraan minulle (ulla.heikkila@kesko.fi).

Toivotan kaikille oikein hyvää kevättä! Nähdään tapahtumissa!!!

Milloin **asiakassuhde** on vaalimisen arvoinen?

Asiakassuhdeajattelu

Asiakaslähtöisyys, asiakassuhde ja asiakkuus ovat käsitteitä, joita voi nykyään yhä enemmän lukea yritysten arvoista ja strategioista. Näitä sanoja käytetään puheissa ja esityksissä kuvaamaan yrityksen periaatteita ja toimintatapoja. Ollaan asiakaslähtöisiä, vaalitaan asiakassuhteita ja ajatellaan asiakkuuksia pitkäjänteisesti.

Etenkin käsitteet asiakassuhde ja asiakkuudet ovat korostuneet suhdemarkkinoinnin aikakaudella. Suhdemarkkinoinnin erityissanoma on se, että markkinointi ei ole transaktioiden eli yksittäisten kauppajen tai sopimusten aikaansaamista, vaan asiakassuhteiden synnyttämistä, vaalimista ja kehittämistä. Korostetaan siis sellaisia markkinointikeinoja ja toimimisen tapoja, joiden avulla voidaan luoda pysyväisluonteisia sidoksia yrityksen ja sen asiakkaiden välille. Asiakkaan tulisi kokea yritys omakseen ja tuntee, että hänen ja asiakassuhteen eteen ollaan valmiit näkemään vaivaa. Samalla asiakas kokee saavansa arvoa tästä suhteesta ja myös lisäarvoa siitä, että toimii juuri kyseisen yrityksen kanssa.

Toinen – ja yhtä tärkeä – näkökulma on se, että myös yrityksen tulisi kokea saavansa arvoa asiakkaasta. Asiakaslähtöisyyssään ei tarkoita sitä, että yritys toimii vain asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan; asiakaslähtöisyys on toimintaa, jossa tyydytetään sekä yrityksen että asiakas-kunnan tarpeita. Tasapaino näiden tarpeiden välillä on tärkeää. Kumpikin tarvitsee toistaan ja kummallakin on motivaatiota sitoutua toiseen osapuoleen.

Asiakassuhteen synnyttämiseksi, vaalimiseksi ja kehittämiseksi tulee siis olla syynsä. Yleensä syyksi esitetään se, että olemassa olevan asiakassuhteen vaaliminen kuluttaa vähemmän resursseja kuin uusien asiakkaiden

jatkuva hankkiminen. Katsotaan siis, että suhdemarkkinointi kannattaa. Kannattaa satsata siihen, että asiakas on tyytyväinen, sitoutunut ja siten motivoitunut ylläpitämään suhdetta yritykseen.

On kuitenkin hyvä muistaa, että suhdemarkkinointi ja asiakassuhdeajattelu eivät aina ole kannattavia tai järkeviä. Kaikkeaa markkinointia ei siis kannata tarkastella asiakassuhteiden näkökulmasta. Edelleen on tilaa ja tarvetta myös yksittäisille kauppoille, transaktioajattelulle ja asiakkaille ilman pitkiä asiakassuhteita. Asiakkuusajattelu pitääkin sisällään myös kyvyn harkita ja nähdä, milloin pitää panostaa pitkäaikaisen asiakassuhteen aikaansaamiseen ja vaalimiseen ja milloin siihen ei ole tarvetta eikä syitä.

Sidoksia yrityksen ja asiakkaan välillä

Asiakkaan näkökulmasta asiakassuhteen ylläpitämiseen vaikuttavat

- asiakastyytyväisyys
- luottamus yritykseen ja
- sitoutuminen yritykseen

Asiakastyytyväisyys ei sellaisenaan vielä takaa sitoutumista ja asiakasuskollisuutta. Asiakas voi olla tyytyväinen aika moneen tavarantoimittajaan, palvelujen tuottajaan tai kontaktihenkilöön. Kyse on siitä, millaiseksi juuri meidän yrityksemme koetaan kilpailijoihin nähden: mikä on se lisäarvo, joka sitoo asiakkaan juuri meidän yritykseemme. Se voi olla se, mitä tuotteita ja/tai palveluja tarjoamme tai miten me sen teemme.

Asiakassuhteen laatu on tärkeä. Sitä kannattaa vaalia. Pitäisi saa-



da asiakas keskittämään kysyntänsä meidän yrityksemme, saamaan aikaan lujia ja nimenomaan vapaaehtoisia sidoksia. Tällaisessa tapauksessa asiakasuskollisuus ei ole pelkästään pakotettua lojaliteettia ("kun sitä yritystä on pakko käyttää") tai vain ostettuja sidoksia ("kun niiltä saa aina neuvoteltua halvimman hinnan"). Pitää siis pohtia, millä asiakkaan vaihtelunhalun ja kenties autonomisuuspyrkimyksenkin voisi muuttaa pitkäksi asiakassuhteeksi, jossa asiakas kokee, että jatkuvuudella ja yhteistyökumppanin pysyvyydellä on oma tärkeä arvonsa.

Kun sidoksia tarkastellaan yrityksen kannalta, voimme esittää samat kysymykset kuin asiakkaan näkökulmasta. Eli olemmeko tyytyväisiä tähän asiakassuhteeseen, herättääkö asiakas luottamusta, onko asiakas luottamuksemme arvoinen, haluammeko ja voimmeko sitoutua tähän asiakkaaseen...vai onko meidän jostain syystä vain pakko pitää yllä tätä asiakassuhdetta?

Toimiva asiakassuhde tuo yritykselle etuja, esimerkiksi

- varmuutta ja jatkuvuutta, jatkuvan palautekanavan ja pysyvyyttä. Ongelma voi kuitenkin olla se, että se tuo myös joustamattomuutta, muuttumattomuutta sekä aktiivisuuden ja innovatiivisuuden puutetta. Jos näin on, huomataanko silloin oireet siitä, että asiakas onkin lähdössä pois?
- kasvua, sillä sama asiakas voi ostaa enemmän, keskittää ostonsa, suositella muillekin. Mutta tuoko se myös vinon asiakasrakenteen ja – epäonnistumisten sattuessa – voimakkaan negatiivisen puskaradi-on?
- tuottoja ja tuottavuutta, kun on pienempi hintajousto, voidaan myydä lisää samalle asiakkaalle ja asiakashankinnan kustannuksissa voidaan säästää. Mutta asiakassuhteen hoito ja asiakkaan pitämisen maksaa myös.

Kuten mainittiin, asiakastytyvyisyys ei takaa sitoutumista. Se – eikä myöskään asiakasuskollisuus – sellaisenaan takaa varmuutta, kasvua ja tuottoja ja tee tuosta asiakkuudesta vaalimisen arvoista. Asiakassuhteella tulee olla arvoa yritykselle; silloin se on vaalimisen arvoinen. Mutta mistä sitten syntyy asiakkaan ja asiakkuuden arvo ja miten tuota arvoa tulisi mitata?

Asiakkuuden arvo

Asiakkuuden arvo voi syntyä

- asiakkaan kannattavuudesta, jolloin asiakastulot ovat suuremmat

kuin asiakasmenot. Tärkeää on siis osata allokoida tulot ja kustannukset asiakkuuksille. Pitkällä aikavälillä kaikkien asiakkuuksien tulee olla kannattavia.

- asiakkuuden kestosta ja lujuudesta
- asiakkaan vaikutuksesta organisaation kehittämiseen, asiakkaan osaamisarvosta, joka pistää organisaation kehittämään uutta ja kehittämään asiakkaan myötä
- asiakkaan referenssiarvosta, jolloin asiakkaan kautta on mahdollisuus päästä uusille markkinoille ja/tai tärkeään verkostoon

Kaikkia edellä mainittuja asioita tulisi tarkastella sekä pitkällä että lyhyellä aikavälillä: "voiko tämä asiakkuus olla joskus kannattava; onko tämä asiakkuus muuttumassa kannattamattomaksi; mitkä ovat lujimmat asiakkuutemme; mitä asiakkuuksia meidän tulisi lujittaa; mikä merkitys nykyisillä asiakkuuksilla on sille, että yritys kehittyy; millaisia asiakkuuksia tarvitsisimme kehittyäksemme; onko tämä asiakas tärkeä referenssi; millaisia referenssejä tarvitsisimme päästäksemme uusille markkinoille jne.?"

Asiakassuhteiden suojele, jalostaminen ja muuttaminen

Asiakassuhteita voidaan suojella, jalostaa tai muuttaa. Erityisen suojelun alla ovat strategiset asiakkuudet tai asiakastyypit eli sellaiset, jotka tuovat nyt tai tulevaisuudessa merkittävän osan yrityksen liikevaihdosta ja vaikuttavat samalla myös yrityksen toiminnan kestävyyyteen ja sen kehitykseen strategian mukaisesti. Asiakkuutta suojellaan lisäämällä oman yrityksen ja tarjonnan houkuttelevuutta, satsataan palveluun ja henkilökohtaisiin suhteisiin. Osa näistä asiakkuuksista vaatii paljon satsauksia ja räätälöintiä, osan kohdalla päästään vähemmällä. On tiedettävä, missä kulkee raja sille, että suojele ja vaaliminen vaatii liikaa.

Asiakassuhteita kannattaa jalostaa, jos asiakassuhteessa on potentiaalia ja nähdään, että asiakkuudesta voidaan saada enemmän arvoa tulevaisuudessa. Asiakas saattaa esimerkiksi toimia kasvavalla alalla tai alalla, joka on yrityksemme kannalta mielenkiintoinen.

Asiakkuuksia pitää toisinaan myös muuttaa, saattohoitaa ja lopettaa. Jos sellaiset asiakassuhteet, jotka eivät ole yritykselle erityisen arvokkaita ja strategisia, vaativat runsaasti vaalimista ja resursseja ja ne ovat siten kannattamattomia, pitää vakavasti pohtia, tulisiko kyseiset asiakkuudet saattohoitaa pois yrityksen asiakassalkusta. Osa asiakkuusajattelua

on sekin, että tietää, miten tehdään 'beautiful exit'.

Etujen lisäämistäkö?

Usein ajatellaan, että asiakkuuksien vaaliminen edellyttää sitä, että tarjoamme asiakkaalle aina enemmän. On kuitenkin hyvä muistaa, että asiakkuuksien vaaliminen ei välttämättä edellytä etujen lisäämistä asiakkaalle. Asiakkaan kannalta tyytyväisyys ja lisäarvo nimittäin syntyvät siitä, mitä asiakas saa verrattuna siihen, mitä hän joutuu uhraamaan. Tuotoksen ja uhrauksen välistä suhdetta ja siis asiakassuhdetta voikin kehittää kahdella tavalla:

- asiakkaan saamia etuja lisäämällä (mitä tarjotaan, miten, milloin ja miksi) ja/tai
- asiakkaalta vaadittavia uhrauksia vähentämällä (asiakkaalta vaadittava hinta, aika, vaiva...)

Kun asiakassuhdetta halutaan suojella tai jalostaa, voisitko jollain tavalla vähentää esimerkiksi sitä aikaa ja vaivaa, jonka asiakas joutuu uhraamaan tuotteen tai palvelun saadakseen, tilauksen tehdäkseen, lomakkeen täyttämiseen, tuotevalikoimaan tutustukseen, reklamaation toimittamiseen, kontaktin saadakseen, neuvotellakseen jne.?

Vastaavasti, kun asiakassuhde halutaan katkaista, voidaan vähentää etuja ja/tai lisätä vaadittavia uhrauksia. Palvelun saaminen kestää, hinnoittelua muutetaan, kaikkea ei saa samaan aikaan tai samasta paikasta, pitää täyttää useampi lomake tai tavata useampi henkilö jne. Tämä ei välttämättä tarkoita, että nuo ratkaisut olisi tehty nimenomaan tiettyjen asiakkuuksien karkottamiseksi. Ratkaisuihin on päädytty kenties siksi, että on muutettu yrityksen strategisia linjauksia ja toimintaperiaatteita, jolloin usein myös muuttuu asiakasstrategia. Mainituilla keinoilla, etuja ja uhrauksia säätelemällä, yritys voi siis myös toteuttaa omaa segmentointiaan, profilointiaan ja siis asiakasvalintaa. Ja samalla se vaikuttaa siihen, millaisia asiakkuuksia yritys saa vaalittavakseen.

Artikkelin kirjoittaja
piti aiheesta esityksen
Luottomiehet ry:n
syyskokouksessa
21.11.2002.



Mitä pidempi matka sen tyhmempi jätkä... Harrastuksena maraton

Juha Iskala Tukholman maratonin maalissa 2001.

Kaikki ihmiset haluavat olla hyvässä fyysisessä kunnossa. Huhtikuun puolivälissä 1998 minä en ollut. Olin juuri ja juuri päässyt Länsiväylä-juoksun maaliin. Työkaveri houkutteli juoksemaan Helsinki City Maratonille loppukestävä, harjoitteluaikaa olisi tasan kolme kuukautta. Lupasin, onneksi en harkinnut asiaa. Olin talvella käynyt kyllä säännöllisesti kuntosalilla, mutta en ollut harrastanut juoksemista ollenkaan.

Perustimme Intrum Justitiaan epävirallisen maraton-kerhon, jonka jäsenistä kukaan ei ollut juossut aikaisemmin maratonia. Kopioimme Juoksija-lehdestä harjoitteluohjeet ”kolmessa kuukaudessa maratonkuntoon”. Tavoitteenamme oli selvitä kunnialla läpi.

Tyhjästä tähtiin

Tullakseen hyväksi hiihtäjäksi tulee omata vahvat ylävartalon lihakset sekä olla riittävän tyhmä, että jaksaa harjoitella tarpeeksi. Hyväksi juoksijaksi tulemiseen ei tarvita vahvaa ylävartaloa.

Harjoitteluohjeiden alussa oli suuntaa antava kysely liikuntatottumuksista sekä elämäntavoista. Punttien heiluttelusta, olemattomasta hyötyliikunnasta ei paljon pisteistä herunut. Elämäntavoista rokotettiin vielä vahvasti miinukselle. Ennuste

kolmen kuukauden harjoittelusta ei ollut kovin hyvä.

Hitaasti hyvää tulee

Maratonharjoittelu kuntoilijalla tarkoittaa nimenomaan peruskestävyyden harjoittelua. Tämä tarkoittaa



Intrum Justitian maratonporukkaa Tukholmassa vuonna 2001.

pitkien, mutta hitaiden lenkkien tekemistä. Myös kuntoilijan tavoitteena on tehdä 90–120 minuutin juoksua. Alussa pitkät lenkit on toki suhteutettava sen hetkiseen kuntoon. Muilta osin harjoittelu on samanlaista kuin muillakin kuntoilijoilla. Uinti, hiihto, kävely, erilaiset pallopelit sopivat hyvin kuntomaratoonarin harjoitteluun. Monipuolisuus on vain hyväksi, koska silloin välttää todennäköisemmin rasitusvammat.

Maratonin juokseminen ei sinänsä liene kuntoilijalle kovinkaan terveellistä, mutta säännöllinen harjoittelu on. Harjoittelu parantaa yleiskuntoa ja kuluttaa runsaasti energiaa, mikä on hyvä painonhallinnan kannalta.

Tossua toisen eteen

Kaikki ihmiset ovat mukavuudenhaluisia, mutta ajatus kunnan kokenemisestä on helppo hyväksyä. Käytöksen muuttaminen on usein vaikeampaa. Kun hyväksyy sen, että vain aloittaminen on vaikeaa, ollaan jo pitkällä. Juoksemisessa lenkkareiden vaihtaminen ja meneminen ulos on henkisesti suurempi työ kuin koko lenkin juokseminen.

Alussa on hyvä muistaa, että homma toimii myös toisin päin. Kuntoilemaan tottuneen on helpompi kuntoilla kuin lopettaa kuntoilu. Myös rätasteessa ja loskassa juokseminen on mielestäni mukavaa ja piristävää, seuraksi voit hankkia itsellesi koiran, jos naapurit muuten ihmettelevät.

Juoksu ei ole este

Juoksemista ei yleensä pidetä mukavana harrastuksena niiden keskuudessa, jotka eivät sitä harrasta. Itse en tunne ketään, joka olisi juossut edes kolme kuukautta säännöllisesti eikä sen jälkeen pitäisi lajista. Nuorena harrastin paljon uintia, pidän siitä toki edelleen, mutta ”kaakeleiden laskeaminen” on huomattavasti yksitoikkoisempaa kuin juokseminen.

Kokemattoman ja kokeneen kuntojuoksijan erona on usein se, että kokeneella juoksijalla mieli irtautuu tekemisestä juoksun aikana. Itse ajattelen harvoin lenkillä juoksemista, yleensä ajatukset ovat hyvinkin kaukana. Siksi juokseminen on minulle enemmän rentouttavaa kuin yksitoikkoista.

Yhtenä hyvänä puolena maratonin harrastamisessa on se, että se vie vähän aikaa. Juosta voi lähes koska vain ja missä vain, myös työ- ja lomamatkoilla. Lisäksi aikataulut on helppo sovittaa muiden perheenjäsenten tekemisiin. Myös ajankäyttölinen hyötysuhde on muihin harrastamiini lajeihin nähden ylivoimainen: juok-

seminen alkaa kotipihalta ja päättyy sinne.

Psyykkäusvinkkien aatelia

Jos haluat juosta maratonin, tässä pari käytännön vinkkiä. Maksa osallistumismaksu ennen kuin alat harjoitella, voit ilmoittautua myös maratonharrastajien kanssa matkalle. Osta kalliit ja itsellesi sopivat lenkkarit, koska ne ovat ainoa todella tarpeellinen varuste. Kymmenen vuotta vanha tuulipuku sopii hyvin lajin imagoon. Itse käytän myös pulssimittaria, mutta se on enemmänkin kiva lelu kuin oikeasti tarpeen.

Lisäksi kannattaa kertoa kavereille töissä ja vapaa-ajalla suunnitelmistaan, näin sitoutuminen on paljon syvempää. Positiivista stressiä voi vielä lisätä sanomalla ”en usko, että maraton on minulle kovin vaikeaa”. Näinhän se onkin. Harva toteaa 42.195 m matkan kovin vaikeaksi, jos on muistanut harjoitella.

Tänään tai ei koskaan

Kuntosalilla on aina ruuhkaa tammi-kuussa sekä syksyllä koulujen alettua, kun kaikki haluavat olla hyvässä kunnossa! Maratonin kannalta harjoittelun säännöllisyys on tärkein tekijä. Itse pyrin ajattelemaan, että lenkille kannattaa lähteä tänään. Kaikki muu on joko suunnittelua tai muistellua. Jos viikon tekemiset tietää suunnilleen etukäteen, kannattaa kerran juosta hieman pidempään ja muut lenkit voi juosta piristääkseen mielellään. Näin talvella harrastan enemmän myös muita urheilulajeja.

Muutaman kuukauden ennen martonia suunnittelen lenkkejä hieman enemmän ja lopetan muut harrastukset. Silloin kannattaa joka kolmas viikko ottaa löysemmin kuin kaksi edellistä, siinä tuki työnantajan yleensä auttaa. Harjoittelun tulee olla määrältään nousujohteista, kolme viikkoa ennen martonia kuitenkin harjoittelua aletaan vähentää.

Lopussa kiitos seisoo

Maratonin harrastajilta kysytään usein, paljonko sinä juokset. Sopiva määrä on riippuvainen vain harrastajan motivaatiosta ja kunnosta. Itse kuvittelen juoksevani keskimäärin 3–4 kertaa viikossa. Siis vähän yli 100 kertaa vuodessa. Kilometrejä kertyi viime vuonna noin 1150. Parina viime kesänä en ole voinut juosta ollenkaan, koska vaimon mielestä saareen tarvittiin uusi mökki.

Maraton on harrastuksena erittäin palkitseva, maaliin pääseminen tuntuu todella hauskalta. Vaikka juok-

sussa olisi matkan aikana ollut ongelmia, yleensä ongelmat unohtuvat paljon nopeammin kuin hyvät kokemukset. Jossain 30–35 km kohdalla olen usein ajatellut keskittyä seuraavaksi vain tenniksen peluuseen, mutta hyvin pian maalissa ajattelen, missä juoksisin seuraavan maratonin.

Joukossa tunnelma tiivistyy

Kun me Intrum Justitian maratonaarit käymme vuosittain alkukesästä yhdessä Tukholman maratonilla, menomatkat ovat kuivia kuin Lipposen puhe, paluumatka kuin Luottomiesten iltamat. Vaikka kysymys on yksilölajista, kavereiden kanssa lenkkeily kuuluu osana harrastukseen.

Harrastus on yksinkertaisuudessaan tyhjän perässä juoksemista, mutta kaksi maratonaaria voi keskustella loputtomasti harjoittelusta, sykkeistä, intervallista vauhteista, palautumisesta, tankkauksesta tai muusta vain heille hyvin tärkeästä.

Osa ihmisistä suhtautuu maratonaareihin innokkaasti kysellen. He kaiketi haluaisivat myös olla hyvässä kunnossa. Toiset hieman ihmettelevät: ”miksi tuollainen harrastus, ethän sinä muuten niin outo (tarkoitavat tyhmä) ihminen ole.” Toivottavasti jälkimmäiset ovat oikeassa.

Varo - riippuvuutta tarjolla!

Elimistö tottuu säännölliseen liikuntaan varsin nopeasti, silti riippuvuuden syntymiseen kuluva aika vaihtelee yksilöllä. Itselläni on usein sellainen olo, että tekee mieli lähteä lenkille. Viiden vuoden säännöllisen juoksu-harrastuksen jälkeen itse asiassa aika usein.

Ensimmäiselle maratonilleni harjoittelin siis vain kolme kuukautta, sen hetkiseen kuntooni nähden puoli vuotta olisi ollut sopivampi aika. Kokonaisuutena neljä viidestä selvisi, yksi ei voinut osallistua rasitusvaman takia.

Intrum Justitian maratonporukkaan tulee joka vuosi muutamia juoksijoita lisää, yli puolet jää koukuun...Viime vuonna maratonin juoksi 9136 suomalaista, mikä on jälleen uusi ennätys. Nähdään Tukholman maratonilla kesäkuussa!

Ps. Jos maratonin juokseminen kiinnostaa, kaikki maratonaarit antavat mielellään ohjeita. Yleensä enemmän kuin mitä jaksat kuunnella. Harjoitusohjelmia ja taustatietoa löytyy esimerkiksi linkeistä www.juoksija-lehti.fi ja www.marathon.se



Varatuomari Timo Mäki on yhdistyksen lakitoimikunnan puheenjohtaja ja Contant Oy:n varatoimitusjohtaja.

Yleiseksi vanhentumisajaksi kolme vuotta

Vanha eduskunta hyväksyi ennen vaalilomalle lähtöä uudet lait velan vanhentumisesta ja julkisesta haasteesta, joilla korvataan vuodelta 1868 oleva laintasoinen asetus määräajoista velkomisasioissa sekä julkisesta haasteesta velkojille. Asetusta muutettiin julkista haastetta koskevien säännösten osalta vuonna 1965, jolloin sen nimeksi tuli **vanhentumisasetus**. Kiinteistöpankin pysyvyyttä koskevat säännökset muuttuivat kolmekymmentä vuotta myöhemmin maakaaren yhteydessä. Muutoin asetus on voimassa alkuperäisenä.

Heinäkuussa 2001 mietintönsä jättänyt Vanhentumistoimikunta ehdotti velan lopullista vanhentumista 20 vuoden kuluttua erääntymisestä. Yhdistyksemme vastusti silloin koko muun elinkeinoelämän mukana tiukasti velkojen häviämistä. Ehdotus ei enää sisältynytäkään viime lokakuussa annettuun hallituksen esitykseen velan vanhentumista koskevan lainsäädännön uudistamisesta (HE 187/2002 vp).

Eri laeissa olevia vanhentumissäännöksiä yhdenmukaistetaan yleislakiin, jonka mukaan velat vanhentuvat kolmen vuoden kuluttua erääntymisestä. Velkoja voi katkaista vanhentumisen ryhtymällä perimään saatavaansa tai muuten muistuttamalla velallista hänen velastaan. Nykyisin velan vanhentuminen on katkaistava kymmenen vuoden välein.

Uudistuksella pyritään selkeyttämään velkojen vanhentumista koskevaa sääntelyä, sillä nykyisin laeissa on useita erimittaisia vanhentumisaikoja. Hallituksen esityksen mukaan liian pitkä vanhentumisaika ei myöskään ohjaa selvittämään velkasuhteita kohtuullisessa ajassa. Useiden vuosien takaiset velkomukset voivat lain

valmistelijoiden mielestä aiheuttaa paitsi todisteluongelmia myös maksuvaikeuksia, kun velallinen ei ole osannut varautua velan maksuun.

Yleinen vanhentumisaika muuttuu nykyistä olennaisesti lyhyemmäksi, mutta toisaalta se alkaa kulua myöhemmästä ajankohdasta. **Vanhentumisaika alkaa kulua, kun velka erääntyy** sovittuna eräpäivänä tai kun velkojalla on muuten mahdollisuus vaatia velan maksua. Vahingonkorvauksen osalta tämä edellyttää, että vahingonkärsijä on saanut tiedon vahingosta ja siitä, kuka vastaa korvauksista. Korvausvaatimus on kuitenkin yleensä esitettävä viimeistään kymmenen vuoden kuluessa vahingon tapahtumasta. Henkilö- ja ympäristövahinkojen osalta tätä määräaikaa ei kuitenkaan noudateta.

Nykyinen kymmenen vuoden vanhentumisaika alkaa jo silloin, kun esimerkiksi luottosopimus tai kauppa kirja allekirjoitetaan.

Velan vanhentuminen voidaan katkaista joko vapaamuotoisesti velkoon muistutuksella tai velallisen tunnustamisella taikka esittämällä vaatimus tuomioistuimessa tai muussa riidanratkaisuelimessä. Katkaisun tarkoituksena on varmistaa, että velallinen tietää velasta ja siitä, että velkoja aikoo edelleen vaatia velan maksua. Katkaisusta alkaa kulua uusi samankaltainen vanhentumisaika.

Säännökset katkaisutavasta ja katkaisun sisällöstäkin ovat varsin väljät. Katkaisu tulisi kuitenkin tehdä niin, että se voidaan tarvittaessa jälkikäteen todentaa. Riitatilanteessa velkojan on kyettävä näyttämään, milloin vanhentuminen on katkaistu. Vaatimus todisteellisuudesta ei edellytä täyttä näyttöä, joka merkitsisi käytännössä maksukehotuksen lähet-

tämistä kirjattuna kirjeenä, saantitodistuksella taikka haastemiehen välityksellä. Riittää, kun velkoja osoittaa lähettäneensä maksukehotuksen tietynä päivänä velallisen ilmoittamalla osoitteella. Velallisen asiana on saatava todennäköiseksi, ettei hän ole voinut kehotusta saada.

Sen jälkeen, **kun velkoja on hankkinut tuomion tai muun ulosottoperusteen, vanhentuminen tulee katkaista viiden vuoden välein**. Täytäntöönpanoperusteen hankkiminen siirtää kaikki lain soveltamisalaan kuuluvat velat yhtenäisesti säännellyn vanhentumisaajan piiriin riippumatta siitä, onko velka alun perin vanhentunut yleisen vanhentumisaajan vai jonkin erityissäännöksen mukaan. Velkojan on ulosottoperusteen saamisen jälkeen katkaistava velan vanhentuminen vähintään kahdesti ennen kuin ulosottolakiesityksen mukainen täytäntöönpanoaika päättyy. Tuomion antamisen jälkeenkin katkaisu voidaan tehdä vapaamuotoisesti.

Velkoja voi katkaisutoimillaan aina estää velan vanhentumisen. Velkasuhdetta voidaan siten pitää yllä senkin jälkeen, kun ulosottoperuste ei enää ole täytäntöönpanokelpoinen. Velallisen kuolinpesästä löytyy yllättävän usein omaisuutta, jonka käyttämistä velkojen maksuun sosiaaliset suoritusesteet eivät enää kahlitse.

Velallisen maksuvelvollisuus ja velkojan oikeus vaatia suoritusta lakakaavat, kun velka vanhentuu. Velkoja ei enää saa vaatia suoritusta tuomioistuimessa taikka ulosotossa. Vanhentunutta velkaa ei myöskään oteta huomioon esimerkiksi osituksessa tai perinnönjaossa. Tästä huolimatta velkojalla säilyy oikeus saada suoritusta sellaisesta omaisuudesta, joka on annettu **velan vakuudeksi**.

Vanhentunutta velkaa voidaan myös käyttää **kuittaukseen**, jos kuittauksen edellytykset ovat täyttyneet ennen velan vanhentumista tai jos vastakkaiset suoritusvelvollisuudet liittyvät samaan oikeussuhteeseen.

Vanhentuminen otetaan huomioon tuomioistuimessa vain velallisen tekemän väitteen perusteella. Ulosottoviranomainen ei kuitenkaan saa panna täytäntöön tuomiota, jos velka on vanhentunut tuomion antamisen jälkeen.

Velallisella ei ole oikeutta saada velkojalta takaisin suoritusta, jonka hän on tehnyt vanhentuneesta velasta. Tähän vanhastaan voimassa olleeseen periaatteeseen uusi laki tuo kulluttajaa koskevan poikkeuksen, jota ei tunneta missään niistä oikeusjärjestyksistä, mitä hallituksen esityksen kansainvälisessä vertailussa tarkastellaan.

Jos kysymys on elinkeinonharjoittajan saatavasta, joka perustuu kullutushyödykkeen luovuttamiseen tai luoton myöntämiseen kulluttajalle, taikka luotonantajan saatavasta yksityistakaajalta tai yksityiseltä pantinantajalta, velallisella on **oikeus saada palautus sellaisesta saatavasta, jonka hän on tehnyt tietämättä velan olevan vanhentunut**. Velkojan on vielä maksettava palautettavalle rahamäärälle korkolain 3 §:n 2 momentin mukaista korkoa siitä päivästä lukien, jona hän sai vanhentunutta velkaa koskevan suorituksen.

Velkojan on tarvittaessa osoitettava, että velallinen oli suorituksen tehdessään tiennyt velan olevan vanhentunut. Suorituksen voidaan olettaa johtuneen erehdyksestä. Säännöksessä ei aseteta velalliselle erityistä reklaamaatioaikaa, jonka kuluessa hänen tulisi vaatia palautusta. Velkojan tietoisuudella taikka menettelyn moitittavuudella ei ole merkitystä palautusvelvollisuuden syntymisen kannalta.

Ollessani 28.11.2002 eduskunnan talousvaliokunnan kuultavana vastustin uutta palautussäännöstä tarpeettomana. Paheksuin erityisesti sitä, että keinotteleva henkilö voi saada lähes kymmeneltä vuodelta viitekorkoa vastaavan tuottokoron velkojalta, jonka on useimmiten mahdollonta tarkistaa kaikkien saapuneiden maksusuoritusten kurantti. Esitin, että näytövelvollisuus tulisi joka tapauksessa säätää normaaliksi. Kulluttajan tulisi saattaa todennäköiseksi, että hän on erehdyksessä maksanut vanhentuneen velan. Esitin käsityksenäni myös, että palautuskoron maksuvelvollisuutta velkojalle ei missään tapauksessa voida määrätä.

Tätä kirjoitettaessa ei vielä ollut

käytettävissä edes talousvaliokunnan mietintöä, joten tiedossa ei ole, onko lausunnoillamme ollut vaikutusta. Myöskään lain voimaantuloaikaa ei tarkkaan tiedetä, mutta se ajoittuneeksi syksyyn.

Verot ja julkiset maksut vanhentuvat jatkossakin aina viidessä vuodessa.

Uudet säännökset koskevat myös ennen lain voimaan tuloa syntyneitä velkoja. Velka voisi vanhentua uusien säännösten mukaan kuitenkin vasta kolmen vuoden siirtymäajan jälkeen.

Varttuneemmat luottomiehet muistavat neljä vuosikymmentä sitten ilmestyneen Jouko Halilan kirjan ”Saamisen lakkaamisesta”. Teos on edelleen varsin käyttökelpoinen. Siinä tarkastellaan vanhentumisen ohella monia muitakin syitä saamatomuuteen.

Kuulutusrekisteri perustetaan julkisille haasteille

Julkista haastetta koskeva laki sisältää säännökset menettelystä, jossa velallisen tuntemattomia velkojia

kutsutaan julkisella haasteella ilmoittamaan saatavansa. Muualla lainsäädännössä säädetään niistä tilanteista, joissa julkinen haaste voidaan antaa. Sitä käytetään muun muassa kuolinpesän ja purkautuvan yhteisön vastuiden selvittämiseksi.

Julkista haastetta haetaan edelleen tuomioistuimelta. Kuulutus julkaistaan Virallisessa lehdessä. Jos velkoja laiminlyö ilmoituksen, tuntemattomaksi jäänyt velka raukeaa.

Haastemenettelyä nopeutetaan lyhentämällä kuulutusaikaa kolmeen kuukauteen. Nykyisin vastaava aika on kuusi kuukautta. Hakijoiden kustannukset alenevat, sillä kuulutus julkaistaan Virallisessa lehdessä vain kerran nykyisten kolmen kerran sijasta. Erilaisia kuulutustilanteita varten perustetaan yhteinen atk-käyttöinen rekisteri, jota Oikeusrekisterikeskus pitää valtakunnallisesti. Rekisterin tietojen selaaminen yleisen tietoverkon kautta tulee olemaan käyttäjille maksuton. Ylläpitokustannukset peritään kuulutuksen hakijalta osana hakemuskustannuksia.

Virallisen lehden levikki suomalaisiin koteihin tulee uudistuksen myötä laskemaan.

Luottoalan uutisia

Svea Inkasso Ab Ruotsista on viime vuoden aikana ostanut kolme suomalaista perintätoimistoa:

Pohjoismainen Perintä Oy:n, Suomen Asiakasperintä Oy:n ja Suomen Perintäkeskus Oy:n.

Svea Inkasso Ab kuuluu Svea Ekonomi Ab:iin ja on sen suurin yksikkö.

Konserni tarjoaa asiakkailleen

luottotahallinnon koko paletin muun muassa: laskutuspalvelu, saatavien rahoitus, muistutuspalvelu, perintä, jälkiperintä ja saatavien osto. Myös luottoriskien kartoitus ja analyysi kuuluvat palveluvalikoimaan.

Nyt ostettujen yritysten henkilökunta jatkaa vanhoina työntekijöinä.

Luottomiehet – Kreditmännens ry:n jäsenhakemuksen täyttäminen käy vaivattomasti Internetissä osoitteessa

www.luottomiehet.fi -

Ota yhteyttä linkin alta.

Jos sinulla ei ole mahdollisuutta täyttää hakemusta

Internetissä, niin ota yhteyttä yhdistyksen

sihteeriin Pirjo Aholaan

(puh 09-22911 401, sähköposti p.ahola@fi.intrum.com,

osoite Intrum Justitia Oy, PL 47, 00241 Helsinki.



Johtaja Eero Tuomainen
TALOUELLINEN SUUNNITTELUKESKUS

Edellisen ja seuraavan sukupolven luottomies

Lyhennelmä johtaja Eero Tuomaisen esityksestä "Edellisen ja seuraavan sukupolven luottomies" Luottomiehet – KREDITMÄNNEN ry:n 25-vuotisjuhlassa.

Edellisen sukupolven luottomies ja hänen maailmansa

Edellisen polven luottomies vaikutti 1960-luvun alussa. Hänelle Suomi oli maailman nappi. Suomenulkopuolella oli ulkomaita, kaikkiaan noin 90 kappaletta. Ihmeellisin näistä ulkomaista oli Amerikka, laajin Neuvostoliitto, viennille tärkein Englanti ja sosiaalisesti kadehdittavin Ruotsi. Japani tunnettiin leikkiautoista, jotka nurin käännettynä osoittautuivat säilykepurkkipelleistä tehdyiksi kapistuksiksi. Jos joka valtiovarainministeriön virkamies tuolloin olisi ennustanut japanilaisten oikeiden autojen valtaavan pääosan Suomen markkinoista, hänet olisi ennusteiden laittajana pantu toimenpideliettoon ja muutokin arvioitu virkaylennysrajoitteiseksi.

Entäs sitten 1960-luvun luottomies yksilötasolla? Ikää luottomieheltä oli lähes 40 vuotta. Kotoisin hän oli maalta ja oli suorittanut hiukan vajaaksi jääneen korkeakouluopinnot heti sodan jälkeen. Hän asui kotivaimonsa ja kahden lapsensa kanssa Puotilaan vastavalmistuneessa kerrostaloasunnossa.

Perhettä vaivasi televisioonostus kahdesta syystä. Oma televisioita ei heillä silti ollut. Lapset kävivät yhtenänsä naapurissa katsomassa sarjaa Rin Tin Tin. Isä puolestaan luottotutti televisioita myyviä liikkeitä, jotka olivat yhtenänsä lu-

ton tarpeessa myydessään televisioita edelleen osamaksunnettelyä kärkevyyllä asiakkailleen.

Taloudellisin kasvun ihana suhina huumasi monet 1960-luvulla. Mutta luottomiehet olivat kivikovia. Meidän luottomiehemme neuvoi nuorempiaan:

- 1) Ole tyykeä!
- 2) Myönnä kottoa vain kivitakoliinnityksiä vastaan!
- 3) Älä sauno köyhien kanssa!

Seuraavan sukupolven luottomies

Seuraavan polven luottomiehemme elävät 2010-luvulla. Tällöin taloudellisista kysymyksistä kiinnostuneet tähyilevät Kaakkois-Aasian suuntaan. Erityisesti he kiinnostuvat Japanin ja Kiinan markkinoista. Uuden sukupolven tietokoneiden kanssa askaroivat hakevat jatkokoulutuksensa Japanista. Bioteknikot ja teollisuustyön organisoijat suuntaavat kohti Kiinaa. Kiinassa toteutuvissa laajoissa joint venture -hankkeissa on mukana kymmeniä suomalaisia yrityksiä.

Minkään muun toiminnan volyyymi 2010-luvulla ei ole niin suuri kuin luottotoiminnan. Käteisellä maksavat vain köyhät ja hyvin rikkaat. Viimeksi mainitut motiivinaan lisääntyvä atk-rikollisuus, joka satunnaisesti yltää myös finanssiopeeraatioihin. Vähäisempi ja vähemmän tunnettu motiivi käteismaksuihin rikkailta on se, että rikkauksesta osa on syntynyt valonaroista puuhista: huume-, ase-, ihmiskaupassa ja uhkapelin pyörteissä.

No, minkälainen 2010-luvun luottomies on yksilönä? Myös hän on nelikymppinen. Mies on toista kertaa aviossa oleva

sivutoiminen golfinpelaaja, joka on viisi vuotta Singaporessa toimittuaan vaihtanut firmaa ja palannut väliaikaisesti kotimaahan organisoimaan projektivientitoimintojen edellyttämiä finanssikorostotiloita kuntoon. Hän ei ole vuosikautiin syönyt itse maksamaansa lounasta. Solakka ulkomuoto ei aiheudu kuitenkaan ravinnon puutteesta, vaan ahkerasta kävelystä ruohikella ja vesihieronnasta. Työaikaa ei ole, mutta tulostavoitteet ovat. Niiden mukaan määräytyvä vuositulo on reaalisesti lähes viisinkertainen 1960-luvun alun vuosituloon vastaavissa tehtävissä.

Kovassa suorituspaineessa luottomies tuntee usein uupumusta ja vedon vähentymistä, mutta ei osoita sitä ulospäin. Hän ei myöskään toistaiseksi ole päättänyt vetäytyä eläkkeelle, vaikka joustava eläkeikä, henkilökohtainen lisäeläketurva ja kohtuullinen arvopaperiomistus sen sallivat. Päässä raksuttavat vain portofolioiden rakenne, pääomien sitoutuminen, kiertonopeus ja luottotappioriskien evaluointi.

Luottomiehen vaimo on kansainvälinen kehittämissymposiumeksekutiivi ja huomattu naisaktivisti. Hänen etunimensä ja sukunimensä etuosa ovat vierasperäisiä. Mielessään hän toivoo miehensä muuttavan mahdollisimman pian Inarinjärvelle, koska avioelämä on köyhää ja hän itse haluaa muuttaa Pariisiin tai johonkin Pohjois-Italian kaupunkiin lähemmäksi muodin keskuksia, eikä mihinkään niistä paikoista, joista mies on puhunut.

Perheen lapsi on 14-vuotias kahdeksannen polven tietokoneiden erikoisasiantuntija, joka kesäisin tekee erilaisia "tähtien sota" -pelin sovellutusohjelmia IBM:lle. IBM:n kykyjenetsijöiden haaviin poika jai jo 7-vuotiaalla järjestetyssä soveltuvuuskokeessa. Poika pu-

huu viittä kieltä, millä tosin ei ole sanottavaa teollisuuskapallista merkitystä, koska uuden polven tietokoneet tekevät vieraitten kielten osaamisen tarpeettomaksi lähes kaikissa muissa yhteyksissä paitsi intiimeissä keskusteluissa.

Rautanainen Wilma Steel-Rautanen

Kukako hän sitten on? No, tietysti Luottomiesten hallituksen puheenjohtaja vuonna 2011. Wilma Steel-Rautanen hymähtää vuoden 1986 puheenjohtaja Seppo Reimavuon motoilte:

1. Ole hyvä köyhille!
2. Älä pelkää mitään!
3. Ole kova sanomaan!

Saunaseuransa Wilma nimittäin valitsee tarkkaan.

Luottomies ei perusfunktioltaan juuri muutu eilisestä huomiseen, totesi Eero Tuomainen lopuksi. Vain toimintaympäristö muuttuu, toimintatavat muuttuvat ja välineistö muuttuu.

Muuten miltäköhän kuulostaisi Eero Tuomaisen esitys luottomiehstä vuonna 1986 Luottomiesten 50-vuotisjuhlassa 3.10. vuonna 2011 Wilma Steel-Rautasen johtaessa puhetta?

Anne Leppä-Nilsson

Artikkeli on julkaistu Luottolinkki-lehdessä nro 4/86



Kuvia vuosi (Luottolinkin



en varrelta
(arkistoista)





Sanomalehdistö on talouselämässä ETSIJÄ, VAHTIKOIRA, KESKUSTELIJA

Tiedotustutkimusten mukaan suomalaiset pitävät sanomalehtiä tärkeimpänä joukkotiedotusvälineenä ja lukevat niitä enemmän kuin muut kansat.

Lehdistö on merkittävä demokraattisen keskustelun väline. Voidakseen herättää keskustelua sen täytyy Helven mukaan repiä byrokratiasta julkiseen keskusteluun hankkeita ennen kuin byrokratia sitä itse haluaa.

Helve karrikoi uutisvainun tarkeyttä ja toimivuutta:

”Jos joku haluaa perustaa sellutehtaan Hakaniemen torille, lehdistö on parhaimmillaan kertoessaan hankkeesta kiihottomana uutisena mahdollisimman aikaisin. Sen jälkeen käynnistyy demokraattinen keskustelu, jossa kansalaisjärjestöt vaativat, ettei tehdasta saa rakentaa sen monien haittojen vuoksi. Olennaisin tiedonvälityspahtuma on ollut se, että uutinen on julkaistu lehdessä etukäteen.”

Mark Twain on sanonut saman asian omalla tavallaan: Sanomalehden tarkoitus ei ole vain kertoa uutista sellaisenaan, vaan saada ihmiset suuttumaan niin paljon, että he tekevät jotain asian hyväksi.

Julkisen vallan vahtikoira

Helve nostaa vahtikoiran roolin lehdistön tärkeäksi tehtäväksi. Koska Suomessa poliitikot ovat hallitsevana eliitti-

Sananvapauden maassa lehdistö on lukijoiden palvelija; sillä on tietojen hankkimisen ja julkaisemisen vapaus ja arvostelun oikeus.

Lehdistö edellyttää avoimuutta sekä julkiselta vallalta että talouselämältä.

”Monien lahjontatapausten vuoksi luottamus päättäjiin ja yritysjohtajiin on horjunut”, Helsingin Sanomien taloustoimituksen esimies, toimittaja Lauri Helve sanoo.

”Lehdistön ja elinkeinoelämän keskustelu ei kuitenkaan saisi katketa — riidoista huolimatta.”

Helve puhui yhdistyksen kokouksessa 22.9.

nä, kansa tarvitsee lehtimiehiä käyttäkkeen valtaansa poliitikkojen yli.

Helve sanoo, että toimittajat tekevät työtään tärkeänä osana valtiojärjestelmää: ”Emme ole virallinen valtiomahti, mutta epävirallinen kuitenkin.”

Lehdistö ei Helven mielestä saakaan olla valtiomahti; sillä ei saa olla tuomiovaltaa.

”Lehdistön pitäisi kertoa tosiasiat, mutta jättää tuomiovalta niille, joille se kuuluu”, Helve sanoo. Rötösherratapaukset houkuttavat kuitenkin kirjoittamaan kiivaasti ja teksti saattaa muuttua uutisesta kannanotoksi.

Helve sanoo tuoreiden lahjontatapausten antaneen lehdistölle paljon ajattelemisen aihetta. Helsingin Sanomien toimittajilla on Helven mukaan huono omatunto siitä, etteivät he ottaneet todesta Kulhiasta ja Sainiota, kun nämä jo vuonna 1972 tulivat toimitukseen kertomaan paljastuksistaan.

”Me pidimme heitä ’kylähulluina’, koska aika ei ollut vielä kypsä sellaisten asioiden julkituloon. Koko jupakka on aiheuttanut sen, että suomalainen lehdistö on nyt hyvin

herkkä: Kaikenlaiset kulhiat saavat helposti palstatilaa. Tämä johtuu siitä, että me lehdissä pelkäämme näiden ihmisten sanomassa kenties olevankin aineksia, jotka myöhemmin paljastuvat todeksi. Luottamus päättäjiin ja yritysjohtajiin on nyt vähän horjunut.”

Taloudellinen painostus vaietaan kuoliaaksi

Lehtimiehen ohjeet vuodelta 1976 kiteyttävät toimituksen työn mm. näin: ”Lehtimiehen työn keskeisiä periaatteita ovat tietojen rehellisen hankkimisen ja julkaisemisen vapaus sekä arvostelun oikeus. Lehtimiehen työ perustuu lukijoiden luottamukseen.”

Lauri Helve kertoo esimerkkejä ’taloudellisesta painostuksesta’, jota monet yritykset käyttävät tarjotessaan uutisaineistoa; palstatilaa pyrittään hankkimaan lupaamalla ilmoituksia tai korostamalla, miten tärkeä mainostilan ostaja yritys on.

Helven mielestä toimittajien ei kannata olla pikku yritysten johtajien painostuksesta huolissaan. ”Koska emme voi odottaa, että jonkun pienen yrityksen toimitusjohtajan olisi tarvinnut ottaa selvää lehtimiessäännöistä, suhtaudumme tällaiseen ’taloudelliseen painostukseen’ aivan kuin sitä ei olisikaan.”

Lehdistö voi kyllä nostaa karvansa pystyyn ja sähistä, jos sitä syytetään keskeneräisillä perusteilla. Helve kertoo SOK:n pääjohtajan, vuorineuvos Viljo Luukan esityksestä Mainostajapäivillä kolme vuotta sitten, jossa tämä sanoi mm.: ”Mielestäni on rajansa sillä, miten toimitus kohtelee mainostilan ostajaa. — Jos mainostaja tuntee tullessa loukatuksi, reagoikoon omalla tavallaan.”

”Noin suuren yrityksen pääjohtajan pitäisi jo tuntea lehdistön toimintatavat ja rooli”, Helve sanoo.

”Kaikki yritykset julkisia”

Lehdistö on Helven mukaan vahtikoira kaikille yrityksille.

"Julaisuuden pitää automaattisesti koskea pörssiyrityksiä. Miksi se ei silloin koski myös kaikkia suuria yrityksiä? Yritykset ovat nykyään siinä määrin valtion kotukien ja infrastruktuurin rakentamisen vuoksi sidoksissa yhteiskuntaan, kotikuntaansa ja työntekijöiden kautta moniin perheisiin, ettei yritys voi pitää yksityisyydestään kiinni. Julaisuusvelvoite koskee mielestäni kaikkia."

Helven mielestä on aivan ymmärrettävää, että yritykset haluavat itse käydä tiedotuskampanjaa omaksi edukseen. Mutta lehdistön näkökulma on toinen; yritys yrittää usein antaa itsestään epätodellisen, vaillinaisen kuvan.

"Meidän tehtävämme on yrittää kaivaa oikeata tietoa. Negatiivisen tiedon kaivaminen on noin 25 kertaa vaikeampaa kuin positiivisen, mutta sekin meidän on ikävä kyllä yritettävä löytää."

Oleellinen jutussa tärkein

Yrityksiä käsitteleviä juttuja luetaan Helven mukaan monella tavalla. Teksti, joka toimituksessa koetaan lähes mainokseksi yritykselle, saat- taakin yritysjohton silmissä olla suorastaan katastrofi.

"Omaa yritystänne koskevia juttuja lukiessanne teidän pitäisi siristää silmiänne, katsoa lehteä kaukaa ja miettiä, mikä on oleellinen jutusta välittyvä viesti ulkopuolisille. Jos se ei ole ratkaisevasti virheellinen, huono ja väärä, vaan kenties jopa positiivinen, silloin juttu on kelvollinen. Teidän ei kannata lukea rivejä liian tarkkaan, koska ette te niin tarkkaan lue muitakaan yrityksiä koskevia juttuja."

Uutistarjonta 4000 liuskaa päivässä

Helven mielestä yrityksissä uhrataan kohtuuttoman paljon aikaa uutisaineiston suunnitteluun ja hiomiseen. Tiedotusprojektiin — suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan — saattaa yrityksessä kulua 50 työtuntia.

Työn tuloksena toimitukselle lähetetään esimerkiksi kolmen liuskan uutisteksti.

Lehteen tulee uutistarjontaa yli 4000 liuskaa päivässä: Yhdessä lehdessä on tekstiä noin 200 liuskaa, siitäkin vähintään puolet toimittajien itse hankkimaa ja kirjoittamaa.

"Kun tällainen 50 tunnin pohdinnan tulos tulee toimittajan silmin eteen ja hän katsoo sitä korkeintaan 2 1/2 sekuntia, aikasuhte tuntuu tolkutomalta. Energiaongelma olisi ratkaistu, jos nämä projekti- ihmiset pantaisiin polkemaan vesimyllyä: Toimituksessa me joudumme väkisin tekemään asiat mahdottoman paljon nopeammin."

"Keskustelu ei saisi katketa"

Vaikka lehdistön ja talouselämän välillä on riitoja, keskustelu ei Helven mielestä saisi koskaan katketa. Hän ei halua välien menevän niin huonoiksi, että maksetut ilmoitukset korvaisivat keskustelun: Se olisi journalismin sairauden vakava merkki.

Helve korostaa, että Suomen lehdistö on vastuuntuntoinen ja laadukas, maailman tasokkaimpien joukossa.

Tämän päivän suomalainen journalismi on Helven mukaan kilttiä ja kiihкотonta. Se johtuu siitä, että maan oleellimmat ongelmat ja taistelut on jo ohitettu. Kielikiista on rauhoittunut, kansalaissota käyty, tasa-arvo saavutettu.

"Ympäristöasiat saattavat tulevaisuudessa nousta informaationsodan aiheeksi — oikeastaan sota on jo alkanut. Lehdistön luottamus elinkeinoelämään ja valtaa pitäviin poliitikkoihin on horjunut niin paljon, että vaihtoehtotoimet saavat yhä paremmin äänensä kuuluviin. Mutta ei Suomi tule tässä kaatumaan."

Uudet jäsenet

12.12.2002

Grönroos Päivi
perintäneuvottelija
Aktiv Kapital Finland Oy
PL 79
15110 Lahti

Hannula Mikko
konttorinjohtaja
OK Perintä Oy
Rautatienkatu 26 B 34
33100 Tampere

Kilpinen Anneli
luotonvalvoja
Invoicia Oy
PL 220
00061 Elisa

Koivunen Petri
Osastopäällikkö
Contant Oy
Yliopistonkatu 30
20100 Turku

Leppihalme Merja
Rahoitusassistentti
Timberjack Oy
PL 474
33101 Tampere

23.1.2003

Karlahti Jari
Ryhmäesimies
Luottokunta
00050 Luottokunta

Leppänen Tuula
Kassanhoitaja
Hahle Oy
Hyttimestarinkuja 3
02780 Espoo

Ravander Mia
Luotonvalvoja
United Parcel Service Finland Oy
Niittytie 23
01300 Vantaa

Rotinen Vesa
Lakimies
Suomen Luottovakuutus OY
PL 12
00211 Helsinki

Skurnik Kirsti
Luotonvalvoja
Engel-Yhtymä Oy
PL 17
00501 Helsinki

Luotonvalvoja kantaa huolta yrityksen terveydestä

Tarkka ja säntillinen, jämäkkä ja ystävällinen, joustava ja määrätietoinen. Kuka se on? Luotonvalvoja, yrityksen hyvinvoinnin vaalija. Mitä kuuluu, miltä näyttää, sisäremme näköalapaikalla?

Luotonvalvojan tai reskontrahoitajan ammattinimike on Luottomiesten jäsenrekisterissä kaikkein yleisin. Luotto-kauppa kasvaa ja tarvitsee rahaliikenteen valvontaan inhimillistä osaamista.

Kaukana historiassa ovat sulkakynät, reikäkortitkin. Nyt laskut rekisteröi hetimitin atk.

Yrityksillä on eroja, samoin niiden luotonvalvonnassa. Yhteisenä nimittäjänä on kuitenkin kaikinpuolinen huolenpito yrityksen hyvinvoinnista.

Luottotappioiden minimointi on luotonvalvojan kunnia-asia.

Philipsin atk antaa aikaa asiakaskontakteille

Suomen Philips käy kauppaa 541 miljoonalla markalla vuodessa. Aktiivisia luottoasiakkaita — omia jälleenmyyjä ja yrityksiä — 3.600.

Irja Siirtinen, yksi kolmesta Philipsin luotonvalvojasta, kehuu talon atk-järjestelmää erittäin hyväksi. Päivantasajärjes-

telmä on suunniteltu ja kehitetty räätäläntyönä nimenomaan talon tarpeisiin.

Tilauskeskus ja piiripäälliköt ottavat usein yhteyden luotonvalvontaan saadakseen ajantasatiedot.

Vekseleitä ei Philipsillä ole käytetty enää moneen vuoteen.

Puhelinsoittoa Irja pitää miellyttävänä tapana ottaa kontakti asiakkaaseen. "Se on tehokkaampi ja miellyttävämpi kuin kirje. Asiat selviävät hyvin".

Atk antaa paljon tietoja. Aikaa asiakaskontakteille jää melko mukavasti.

Kodinkonebisbes menee Irjan mukaan nyt melko mukavasti, mutta vuodenajat ja yleinen taloudellinen tilanne näkyvät tällä alalla sekä liikevaihdossa että maksuhäiriöissä.

Philips käyttää luottotietotoimistoja — ja luottotietotoimistot Philipsin luotonvalvontaa. Perimistöimistot tulevat kuvaan vain harvoin.

Irja viihtyy työssään. Hän nimeää ammatin yhdeksi parhaista puolista sen, että jokainen päivä on kiinnostavan erilainen.

"Harmillista on se, että olemme niin riippuvaisia päätteistä — jos on kiire päivä ja kone ei toimi, luotonvalvonta saattaa lamaantua. Onneksi näitä huonoja päiviä on harvoin. Asiakkaiden kanssa on miellyttävä tehdä työtä", Irja sanoo. Kollegojenkin puolesta,



Irja Siirtinen

Unionin tarkka markanvartija

Oy Union-Ölly Ab pyörittää 2,6 miljardin markan liikevaihtoa. Suoramarkkinoinnin luotonvalvonnassa on jaospäällikkö ja kolme luotonvalvojaa, huoltoasemapuolella jaospäällikkö ja viisi luotonvalvojaa.

Valvottavia tilejä on noin 100 000. Ne jakautuvat 6 000—10 000 asiakkaan ryppäisiin luotonvalvojaa kohti.

Suoramarkkinoinnin jaospäällikkö Kaarina Becklinin asiakaskunta näyttää vahvasti maskuliiniselta; kuljetusliikkeitä ja ammattiautoilijoita, urakoitsijoita ja maanviljelijöitä. Omakotitalojen omistajat muodostavat suuren lämmitystili-asiakkaiden ryhmän.

"Luotonantomme suuntautuu osittain melko suhdanneherkille aloille. Esimerkiksi sahojen ja pienten rakennusliikkeiden kanssa täytyy olla varuillaan. Konkursseja saattaa olla tulossa", Kaarina sanoo.

Unionin reskontra on osittain reaaliajassa, osittain ei. Viitesuorittoina tulevat maksut päivitetään kahdesti viikossa, tiistain ja torstain vastaisina öinä. Kassa tulevien maksujen tallennus päätteelle tapahtuu päivittäin. Myynnin ja luotonvalvonnan yhteistyö kulkee tilanteen mukaan, säännöllisiä kokouksia ei ole, saldoista raportoidaan myyntipuolelle kerran kuukaudessa.

"Luottopäätökset tehdään luotonvalvontajaostoilla. Kyllä meillä myynnin kanssa tiukkojakin keskusteluja on. Mutta yhtiön etua me kaikki ajamme", Kaarina sanoo.

Vekselien käytöstä Union on luopunut miltei kokonaan. "Yksi huomautuskirje ja sen jälkeen tratta on meillä edelleen tavallisin perimismuoto. Puhelinta käytämme isojen asiakkaittemme kanssa asioidessamme, trattaan turvaudutaan ääritapauksissa."

Kaarina käyttää ahkerasti Maksutiedon päätettä, joka tuli taloon keväällä. "Sieltä saan hyvää tietoa. Jos epäilen, että verottaja on hakemassa asiakastani konkurssiin, soitan ulosottoapulaistille. He antavat tietoja joko puhelimesta tai kirjallisena. Tietysti käytämme myös luottotietotoimistoja. Perinnän hoidamme kokonaan itse."



Kaarina Becklin

Luottokunta reaaliajassa

Unionin luotonvalvojat ovat vahvistaneet ammattitaitoaan neuvottelutaidon kurseilla. Koko henkilöstö on askettäin saanut tulosjohtamiskoulutuksen.

Luottokunnan yritysryppään liikevaihto raskauttaa tälle vuodelle lähes kolmea miljardia. Kortteja menee ulos noin 500 kappaleen päivävauhdilla ja se antaa luotonvalvojien työlle nopean tempon.

Luotonvalvoja **Maija Sokoli** asioi yritysasiakkaiden kanssa; heitä riittää yhden miehen yrityksistä suuriin konserneihin.

"Tämä vuosi näyttää aika pahalta, konkurseja on ollut melko paljon. Uskon, että ensi vuosi on jo parempi. Vaikka suitset tiukalla me päätöksiä teemme", Maija sanoo.

Luottokunnan myynti elää reaaliaikaa. Suorituksista tiedot tulevat noin viikossa. Viive vähenee lähikuukausina.

Auktorisointipuhelut tulevat myynnille, joka tarkistaa aina tilanteen mukaan luotonvalvojilta, voidaanko ostolupa myöntää.

Vekseleitä Luottokunta ei käytä perinnässään lainkaan. Asiakkaisiin pidetään yhteyttä pääasiassa kirjeitse.

Tratta on tavallisin yritysten perimismuoto. Lokakuun alusta on Tietoperintä Oy tulut kuvaan mukaan; käytämme sen palveluja maksamismääräyksestä lähtien", Maija sanoo.

Luottokunta on kouluttanut väkeään parempaan puhelinpalveluun. Psykologian opit ja äänenkäytön harjoitukset ovat

aina hyviä koulutusaiheita — myös luottoväelle. Alamme kun on matemaattisuudesta huolimatta myös hyvin inhimillinen.

Stockmannin kortti hyvin suojattu

Pörssiyritys Stockmann on konsernina monimuotoinen: neljä tavarataloa, yhdeksän Sestoa, Akateeminen Kirjakauppa kuudessa kaupungissa sekä Stockmann Tukku ja autokaupanryhmä. Maaliskuun alusta tuli mukaan myös Hobby Hall, Suomen suurin postimyymälä.

Kuluvan vuoden liikevaihdoksi arvioidaan 1750 miljoonaa.

Henkilöluottotilejä on 83 000, yritystilejä 17 000. Niistä huolehtii 13 luotonvalvojaa.

"Häiriöraportti tulee viiden päivän välein. Henkilöluottoasiakkaiden järjestelmällistä perintää tehdään kerran kuussa. Lähetämme asiakkaille kerran kuussa tiliotteet aakkosnumeerisessa järjestyksessä ja kolmessa erässä. Eräpäivät ovat 10., 15. ja 20. päivät", luottotarkastaja **Sirkka Laakso** sanoo.

Tavaratalossa myyjät joutuvat — luottokonttorin ohjeiden mukaan — soittamaan luotonvalvojille saadakseen myyntiluvan. Koulutusosasto antaa myyjäkoulutuksessa opetusta myös luotonvalvontasioissa.

Sirkka sanoo, että Stockmannin asiakkaiden maksukyky näyttää aika hyvältä.

Vekselit ovat yrityspuolella hyvinkin yleisiä. "Henkilöluottoasioissa käytämme vekseliä

ainoastaan silloin, kun asiakas on hoitanut todella huonosti asiansa eikä takeita velan maksusta ole. Vekseli velvoittaa sellaista asiakasta maksamaan tunnollisemmin."

Stockmannin luotonvalvojat käyttävät jonkin verran puhelinta perinnässä. "Puhelimessa voimme neuvotella maksujärjestelyistä ja kieltää lisäostot. Soitamme yleensä uusille tilinomistajille, jotka ovat ylittäneet luottorajan ja jättäneet ensimmäisen maksunsa hoitamatta. Muuten puhelinperintä on kuitenkin vähäistä, koska asiakkaita on näin paljon."

Sirkka kehuu Luottokontrollin uutta päätettyä hyväksi työkaluksi: "Kun avaa uusia henkilöluottoja, saamme päätteeltä nopeasti uudet koodit."



Sirkka Laakso

Stockmann otti käyttöön jo vuonna 1978 Negative Credit Check -luottotarkistusjärjestelmän tavaratalossaan. "Se on kassapääteljärjestelmä, johon voimme nopeasti syöttää tiedot esimerkiksi kadonneista tai varastetuista luottokorteista. Jos tällaista korttia yritetään käyttää maksuvälineenä, kone hälyttää oitis. Häiriöraportin perusteella saamme järjestelmään viiden päivän välein koodit maksuhäiriöistä ja luottorajan ylityksistä. Näin ei henkilöluottopuolella pääse syntymään suuria luottotappioita", Sirkka sanoo.

Uloshakutapauksissa Stockmann käyttää perintätoimistoa. Yritysluottotiedot hankitaan luottotietotoimistoista ja kulutusluottotiedot Luottokontrollista.

Sidotut A-osakkeet aktiivisten tiliasiakkaiden merkittävässä

Stockmann tarjoaa parhailaan aktiivisille tiliasiakkailleen mahdollisuuden osakeomistukseen. Lisäetuna vähintään 50 osakkeen merkinneille luvataan 5 %:n hyvitys tilioista marraskuun puolivälin ja maaliskuun lopun väliseltä ajalta. Alennus hyvitetään suoraan tilille kesäkuussa 1986.

Osakkeiden merkintään oikeutettuja asiakkaita ovat kaikki Valinta-, Vakio- ja Kirjatiliasiakkaat, jotka ovat ostaneet tililleen vähintään kuusi kertaa vuonna 1984 tai yhteensä vähintään 5000 markalla tänä vuonna 31.10. mennessä.

Tarjouskirjeen mukana lähetettiin osakeantiseteli, josta asiakas voi tarkistaa tilitapahutunsa ja merkittävien uusien sidottujen A-osakkeiden enimmäismäärän.

Merkintahinta on 85 markkaa osakkeelta.

Mariitta Hämäläinen

Summaaristen velkomisasioiden oikeudenkäyntikuluja tarkistettiin

Velkomusta tai häätöä koskevilla asioissa, jotka ratkaistaan oikeudenkäymiskaaren 5 luvun 13 tai 14 §:n nojalla valmistelua jatkamatta yksipuolisella tuomiolla, tuomitaan vastapuolen maksettavaksi tulevat oikeudenkäyntikulut oikeusministeriön 14.12.2001 antaman asetuksen perusteiden mukaisesti.

Viime numerossa kerrottiin oikeudenkäyntimaksujen nostamisesta vuoden 2003 alusta ja selostettiin myös silloin voimassa ollutta kulu- taulukkoa.

Oikeusministeriö muutti 20.12.2002 edellä mainitun asetuksen 3 §:n 1 momentin. Vastaajan maksettavaksi vaaditut oikeudenkäyntikulut tuo-

mitaan vaatimuksen mukaisesti. Ne tuomitaan kuitenkin korkeintaan perustaksan tai korkean taksan määräisenä velan pääoman mukaan seuraavasti

Muutosta sovelletaan tuomittaessa vastapuolen maksettaviksi oikeudenkäyntikuluja asioissa, jotka tulevat vireille 1.1.2003 tai sen jälkeen.:

	Velan pääoma 250 euroa tai vähemmän	Velan pääoma yli 250 euroa tai häätö
Perustaksa	190 euroa	220 euroa
Korkea taksa	265 euroa	300 euroa

NIMIMERKKI: RATMAN

Muutoksen kourissa

Mikään ei ole niin pysyvää kuin muutos. Tätä itsestäänselvyyttä on tähdennetty vuosikymmeniä kaikenkarvaisissa seminaareissa ja yritysten omissa propagandatilaisuuksissa. Muutosvastarinna on hoettu myös niin paljon, että luonnollisetkin ja vähäpätöisetkin muutokset koetaan todella pelottaviksi ja maailmaa kaataviksi ja niitä pelätään etu- ja takakäteen neuroosiin saakka.

Ennen muinoin lapsena neuvolassa rokotettaessa terveyssisar hoki ettei tämä satu yhtään. Mantra toistettiin puolen tusinaa kertaa samalla spriitupolla hiljaa pistettävää kohtaa hieroen. Kaikki lapsen ajatukset ja tuntoaistimukset keskittyivät tuohon maagiseen pisteeseen. Kun neula työnnettiin lihakseen, tehtiin se erityisen hitaasti ja varovaisesti. Lapsipolo sai rokotuksen kidutuksen hidastettuna ja kavahtaa vielä aikuisenakin piikikkäitä esineitä.

Parempi monessa muutoksessa kertarysäys kuin pitkitetty kitinä. Al-lekirjoittaneelle ilmoitettiin äskettäin, että työhuoneesta olisi kolmen päivän kuluttua muutettava toiseen. Siinä ei ehtinyt murehtia ja huolestua asiasta, tavaroiden kasaaminen vei ajatukset, joita ei paljon miehillä kuulema olekaan.

Onneksi kamoja oli kertynyt niukalti ja itse muuttamisessakin oli vahva kokemus. Olihan tämä jo toinen kerta tässä yhtiössä, eikä edelliskerrastaan ollut kuin 19 vuotta.

Myöhemmin oli aikaa murehtia menetyksiä: upea merinäköala, komero ja eteinen. Missäs nyt luuran-koja voisi pidellä, jos sellaisia sattuisi saamaan? Entä vieraiden palttoot? Joskus nimittäin on joku jostakin si-dosryhmästä muistaakseni ehkä kä- väissyt vierailulla.

Yksityisyys meni saman tien, uuden huoneen suuremman koon takia sain alivuokralaiseksi ei millään muotoa harvasanaisen rouvashenki-lön. Voisikohan tietosuojavaltuutettu puuttua asiaan ja estää rouvaa rikko-masta tietosuojaansa jokapäiväiseksi kiusakseni?

Voittopuolelle voidaan lukea kes- sillä viileämpi huone, eikä näköalasakaan ole pahemmin moittimista. Mahtava punatiilinen kirkko täyttää melkein koko ikkunan ikään kuin va-roittaen kaikenlaisesta tuhmuuudesta kuten velallisten kurmottamisesta ja muistuttaen tulevasta. Seuraava muut-to tapahtunee toiseen hiippakuntaan, ehkä hyvinkin lyhyellä varoitusajalla. Onneksi silloin ei tarvitse ottaa tava-roita mukaan ja järjestellä hyllyjä.

Kesäiseen aikaan kirkon mäellä kerrotaan loikoilevan neitosia aurin-koa ottamassa. Saa nähdä, onnistuu-ko kaikkialla hyveellisiä ihmispolo-ja vahtaava Vihtahousu suistamaan ajatukseni pois työn äärestä? Päivänä muutamana juontui jo mieleen syk-syiset Goottibileet terhakoine demo-nittarineen. Mutta se onkin jo toinen juttu vai liekö ollut unta vain?

Luottolinkki v. 2003

No.	Dead line	Ilmestyy
1/2003	28.01.2003	21.2.2003
2/2003	31.03.2003	28.04.2003

(20-vuotisjuhlanumero)

3/2003	08.08.2003	12.09.2003
4/2003	07.11.2003	09.12.2003

Tapahtumat v. 2003

Ilmat 27.03.2003

Kevätkokous ja -retki 15.05.2003

Laivaseminaari 08.-10.10.2003

Syyskokous (+Luottolinkin julat)
20.11.2003

Hallituksen jäsenten esittely:

1.

Missä yrityksessä työskentelet, tehtäväsi ja taustasi?

2.

Toimintasi yhdistyksessä; koska olet tullut jäseneksi jne...

3.

Mitä asioita yhdistyksen tulisi kehittää toiminnassaan ja mitkä ovat alan yleiset kehitystarpeet?

4.

Mitä ongelmia näet luottoalalla olevan tällä hetkellä?



Toni Santalahti

Kaukomarkkinat Oy
Hallituksen puheenjohtaja

Työskentelen Kaukomarkkinat Oy:n luottopäällikkönä, jossa vastuullani on konsernin luottoriskien hallinta.

Olen toiminut yhdistyksen hallituksessa vuodesta 2001. Ensimmäisen vuoden toimin hallituksen jäsenenä ja vuodet 2002 ja 2003 toimin hallituksen puheenjohtajana. Yhdistykseen liityin vuonna 1997, jolloin siirryin työskentelemään luottoalalle. Hallitustyöskentelyn lisäksi olen

ollut mukana yhdistyksen koulutus-toimikunnan toiminnassa.

Yhdistyksemme tarjoaa oivallisen paikan tavata luottoalan ammattilaisia ja mahdollisuuden kehittää henkilökohtaista osaamistaan mm. osallistumalla koulutustilaisuuksiin, käymällä läpi lakitoimikunnan lausuntoja lakiehdotuksista, tutustumalla Luottolinkin artikkeleihin ja tapaamalla yhdistyksen jäseniä eri tilaisuuksissa. Yhdistyksen toimintaa tulisi kehittää niin, että saisimme nykyistä enemmän jäseniä osallistumaan yhdistyksen eri tilaisuuksiin.



Pirjo Ahola,

Intrum Justitia Oy
Hallituksen sihteeri

Olen parhaassa iässä oleva lakimies Espoosta.

Intrum Justitia Oy on ollut työnantajani hyvin pitkään. Tällä hetkellä toimin kotimaan perinnän osastopäällikkönä. Joko olen viihtynyt Intrumilla tai sitten olen luuseri, niin kuin päätoimittaja ilmoitti kuultuaan työsuhteeni pituuden.

Osastopäällikkyyden lisäksi olen myös äiti ja rouva. Perheeseemme kuuluu kaksi kouluikäistä lasta. Tervetuloa teini-ikä! Kaikki selviytymisvinkit ovat tervetulleita... Perheeni onkin paras harrastukseni, vaikka meillä ei pullantuoksu tulekaan vastaan kotiintulijoita –ainakaan joka päivä. Perheemme harrastaa mm. jääkiekkoa. Äiti on parhaimmillaan kahvilatoimikunnan jäsenenä. Saan toki käydä katsomassa pelejä kunhan en huutele laidalta mitään...



Vesa Karvonen

Paroc Group Oy Ab
Toimitusneuvoston jäsen

Olen työskennellyt vuoden 2002 alusta Paroc Group Oy Ab:ssa yhtiölakimiehenä. Tehtäviini kuuluu yhtiöoikeuden lisäksi liiketoimintalueiden seuraamista ja mahdollisten riskien kartoittamista. Yhtiömme luottoasioita on vastikään kartoitettu osana käyttöpääoman (Net Working Capital) tehostamisprojektia ja olen ollut mukana tässä mielenkiintoisessa kartoitustyössä.

Olen tullut yhdistyksen jäseneksi vuonna 1998. Olen ollut lakitoimikunnan jäsen vuosina 2000 ja 2001 ja toimitusneuvoston jäsen vuodesta 2002. Hallituksen jäseneksi minut valittiin vuonna 2001.

Yhdistyksen tulee edelleen jatkaa omaksumallaan aktiivisella edunvalvontalinjalla ja mahdollisuuksien mukaan kehittää uusia vaikuttamistapoja. Luottomiehet ry:n jäsenmäärä on selkeässä kasvussa ja mielestäni yhdistyksen kiinnostavuudesta voi päätellä, että yhdistys keskittyy ainakin suurimmalta osaltaan jäse-

nistön tärkeinä pitämiin asioihin.

Luottoala on mielenkiintoisessa tilanteessa, kun tarkastellaan Suomen oikeusjärjestystä suhteessa EU-sääntöksiin. Pahimpana riskinä eurooppaoikeuden näkökulmaa tarkasteltaessa pidän sitä, että Suomi ei aktiivisesti pyrkisi vaikuttamaan direktiiviehdotusten muotoiluun jo niiden valmisteluvaiheessa. Luottomiehet ry voi osaltaan pyrkiä tukemaan asioita valmistelevia ministeriöitä antamalla aktiivisesti lausuntoja lainsäädäntöhankkeisiin suomalaisen luotonantajan näkökulmasta.



Timo Hulkko

Paikallisosuuspankkiliitto ry
Koulutustoimikunnan jäsen

Työskentelen Paikallisosuuspankkiryhmän keskusjärjestössä, Paikallisosuuspankkiliitossa ryhmäcontrollereina ja johtoryhmän jäsenenä vastuualueenani pankkiryhmän vakauden- ja riskienhallinta. Aiemmin olen työskennellyt pankeissa mm. rahoituspäällikkönä ja pankinjohtajana sekä luottotietotalalla luottotietopäällikkönä ja osastopäällikkönä. Viimeksi ennen nykyistä tehtävääni työskentelin Suomen Asiakastiedossa.

Luottomiesten jäsenenä olen ollut vuodesta 1993 alkaen. Yhdistyksessä olen toiminut koulutustoimikunnassa kolme vuotta joista pari viime vuotta puheenjohtajana. Luottomiesten hallituksessa olen ollut vuoden 2002 alusta.



Juuso Jokela

Suomen Asiakastieto Oy
Lakitoimikunnan jäsen

Työskentelen Suomen Asiakastieto Oy:n palveluksessa henkilöluottotieto-osaston osastopäällikkönä. Vastuualueeseeni kuuluu ensisijaisesti yksityishenkilöiden luottotietoihin liittyvät asiat. Toki muutakin teen. SAT:n palveluksessa olen ollut elokuusta 2001 lähtien. Tätä ennen työskentelin vuosina 1991-2001 Suomen Pankkiyhdistyksessä lakimiehenä sekä Suomen Rahoitusyhtiöiden Yhdistyksen asiamiehenä. Tätä ennen olin Tietoperintä Oy:n palveluksessa vuodesta 1985 lähtien, viimeisimpänä toimenani pankkiperintäosaston osastopäällikkyyks. Koulutukseltani olen juristi ja iältäni 42-vuotias.

Luottomiesten jäsen olen ollut vuodesta 1986 lähtien. Ensimmäinen Luottomiesten tilaisuus, johon osallistuin oli muistaakseni 25-vuotisjuhla Palacessa. -80 luvulla osallistuin toimintaa ja tilaisuuksiin ahkerammin, mieleeni on erityisesti jäänyt (legendaarinen ?..) kevätretki Tampereelle joskus -80 luvun lopulla. Vaihtaessani Pankkiyhdistyksen palvelukseen aktiivisuuteni yhdistyksen toiminnassa väheni. Maksoin jäsenmaksut kuitenkin kiltisti, kenties alitajuisesti uskoen siirtyväni vielä takaisin luottoalalle. Näin sitten tapahtuikin viime kesäni siirtyessäni Asiakastiedon palvelukseen. Samalla oli selvää aktivoitua uudelleen myös Luottomiesten toiminnassa.

Erityisiä pulmakohtia en yhdistyksen toiminnassa näe. Yhdistyksellä on nähdäkseni varsin hyvä asema, ottaen huomioon, että se on henkilöjäsenyyteen perustuva yhdistys. Tällaisena se on pystynyt hankkimaan itselleen aseman luottoalan ainakin puolivirallisena edustajana.

Entisenä pankkialan ja rahoitusyhtiöiden edunvalvojana itseäni on vaivannut se, kuinka pinnalliset ja vähän mietityt kommentit voivat saada painoa kun luottoalan lainsäädäntöä kehitetään. Yleistykset ja musta-tuntuu-tason mielipiteet ovat käypää tavaraa luotonantajien rahoja jaettaessa. Hieman kärjistäen voidaan sanoa, että oikeus saada luottoa ja jättää se maksamatta on kuluttajilla kuuluva sosiaalietuuden muoto ja subjektiivinen oikeus. Tähän keskusteluun osallistuminen kuuluu varmasti Luottomiehille.



Vesa Kalapuro

D & B Finland Oy
Kerhomestari

Aloitin urani luottoalalla Suomen Luotonantajain yhdistyksen tutkijana vuonna 1981. Uskomatonta - siitä on todellakin nyt yli 20 vuotta! Luottomiesten jäsenenä olen ollut yhtä kauan, sillä silloinen esimieheni, legendaarinen Rami Järvisalo, oli tuolloin yhdistyksen puheenjohtaja, ja hänelle oli kunnia-asia rekrytoida jäseneksi joka kloppi.

Luottotietotalalta siirryin sittemmin rahoitusosalalle viideksi vuodeksi. Toimin luottotutkijana Independent Rahoitus Oy:ssä ja sen jälkeen luottopäällikkönä Rahoitus Oy Finnova-torissa. Vuonna 1990 palasin sitten juurilleni luottotietojen pariin, ja olen siitä lähtien toiminut Dun & Bradstreet Finland Oy:n tuotantojohtajana.

Takana on nyt kaksi vuotta hallituksen jäsenenä. Nyt ymmärrän paremmin kuinka paljon vapaaehtoista työtä hallitusten ja toimikuntien jäsenet ovat tehneet yhdistyksen hyväksi. Itse tosin voin kerhomestarina keskittyä pelkästään lystinpitöön.



Arja Lindström

Suomen Luottovakuutus Oy

Työskentelen Suomen Luottovakuutus Oy:ssä Underwritingjohtajana eliriskien valinnasta vastaavana. Aloitin Suomen Luottovakuutuksessa vuonna 1999.

Työurani aloitin Sveitsissä luotto- ja takausjälleenvakuutustehtävissä. Ennen nykyistä työnantajani työskentelin Finnverassa vientitakuuasiantuntijana ja Pohjolassa jälleenvakuutus Claims Managerina. Koulutukseltani olen ekonomi, valmistuin Turun Kauppakorkeakoulusta vuonna 1991.

Luottomiehet ry:n jäseneksi liityin vuonna 1999 aloittaessani nykyisessä tehtävässäni. Jäsenyys on mielestäni hyvä tapa saada kokonaisvaltainen kuva luottoalasta tarjoaa mahdollisuuden tutustua muihin alalla työskenteleviin.

Mielestäni Luottomiehet Ry:n toiminta on varsin monipuolista ja tarjoaa varmasti jokaiselle kiinnostuneelle mahdollisuuksia osallistua toimintaan tavalla tai toisella. Tietyntyyppisen koordinoinnin tehostaminen ja yleiskuvan luominen uusille ja vähemmän aktiivisille vanhoille jäsenille on varmasti aina kehittämisen arvoisin asia.

Koulutusmahdollisuuksista tiedottamisessa on ainakin mitä ilmeisimmin parantamisen varaa, koska Credit Management koulutusohjelmaan ei viime syksyllä saatu tarpeellista määrää osallistujia. Toivottavasti ensi syksynä saadaan ryhmä kasaan, ettei hyvin alkanut asia kui- vu kokoon!

Uutena piirteenä ja ongelmana alallamme näen yritysten ja yleisen taloustilanteen ennakoinnin vaikeutumisen. Tämä siitä huolimatta, että informaation saatavuus ulkomaisista yrityksistä on periaatteessa monin paikoin parantunut, ainakin teoriassa. Esim. kun konsernit kuten ABB osoittautuvat lähes konkurs- sikypsiksi ei rahoittajilla / takaajilla ole paljoakaan vaikutusmahdollisuuksia, jos ja kun koko konsernin vaikeudet heijastuvat tytäryhtiöihin. Myös yrityskulttuurin tietynlainen amerikkalaistuminen näyttää saavan yhä enemmän jalansijaa.



Mikko Sirkiä

Contant Oy
Rahastonhoitaja

Toimin Contant Oy:n markkinointipääl- likkänä asemapaikkana yhtiömme Hel- singin toimisto. Yrityksen palveluksessa ja luottoalalla olen toiminut (vasta) vuo- desta 1998. Koulutukseltani olen kaup- patieteiden maisteri.

Vapaa-ajalla rakentelen omakotitaloa Espoossa yhdessä vaimon ja kahden tyt- tären (2 ja 5 v.) kanssa. Lisäksi harras- tan talvisin pienen sinisen pallon perässä luistelua ja kesäisin pienen valkoisen pal- lon perässä kuljeskelua.

Yhdistykseen liityin 1998 aloittaes- sani Contant Oy:n palveluksessa alue- myyntipäällikkönä. Toistaiseksi olen nauttinut jäsenyydestä lähinnä osallistu- malla koulutustilaisuuksiin ja illanviet- toihin. Jäsenyyden olen kokenut hyö- dylliseksi pyrkimyksessäni kehittää pa- remmaksi luottoalan ammattilaiseksi. Mukavista kokemuksista innostuneena halusin aktivoitua enemmän yhdistyksen toimintaan - hallituksen jäsenyys tarjon- nee tähän mainion mahdollisuuden... ;-)

Mielestäni Luottomiehet on onnistunut kohtalaisen hyvin tavoitteessaan edistää luottoalan tuntemusta ja kehitystä. Hen- kilökohtaisesti koen yhdistyksen nykyiset toimintamuodot varsin hyvin jäsenkun- taan palvelevina. Työtä on kuitenkin tehtä- vä, jotta yhdistyksen tunnettuus ja maine luottokauppaa harjoittavissa yrityksissä olisi sillä tasolla, että kaikille luotonhallin- nan kanssa työtä tekeville jäsenyys yhdis- tyksessä olisi itsestään selvä.

Alalla suurimmat haasteet tuo se jat- kuva muutos joka koskettaa lainsäädän- töä, toimintatapoja ja luotonhallinnan työkaluja. Yhdistykselle on toisaalta haaste välittää uudistuksista objektiivis- ta tietoa jäsenilleen nopeasti ja täsmällis- ti ja toisaalta edustaa kollektiivisesti luotonantajan näkemystä siinä keskuste- lussa, joka koskettaa luottoalaa. Suomen siirtyessä enemmän ja enemmän siihen luottoyhteiskuntaan, josta niin kovasti puhutaan, on myös luotonantajan äänen kuuluttava ja tarpeet huomioitava.



Mikko Heiskanen

Asianajotoimisto Lahti & Co Oy

Työskentelen Asianajotoimisto Lahti & Co Oy:ssä Turussa asianajajana. Työ- kenttänä on pääasiassa liikejuridiikan toimeksiannot, saatavien perintä ja kon- kurssipesien hoito. Asianajokokemus- ta minulla on vuodesta 1987 alkaen, ja Suomen Asianajajaliiton jäsen olen ollut vuodesta 1989 alkaen.

Luottomiesten jäseneksi tulini muis- taakseni vuonna 1995. Toimintani yhdis- tyksessä on tähän asti rajoittunut osallis- tumiseen luottoristeilyyn sekä vastaaviin tapahtumiin. Luottamustoimia yhdistyk- sessä minulla ei ole ollut.

Tämän asian osalta on ensin todetta- va, että katselen luottoalan asioita aika kapeasta asiantuntijapainotteisesta nä- kökulmasta. Yhdistyksen toiminta koko- naisuutena on mielestäni hyvin vireää, ja tapahtumiin on saatu paljon osallistujia. Luottoalalla on menossa jatkuvasti eri- laisia muutoksia, erityisesti lainsäädäntö on uudistunut viimeisen reilun kymme- nen vuoden aikana. Kansainvälistymistä tapahtuu koko ajan ja EU:n laajentumi- nen tuo varmasti lähiaikoina monenlaista uutta luottomiesten työhön. Kaikki muu- tokset asettavat tietysti vaatimuksia kou- lutuksen lisäämiseen, joten uskon että Luottomiehet r.y. voi toiminta-ajatuk- sensa mukaisesti tulevaisuudessakin olla suureksi hyödyksi jäsenkunnalle.

En tällä hetkellä näe sellaista tarvetta, että yhdistyksen pitäisi erityisesti kehit- tää toimintaa jollakin osa-alueella. Ko- tisivujen avaaminen on ollut hyvä asia. Keskustelu vain on sivuilla jäänyt kovin vähäiseksi.

Luottoala on varmasti muuttunut huomattavasti niistä päivistä, jollain yhdistys on perustettu. Yleinen vauras- tuminen ja yritysten rahoitusasema on vähentänyt erityisesti tavaraluotonan- non tarvetta. Lainsäädäntö on muuttu- nut, ja erityisesti velallismyönteisempään suuntaan. Samalla esimerkiksi takauksen käyttäminen vakuutena on käynyt harvi- naiseksi.

Kokonaisuutena voinee sanoa, että luottoala toimii aivan erilaisessa maail- massa kuin esim. 15 vuotta sitten. Muut- tuvassa maailmassa yhdistyksenkin on oltava ajan hermolla, ja jatkuvasti on mietittävä sitä, miten toimintaa tarkoi- tuksenmukaisesti kehitetään.

LUOTTOMIEHET –KREDITMÄNNEN RY

Toimielimet 2003

HALLITUS

Toni Santalahti
Puheenjohtaja
Kaukomarkkinat Oy
PL 40
Kutojantie 4, 02631 ESPOO
puh. 09-521 6215
fax 09-521 6354
gsm 040 528 5933
e-mail:
toni.santalahti@kaukomarkkinat.fi

Pirjo Ahola
Sihteeri
Intrum Justitia Oy
PL 47
Pasilanraitio 5, 00241 HELSINKI
puh. 09-229 111
fax 09-229 11911
e-mail:
p.ahola@fi.intrum.com

Vesa Kalapuro
Kerhomestari
Dun & Bradstreet Finland Oy
Vattuniemenkatu 21 A
00210 HELSINKI
puh. 09-253 44400
fax 09-502 2940
e-mail:
kalapuro.vesa@dnb.com

Vesa Karvonen
Toimitusneuvoston jäsen
Paroc Group Oy Ab
PL 294
01301 VANTAA
puh. 0204 55 4934
fax 0204 55 4849
gsm 040 721 9910
e-mail:
vesa.karvonen@paroc.com

Timo Hulkko
Koulutustoimikunnan jäsen
Paikallisosuuspankkiliitto
Yrjönkatu 23 A
00100 HELSINKI
puh. 09-6811 7050
fax 09-6811 7070
gsm 0500 894 008
e-mail:
timo.hulkko@paikallisosuuspankit.fi

Arja Lindström
Suomen Luottovakuutus Oy
Itälahdenkatu 21 A
PL 12, 00211 HELSINKI
puh. 010 514 54 62
fax 010 514 5833
gsm 050 424 5462
e-mail: arja.lindstrom@fcic.com

Mikko Sirkkiä
Rahastonhoitaja
Contant Oy
Kaivokatu 10 A, 00100 Helsinki
puh. 010 2700 618
fax 010 2700 601
gsm 040 519 2973
e-mail:
mikko.sirkkia@contant.com

Mikko Heiskanen
Asianajotoimisto Lahti & Co Oy
Yliopistonkatu 31, PL 289
20101 TURKU
puh. 02-277 8630
fax 02-277 8611
gsm 0400 749454
email:
mikko.heiskanen@lahtico.com

Juuso Jokela
Lakitoimikunnan jäsen
Suomen Asiakastieto Oy
PL 16
00581 HELSINKI
(Työpajankatu 10)
puh. 09-1488 6403
fax 09-735 338
gsm 050 350 8171
e-mail: juuso.jokela@asiakastieto.fi

LUOTTOALAN NEUVOTTELUKUNTA

Mikko Parjanne
Puheenjohtaja
Suomen Asiakastieto Oy
Työpajankatu 10 A
PL 16, 00581 Helsinki
puh. 09-148 861
fax 09-735 338
e-mail: mikko.parjanne@asiakastieto.fi

Tom-G. Ahlroos
Koulutus- ja konsultointitoimisto
RITOM Ky
Torpantie 7 D 9, 01150 Söderkulla
puh. 09-7231 8860
fax 09-7231 8861
e-mail: perinta@ritom.org

Juuso Jokela
Suomen Asiakastieto Oy
PL 16, 00581 HELSINKI
(Työpajankatu 10)
puh. 09-1488 6403
fax 09-735 338
gsm 050 350 8171
e-mail: juuso.jokela@asiakastieto.fi

Pertti Larva
Sanoma Osakeyhtiö
PL 240, 00101 Helsinki
puh. 09-122 2070
fax 09-122 2079
e-mail: pertti.larva@sanoma.fi

Timo Mäki
Contant Oy
PL 12
20101 Turku (Kauppiaskatu 9 b,6.krs)
puh. 02-270 0220
fax 02-270 0180
gsm 0400 827 779
e-mail: timo.maki@contant.com

Kari Mälikärki
Kaukomarkkinat Oy
Kutojantie 4
PL 40, 02631 Espoo
puh. 09-521 6300
fax 09-521 6354
gsm 040 544 5367
e-mail:
kari.makikarki@kaukomarkkinat.fi

Kimmo Mökkönen
Tapiola-yhtiöt
Revontulentie 7
02010 TAPIOLA
puh. 09-4532165
fax 09-4533137
gsm 040 5602339
e-mail: kimmo.mokkonen@tapiola.fi

Jyrki Pekkala
Jyrki Pekkala Asianajotoimisto Oy
Temppelikatku 6 B 9
00100 Helsinki
puh. 09-441 080
fax 09-441 105
e-mail: jyrki.pekkala@saunalahti.fi

Risto Suviala
Eräpäivä Oy
PL 684
20101 Turku
puh. 02-2778 420
fax 02-2778 411
gsm 0400 781535
e-mail: risto.suviala@erapaiva.fi

LAKITOIMIKUNTA 2003

Timo Mäki
Puheenjohtaja
Contant Oy
PL 12
20101 TURKU
(Kauppiaskatu 9 b, 6 krs)
puh. 010 270 0220
fax 010 270 0180
gsm 0400 827 779
e-mail:
timo.maki@contant.com

Juuso Jokela
hallituksen yhteyshenkilö
Suomen Asiakastieto Oy
PL 16
00581 HELSINKI
(Työpajankatu 10)
puh. 09-1488 6403
fax 09-735 338
gsm 050 350 8171
e-mail:
juuso.jokela@asiakastieto.fi

Jani Karotie
Vähittäiskaupan Takaus Oy
Satamakatu 3, 00016 KESKO
puh. 010 532 2056
fax 09-661 625
gsm 050 389 3674
e-mail: jani.karotie@kesko.fi

Elina Koponen
Diners Club Finland Oy
00036 DINERS CLUB
(Lintulahdenkatu 2, Helsinki)
puh. 09-6939 9400
fax 09-6939 9399
gsm 040 528 2262
e-mail: elina.koponen@seb.se

Kimmo Mökkönen
Tapiola-yhtiöt
Revontulentie 7, 02010 TAPIOLA
puh. 09-453 2165
fax 09-453 3137
gsm 040 560 2339
e-mail: kimmo.mokkonen@tapiola.fi

Minna Ruotsalainen
S-Etuluotto Oy
PL 171
00511 HELSINKI
(Fleminginkatu 34)
puh. 09-188 2633
fax 09-188 2378
gsm 040 557 3848
e-mail:
minna.ruotsalainen@sok.fi

Teija Turkki
Schenker Oy
PL 498
00101 HELSINKI
(Metsäläntie 2-4)
puh. 010 520 3555
fax 010 520 2716
gsm 0400 670 349
e-mail:
teija.turkki@schenker.com

KOULUTUSTOIMIKUNTA 2003

Ulla Heikkilä, puheenjohtaja
Vähittäiskaupan Takaus Oy
Satamakatu 3, 00160 Helsinki
puh. 01053 22672
fax 01053 23413
gsm 050 502 3122
e-mail: ulla.heikkila@kesko.fi

Timo Heinonen
Suomen Asiakastieto Oy
PL 16
00581 Helsinki
puh. 09-1488 6306
gsm 050 5515556
e-mail:
timo.heinonen@asiakastieto.fi

Timo Hulkko
Paikallisosuuspankkiliitto ry
Yrjönkatu 23 A, 00100 Helsinki
puh. 09-6811 7050
fax 09-6811 700
gsm 0500 894 008
e-mail:
timo.hulkko@paikallisosuuspankit.fi

Irmeli Lehmus
Oy Hedengren Ab
Lauttasaarentie 50, 00200 Helsinki
puh. 09-68282136
fax 09-68282135
gsm 0408212972
e-mail: irmeli.lehmus@hedengren.fi

Anita Mäkelä
Hevosenkavio 13
02410 Kirkkonummi
gsm 0400-883 298
e-mail:
anita.makela@saunalahti.fi

Timo Viljakainen
Intrum Justitia Oy
Pasilanraito 5 PL 47
00241 Helsinki
puh. 09-229 11 608
fax 09-229 11 651
e-mail:
t.viljakainen@fi.intrum.com

ULKOMAANTOIMIKUNTA 2003

Thomas Feodoroff
puheenjohtaja
Intrum Justitia Oy
Pasilanraito 5
PL 47, 00241 Helsinki
puh. 09-229 111
fax 09-229 11651
e-mail: t.feodoroff@fi.intrum.com

Tom Fagerström
Vähittäiskaupan Takaus Oy
Satamakatu 3, 00160 Helsinki

puh. 01053 22874
fax 01053 23413
gsm 050 551 0126
e-mail:
tom.fagerstrom@kesko.fi

Mats Nybondas
Vehkasaarentie 2 B
02160 Espoo
gsm 0400 462 587
e-mail:
mats.nybondas@kolumbus.fi

Toni Santalahti
Hallituksen yhteyshenkilö
Kaukomarkkinat Oy
PL 40
Kutojantie 4,
02631 ESPOO
puh. 09-521 6215
fax 09-521 6354
gsm 040 528 5933
e-mail:
toni.santalahti@kaukomarkkinat.fi

TOIMITUSNEUVOSTO 2003

Anne Björk
Päätoimittaja
Oy Kontino Ab
PL 27, 01301 Vantaa
puh. 09-1311 0240
fax 09-1311 0258
gsm 0400 877 557
e-mail: anne.bjork@kontino.fi

Vesa Karvonen
Paroc-Group Oy Ab
PL 294, 01301 Vantaa
puh. 020 455 4934
fax 020 455 4849
gsm 040 721 9910
e-mail: vesa.karvonen@paroc.com

Mikko Kallankari
Suomen Asiakastieto Oy
PL 16, 00581 Helsinki
puh. 09-1488 6557
fax 09-735338
gsm 050 3361787
e-mail: mikko.kallankari@asiakastieto.fi

Jukka Marttila
Stora Enso Oy
Kanavaranta 1
00160 Helsinki
puh. 02046 21212
fax 02046 21178
e-mail: jukka.marttila@storaenso.com

Hanna Piipponen
Dun & Bradstreet Finland Oy
Vattuniemenkatu 21 A
00210 Helsinki
puh. 09-25344404
fax 09-5022940
e-mail: piipponen.hanna@dnb.com

Ari Rajala
Balance Consulting Oy
PL 794
00101 Helsinki
puh. 09-5077 985
fax 09-5077 978
gsm 040 5058289

Risto Suviala
Eräpäivä Oy
PL 684
20101 Turku
puh. 02-2778 420
fax 02-2778 411
gsm 0400 781535
e-mail: risto.suviala@erapaiva.fi

Sami Vesto
Perintälinkki Oy
Latokartanontie 7 B
00700 Helsinki
puh. 09-3505 400
fax 09-3505 4010
e-mail: sami.vesto@perintalinkki.fi

LUOTTOLINKKI -LEHDEN MEDIATIEDOT 2003

Julkaisija
Osoite: Luottomiehet-Kreditmännens ry
PL 891, 00101 Helsinki
Puh. (09) 2200 1002

Toimitus
Päätoimittaja: Anne Björk
Puhelin: (09) 13110240
Telefax: (09) 13110258
e.mail: anne.bjork@kontino.fi

Ilmoitustilan myyjä Mikko Kallankari, (09) 050 336 1787

Jäsenrekisterin ylläpito
Puhelin: Consista Oy
(09) 622 5715
Fax: (09) 622 5725
consista@kolumbus.fi

Paino
Yhteyshenkilö: Pia Huovinen
Osoite: Suomen Painotuote
Mäkituvantie 3 G, 01510 Vantaa
Puhelin: (09) 7420 11, (09) 74201 217
Telefax: (09) 7420 1201
pia.huovinen@painotuote.fi
www.painotuote.fi
Aineistotiedustelut: Raimo Elovaara
Suomen Painotuote
(09) 7420 11, (09) 74201 250
Aineisto-osoite: aineisto-pc@painotuote.fi
aineisto-mac@painotuote.fi

Ilmoitushinnat
Ilmoituskoko Mustavalkoinen
Keskiaukeama 1010 €
Takakansi + s.2. á 600 €
1/1 muut sivut 450 €
1/2 sivu 250 €
1/4 sivu 170 €
värillisä 85 €

Tekniset tiedot
Lehden koko: A4
Painopinta-ala: 210 x 297 mm
Palstojen määrä: 3 kpl
Palstan leveys: 1 p 55 mm, 3 p 180 mm
Aineistot: Tiedostoina (ei filmeinä)
Ohjelmat: Kaikki taitto- ja grafiikkaohjelmat

Maksuosoite
Maksun saaja: Luottomiehet ry
Pankkiyhteys: Nordea 208918-73866

Reklamaatiot
Ilmoitusten painoasua koskevat reklamaatiot 7 vrk:n kuluessa lehden ilmestymisestä kirjallisena.

Ilmoitusten peruuttaminen: Viimeistään 14 vrk ennen aineistopäivää. Myöhemmin peruutetuista laskutetaan 50% hinnasta.

Ilmestymispäivät	Aineisto	Ilmestyy
Nro		
1/2003	28.01.2003	21.02.2003
2/2003 (20 v juhlanumero)	31.03.2003	28.04.2003
3/2003	08.08.2003	12.09.2003
4/2003	07.11.2003	09.12.2003

Painos
Painos: 900 kpl
ISSN 1457-7909

HOROS- KOOPPI



KAURIS

Kumppanisi on närkästynyt hetkelisiin saamattomuuspuuskiisi, vaikka yleisesti ottaen oletkin oikein tarmokas. Nyt kenkää puristaakin ihan toisesta paikasta, kuin hän antaa sinun ymmärtää. Keskity häneen hetkeksi ja osoita hänelle huomiota, josta hän on nyt jonkun aikaa ollut paitsi. Huomaat että kireys ja kiukkuttelu katoavat kuin tuhka tuuleen!

VESIMIES

Olet saanut itseästi niskasta kiinni ja alkanut harrastamaan. Harrastuksia riittää jopa niin paljon, että alat huomata olevasi enemmän pois kotoa kuin koskaan aikaisemmin. No, tuo vaihe ei tule kestämaan kauan ja tekee sinulle hyvää, ettet täysin sammuroidu kotisohvalle. Siellä on tarpeeksi löhöilyä! Jatka kuitenkin lupaavasti alkanutta vuotta samoissa merkeissä. Maaliskuussa koet mielenkiintoisia haasteita.

KALAT

Pientä paniikkia ilmassa?? Olet tehnyt riisukoja ratkaisuja, kuitenkin hyviä sellaisia. Olet nauttinut ratkaisujesi tuomasta onnentunteesta, mutta yht'äkkiä olet alkanut epäröidä. Älä katso taaksesi! Äläkä kadu. Kyse on vain sentimentaalisesta luopumisen tunteesta, jonka yli pääset katsomalla eteen - ei taaksepäin. Rohkeutta ja reippautta sinulla riittää, kun vain jaksat uskoa itseesi.

OINAS

Valitat siitä, että puhelimesi ei soi, tai sähköpostiisi ei putkahtele postia. Haloo!!!! Milloin itse olet viimeksi soittanut ystäville ja sukulaisillesi. Älä aina odota ensimmäistä siirtoa muilta, vaan tee itsekkin välillä se "aloite". Materialismisi aiheuttaa sinulle kevään kuluessa harmaita hiuksia. Pidä luottokorttisi visusti lompakossasi ja seuraa saldoasi!

HÄRKÄ

Vanha rakastettusi kummittelee mielessäsi. Mielesi tekisi ottaa häneen yhteyttä ja kysellä hänen kuulumisiansa. Mutta miksi? Et ole nyt aivan rehellinen itsellesi ja motiiveillesi! Parasta olisi jos hautaisit tuhoontuomitun yrityksen heti alkuunsa! Ex-rakastetullasi on jo uudet kuviot eikä sinun parane mennä sotkemaan niitä! Et sinä oikeasti häntä enää rakasta, joten miksi mennä sotkemaan toisen elämää...ja vielä turhaan.

KAKSOSET

Rakkautta ilmassa, kevättä rinnassa! Askeleesi on kevyt ja huoleton, sydämesi tunnetta tulvillaan. Et kuitenkaan uskalla päästää tunteitasi täysin valloilleen, sillä tunteesi ovat myös ristiriitaiset ja suhde niin aluillaan, ettet halua kiirehtiä liikaa. Vai onko kyse suhteesta? Onko tämä vain hetkellistä ihastusta??? Olet niin ymmälläsi, ettet ole ihan varma missä mennään ja vastapuolikin huomaa sen.

RAPU

Olet saanut sentään hiukan levähtää ja rentoutua kiireitten jälkeen ja antanut itsellesi luvan nauttia joutilaisuudesta. Hienoa! Nyt sinulla on taas energiaa liihoitella pää kolmantena jalkana uusiin haasteisiin ja koitoksiin entistä ehompina ja nälkäisempinä. Katso tarkkaan takavasemmalle, kampittaja on liikkeellä! Eräs työkaveri askarruttaa mieltäsi turhankin paljon. Olisikohan aika puhua hänen kanssaan suoraan?

LEIJONA

Talvi alkaa jo ottaa pannuun ja olet aloittanut pitkän odotuksen kohti kesää! Toivottavasti et odota sen tapahtuvan huomenna, sillä keväästä tulee pitkä ja tylsä ja jos vielä odottaa kesän tuloa kuin kuuta nousevaa, on se varmaa että tulet pitkästyneeseen ja viettämään elämäsi tylsimmän ke-

vään! Lakkaa ikkunasta ulos tuijottelu ja synkän mielen ylläpito. Etsi uusi harrastus, jolla voit hankkia pohjakuntoa kesäksi. Jenkkakahvat unholaan!

NEITSYT

Turhamaisuutesi on huipussaan ja olet onistunut jopa ärsyttämään pari työtoveriasi itsekeskeisyydelläsi. Tiedetään, tiedetään, että olet fiksu ja filmaattinen, mutta joskus olisi paikallaan pitää matalaa profiilia, etenkin vaatimattomien ihmisten seurassa. Ja sinuahan ei voi sanoa vaatimattomaksi. Perhe on sinulle tärkeä ja nyt sinun tulisi keskittää siihen koko tarmosi ja purkautumaton viehätysvoimasi. He tarvitsevat sinusta säkenöivää valoa nyt kipeästi.

VAAKA

Viimeaikoina olet ollut kovasti liikekannalla ja välillä sinusta tuntuu kuin vauhti huimaisi! Älä huoli! Pysyt kyllä hyvin kyydittäjäsi kyydissä. Kunpa vain muistaisit pitää oman pääsi ja jalat tiukasti maan kamaralla.

Sinua ei tarvitse muistuttaa järjen äänestä, sillä sinulla sitä riittää vaikka muille jakaa. Olet välillä epäluuloinen joidenkin asioiden ja tapahtumien suhteen ja hyvä niin! Useimmiten epäluuloillesi on aihetta.

SKORPIONI

Päisit eroon hankalasta tapauksesta ja tajusit vasta liian myöhään, että olisi kannattanut olla varovaisempi asian suhteen! No, tapaus on pois päiväjärjestyksestä ja se oli sinulle oiva opetus. Ei siitä sen enempää. Sinä et katso taaksepäin, vain eteenpäin ja siksi usein löydätkin samat ongelmat edestäsi yhä uudelleen ja uudelleen. Nyt olisi pienen itsetutkiskelun paikka.

JOUSIMIES

Taidat nyt vilkuilla vähän väärin pöytiin! Rahoitupas hiukan ja ota itseäsi niskasta kiinni! Vilkuilusi on kyllä huomattu ja rekisteröity, eikä mitenkään hyvällä! Olet muutenkin ollut huomiota herättävän utelias viimeaikoina, eikä sitä ole katsottu hyvällä. Joskus on hyvä olla hienotunteinen ja jättää jotakin kysymättä, etenkin kun tietää, että vastaus ei tule. Jos asiat sinua vaivaavat on paras kysyä niitä suoraan sieltä, minne jäljet johtavat.