

Luottolinkki

LUOTTOMIEHET - KREDITMÄNNEN RY:N JÄSENLEHTI

1/2010

- 
- **Uudet hallituksen jäsenet s. 6**
 - **Luottomiesten syyskokous s. 10**
 - **Strateginen lähestyminen luotonvalvontaan s. 12**
 - **Kutsu kevätiltamiin s. 15**



SAUMATON MAKSUVALVONTA TEHOSTAA YRITYKSEN TOIMINTAA

Intrum Justitia -konserni on Euroopan johtava asiakas-hallintapalveluiden asiantuntija. Konsernin liikevaihto on noin 382,9 miljoonaa euroa ja sillä on 3 400 työntekijää 23 markkina-alueella. Suomessa henkilöstöä on 360 viidellä eri paikkakunnalla. Intrum Justitian tavoitteena on mitattavasti parantaa toimeksiantajiensa kassavirtaa ja pitkän aikavälin kannattavuutta tarjoamalla kaikilla markkina-alueillaan laadukasta palvelua sekä toimeksiantajilleen että heidän asiakkailleen.

Intrum Justitia Maksuvalvonta on ainutlaatuinen palvelu, joka kattaa koko saatavan elinkaaren laskutuksesta aina mahdolliseen perintään saakka. Kattava palvelu selkeyttää maksamiseen liittyviä prosesseja, mikä parantaa rahan kiertonopeutta ja tuo huomattavia säästöjä.

Ota yhteyttä, niin tehdään yhdessä laskelma yrityksenne rahankierron nopeuttamisesta!

**1910
2010**
INTRUM JUSTITIA

intrum  **justitia**

Intrum Justitia Oy, PL 47, 00811 Helsinki puh. (09) 2291 1600 faksi (09) 2291 1650
info.finland@intrum.com www.intrum.fi

K U S T A N T A J A

Luottomiehet - Kreditsmannen ry
Jäsenlehti. Ilmestyy neljä kertaa vuodessa
28. ilmestymisvuosi

P Ä Ä T O I M I T T A J A

Hanna Maunu puh. 046-878 9907
fax 09- 502 2940
e-mail:hanna.maunu@dnbnordic.com

T O I M I T U S N E U V O S T O

Anne Björk puh. 020 7650 240
Sami Ijäs puh. 050 525 0157
Mikko Kallankari puh. 044 3217787
Jukka Marttila puh. 020 462 1212
Risto Suviala puh. 075 325 5607
Sami Vesto puh. 030 603 5680
Jukka Yli-Sirniö puh. 040 505 3850

T O I M I T U K S E N O S O I T E

Luottomiehet ry
PI 891, 00101 Helsinki

U L K O A S U

Raimo Elovaara, Suomen Painotuote

T I L A A J A P A L V E L U

Luottomiehet ry
Consista Oy, Kasarmikatu 36
00130 HELSINKI
Sähköpostios: luottomiehet@consista.fi
puh. 09-622 5715, fax. 09-622 5725

P A N K K I Y H T E Y D E T

Luottomiehet ry, Nordea Hki-WTC.
208918-73866

P A I N O P A I K K A

KM-Yhtymä Oy Suomen Painotuote, Vantaa
ISSN 1457-7909

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

T Ä S S Ä N U M E R O S S A

Pääkirjoitus.....	3
Hallituspalsta.....	4
Esittelyssä uudet hallituksen jäsenet.....	6
Toimielimet 2010.....	8
Luottomiesten varsinainen syyskokous.....	10
Strateginen lähestyminen luotonvalvontaan.....	12
Jahkataan lamasta.....	14
Kutsu kevätiltamiin.....	15
Luottotutkinnon uudet opiskelijat aloittivat opintonsa marraskuussa.....	16
Turun kauppakorkeakoulun neljäs Credit Management -ohjelma käynnistyi.....	18
Matkaile ja seikkaile.....	20
Luotonvalvojana asiakaskäynneillä.....	22
Mikä ihmeen takausvakuutus?.....	24
Etsintäkuulutus!.....	27
Ajankohtaista FECMA:sta.....	28
Maksuvaikeudet tuovat haasteita asiakaspalveluun.....	30
Kaikki lähtee asiakkaan kuuntelemisesta..	31
Lakitoimikunnan palsta.....	32
Ovatko yritysenne luottokaupan sopimusehdot ajan tasalla.....	33
Mediatiedot.....	34

Kannen kuva: Hakaniemenranta
(O.Maunu)

Uusi vuosi - uudet nettisivut



Lehden toimitusneuvosto toivottaa hyvää alkanutta vuotta kaikille jäsenille. Vuosi onkin alkanut maailmalla tapahtumarikkaasti, ei niinkään positiivisesti kun ajatellaan Haitin maanjäristystä ja sitä epätoivoista tilannetta, mihin järjestyksessä kotinsa ja omaisensa menettäneet ovat joutuneet.

Jotain positiivista on tapahtunut yhdistyksemme näkövinkkelistä: Olemme toimitusneuvostossa urakoineet luottomiesten uusien web-sivujen kimpussa ja pian uudet sivut ovat käytössämme. Sivuston ulkoasu tulee muuttamaan ja tarkoitus on myös ylläpitää sivuja entistä tehokkaammin.

Netti on muutenkin hyödyllinen väline. Itse käytän sitä uutislehden korvikkeena. Taloussanomatkaan ei enää ilmesty muuta kuin sähköisenä versiona. Luin vajaa kuukausi sitten mainitun verkkolehden sivuilta uudesta maksupalvelulakiehdotuksesta. Tähän mennessä kaupat ovat sisällyttäneet korttimaksujen provisiot tuotteiden hintoihin, mutta uusi lakiehdotus ei enää kiellä kauppiaita perimästä asiakkailtaan luottokortin todellisia käyttökustannuksia. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että jokainen maksaisi itse omasta maksutavastaan aiheutuvat kulut ja näin ollen kukaan ei joutuisi tukemaan toisen asiakkaan maksutapaa.

Näin käteisostajana kannatan ajatusta lämpimästi, mutta olen huolissani siitä kuinka se toteutuisi käytännössä. Kärsisikö kauppajien asiakasystävällisyys ja sitä kautta -tyytyväisyys? Uusi laki on vasta eduskuntakäsittelyssä ja pankkien, luottokorttiyhtiöiden ja kaupan lopulliset neuvottelut käymättä, joten vielä ei tiedetä paljonko mistäkin korttimaksamisesta pitäisi maksaa. Laki tulee todennäköisesti voimaan toukokuussa. Toimitus seuraa tilannetta mielenkiinnolla.

Seuraavassa lehdessä saamme kuulla ensikäden tunnelmia olympiahumusta Vancouverin olympialaisista, sillä onhan olympialaisissa paikalla Luottolinkin toimittaja. Olen itse kova penkkiurheilija ja seuraan ahkerasti kilpailuja, tosin sillä varauksella, että jaksan valvoa.

Näin lopuksi etsintäkuulutan teitä, joilla on muistoja Luottomiehistä vuosien varrella, olemaan yhtedessä Jouni Suomiseen. Jounille voi lähettää materiaalia, niin kuvia kuin juttuja kohta viisikymppisen yhdistyksen juhlahistoriikkiä varten.

Hanna Maunu
Päätoimittaja



**Luottomiehet –
Kreditmännens r.y.**

Vieraillessani äskettäin parissa maailman suurimmassa taide-museossa heräsin ajatukseen, kuinka tärkeä rooli on historialla yleisesti, säilytetyllä tiedolla, rakennuksilla, esineistöllä, teksteillä. Se, että muistamme ja tiedämme. Ihmisen toimia ja kehitystä kuitenkin viitoittaa ja peilaa historian luomat viitekehykset. On mielenkiintoista miettiä elämää ja ihmisiä vaikkapa muutaman sadan vuoden takaa. Millaisia he olivat, millaista oli elää sellaisessa ajassa ja yhteiskunnassa, millaiset ilmiöt liittyivät aikakauteen?

Historiaa ja **uutta vuosikymmentä**

Millaisena muistetaan meidän aikakautemme?

Yhdistyksemme historiassa lähestymme tärkeää 50 vuoden merkkipaalu. Vaikka 50 vuotta on historiallisessa mielessä hyvin lyhyt aika, on se kuitenkin merkittävät 5 vuosikymmentä tämän päivän elämässä, tässä ja nyt. Myös Luottotutkinto täyttää piakkoin 20 vuotta. Tulemme juhlistamaan näitä tapahtumia ja erityisesti juhluvuosi 2011 näkyy toiminnassamme. Juhlavuoden erikoisteemaan valmistautuminen on jo alkanut viime vuonna perustetun juhloimikunnan toimesta. Koska haluamme muistella yhdistyksen historiaa juhluvuonna, pyydänkin niitä, joilla on muistissa tärkeitä tapahtumia ja hyviä juttuja kirjattavaksi ylös, jakamaan ne juhloimikunnan kanssa. Myös valokuvat ovat hyvin tervetulleita.

Vaikka menneet asiat ovat tärkeitä, on tehtävämme katsoa uudelle vuosikymmenelle ja eteenpäin. Yhdistys on saanut jatkuvasti uusia jäseniä ja yhdistyksen tilaisuuksiin on osallistunut runsaasti jäseniä, joihinkin aivan ennätysmäärä viime vuonna. Toivottavasti tämä suuntaus jatkuu. Kiitos siitä kuulunee pitkälti aktiivisten jäsenten ahkeralle lob-

baukselle omissa työyhteisöissään! Kannustusta kaikille aktiivisille, että jaksavat ja uudet tervetuloa mukaan. Tärkeimmät toiminnan painopiste-alueet ovat olleet koulutuksessa ja lakitoimikunnan toiminnassa. Näillä jatketaan, mutta heidän jäsenistölle haasteen ilmaista kehitystoiveitanne. Ottakaa yhteyttä hallituksen jäseniin ja toimikuntien puheenjohtajiin, mielipiteenne ovat tärkeitä.

Yleisesti näyttäisi siltä, että valoisampaa taloudellista tilannetta kohti mennään. Muutamia rohkaisevia uutisia on tästä jo kuultu vuoden ensimmäisen kuukauden aikana. Mutta mitä tämä 'raskas aika' on merkinnyt luotonhallinnassa? Työtä on riittänyt ja suunta varmasti vain jatkuu, mutta toisaalta luotonhallinnan merkitys ja arvostus on kasvanut yrityksissä. Pidetään kiinni tästä profiilista jatkossakin.

Kiitokseni edelliselle puheenjohtajalle Matti Rahikalle hyvin hoidetusta työstä, yhdistyksen talous on kunnossa ja toimikunnat ovat tehneet hyvää, aktiivista työtä. Tästä on uutena hyvä jatkaa.

Menestystä vuodelle 2010

Maarit Tikka
puheenjohtaja

**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:
Juhana Toivonen /Vähittäiskauppaun Taka Oy
sähköposti juhana.toivonen@kesko.fi, puh. 050 375 1516**

Ovatko jäsentietosi muuttuneet?
Voit ilmoittaa muuttuneesta osoitteesta, työnantajastasi suoraan luottomiesten web-sivuilla
<http://www.luottomiehet.fi/yhteys/muutosilmoitus.php>



Nyt uutta matoa koukkuun ja myynti nousuun!

Nyt jos koskaan pitää panostaa myyntiin ja uusasiakashankintaan. Me Lindorffissa autamme asiakkaitamme löytämään uusia asiakkaita, tekemään enemmän kauppaa ja saamaan rahat nopeammin tilille. Ota yhteyttä ja selvitetään yhdessä miten voimme auttaa yritystäsi kasvamaan.

Teemme vaikeita juttuja sinulle helpoksi. Soita 010 2700 700 tai vieraile osoitteessa www.lindorff.fi

LINDORFF ON JOHTAVA ASIAKKUUKSIEN JA SAATAVIEN HALLINTAAN LIITTYVIEN PALVELUJEN TARJOAJA EUROOPASSA.
Asiakkuudenhallinta | Luottotiedot ja -päätökset | Laskutus ja reskontra | Muistutus ja perintä | Saatavien osto



Esittelyssä uudet

Kerro itsestäsi, mm. Kuka olet, missä yrityksessä työskentelet ja missä tehtävissä?

Missä eri tehtävissä olet toiminut Luottoalalla?

Voitko raottaa Luottomiesten tulevaisuuden verhoa –Kuinka näet yhdistyksen tulevaisuuden?

Miten yhdistyksemme tulisi osallistua alan koulutukseen?

Miten yhdistyksemme tulisi osallistua luottoalan lainsäädännön valmisteluun?

Miten yhdistyksemme tulisi osallistua luottoalan kansainväliseen toimintaan?

Millaisena näet luottoalan tilan Suomessa?



Are Kivelä

Toimin henkilötietopalveluista vastaavana tuotepäällikkönä Soliditet Finlandilla. Soliditet Finland sisaryhtiönsä Dun & Bradstreet Finlandin kanssa kuuluu ruotsalaiseen Biscnode-konserniin, joka on Euroopan suurin luottotietotoimija. Tehtävässäni vastaan henkilötietopalvelujen kehittämisestä ja olen mukana aktiivisesti myyntiprojekteissa.

Tämä on ensimmäinen tehtäväni luottoalalla, mutta olen ollut myyntitehtävissä eri toimialoilla 25 vuotta ja luotonhallintaan liittyvät asiat ovat kulkeneet tehtävien mukana monin eri tavoin.

Aktiivinen ja pitkään toiminut yhdistys on kehittynyt ja tärkeä foorumi luottoalan toimijoille. Voisi kuvitella, että se mitä taloudessa on tapahtunut viimeisimmän kriisin myötä entisestään nostaa luottoalan osaamisen arvostusta ja tarvetta. Tämä heijastuu varmasti myös yhdistyksen toimintaan. Itse olen kokenut ”tuoreena toimijana” yhdistyksen aivan mahtavaksi väyläksi verkostoitua ja tavata alan ihmisiä. Olen saanut hyviä suhteita ja paljon oppia toimialasta olemalla yhdistyksen tilaisuuksissa aktiivisesti mukana alalle tultuani.

Koulutus on tärkeä osa yhdistyksemme toimintaa. Olemme aktiivisia olemalla vahvasti mukana Luottotutkinnossa ja Credit Management -ohjelmassa.

Yhdistyksen syksyiset koulutusseminaarit ovat opin lisäksi loistava tapa tutustua yhdistyksen jäseniin

myös hieman rennommissa merkeissä. Koulutusohjelmien kehittäminen ja ajan tasalla pitäminen ovat varmasti koulutustoimikunnan tärkeimpiä tehtäviä.

Lakitoimikunta on tärkeä kanava luottoalaa koskevan lainsäädännön valmisteluun. On tärkeää, että alan todelliset osaajat saavat äänensä kuuluviin.

Fecman toiminnassa mukana olominen antaa mahdollisuuden verrata toimintaamme ja alan käytäntöjä kansainvälisesti. Useat meistä toimivat yrityksissä, jotka toimivat laajasti rajojemme ulkopuolella, joten myös suhteet alan ihmisiin ulkomailla ovat tärkeitä.

Luottoala kasvaa ja kehittyy uusien palvelujen ja teknologian myötä. Toimintamme on tärkeää ei pelkästään luotonvalvonnan vaan myös markkinoinnin näkökulmasta. Jäsenistön tulevaisuus näyttää hyvältä ja toki myös haastavalta.



Jyrki Hurskainen

Koulutustoimikunnan jäsen

Olen työskennellyt Intrum Justitia Oy:ssä yhteyspäällikkönä vuodesta 2008.

Tämä onkin ensimmäinen varsinaisen työpaikkani luottoalalla. Aiemmat työni ovat olleet pääasiassa myynti- ja esimiestehtäviä B2B-sektorilla. Olen ehtinyt toimia myös osakkaana kahdessa yrityksessä, joissa olen kyllä saanut perehtyä luo-

hallituksen jäsenet

tonhallintaan hyvinkin läheisesti ja ymmärrän siten sen konkreettisen merkityksen yrityksen toiminnassa.

Luottomiesten toimintaan olen päässyt sekä osallistumaan että perehtymään jo kiitettävän useasti, vaikka en hallituksessa tai missään toimikunnassa ole vielä aiemmin ollutkaan.

Koen, että Luottomiesten toiminnan rooli on entisestään korostunut johtuen näistä synkistä ajoista taloudessa. Monet yritykset ovat kokeneet nämä ajat tavallaan ”kantapään kautta”, ja siten ehkä jo katsoneetkin tarpeelliseksi esimerkiksi kouluttaa työntekijöitään luottomiesten organisoimilla kursseilla.

Mielestäni selkeän ja tehokkaan luottopolitiikan suunnittelu on yksi tärkeimmistä, ellei jopa tärkein asia yritysten taloushallinnon perusteissa. Yrityksissä on totuttu tekemään asioita niin kuin ne on aina tehty, eikä välttämättä niin kuin ne pitäisi tehdä. Tähän liittyvää koulutusta voisi olla hyvä jalostaa, sillä se olisi kaikkien intressi.

Yhdistyksen ennakoiva osallistuminen lainsäädännön muutoksiin ja niistä tiedottamiseen on tärkeä osa toimintaa. Lakialoitteiden kommentointi ja niihin liittyvä konsultointi on varmasti tuottanut tulosta ja helpottanut niistä päättävien elimien työskentelyä sekä omalta osaltaan nopeuttanut tärkeiden kohtien läpimenoa.

Yhdistyksen tärkeisiin tehtäviin kuuluu luottoalan kehityksen seuraaminen myös muualla maailmassa. Osallistuminen FECMA:n toimin-

taan on erinomainen kanava pysyä ajan hermolla ja välittää jäsenille tietoa luottoalan tilanteesta laajemmin. Tätä kautta saadaan varmasti tärkeää tietoa siitä, miten luottoalaa voisi Suomeksikin kehittää muualta saaduilla kokemuksilla ja tiedoilla. Haastavinta on varmaan soveltaa mahdollisesti ulkomaista käytäntöä täällä tehtäviin toimenpiteisiin ja lain koukeroihin.

Luottoalan ja luotonhallinnan merkitys on korostunut merkittävästi. Moni alalla toimiva on kohdannut niiden tärkeyden konkreettisesti, ja viimeistään lähitulevaisuudessa niihin liittyvien palveluiden olemassaolon ja hallinnan katsotaan olevan välttämättömyys jokaiselle menestyvälle yritykselle.



Juhana Toivonen

Hallituksen sihteeri

Tehtäviini kuuluu mm. erilaisten so-

pimusten ja dokumenttien tarkistaminen ja asiakkaiden neuvonta luottohallintoon ja perintään liittyvissä asioissa. Lisäksi toimin sisäisessä koulutuksessa samojen asioiden opettajana ja edustan sisäisiä päämiehiä ja omaa työnantajaani eri oikeudellisissa toimeksiannoissa.

Minulla ei ole suoranaista aikaisempaa kokemusta alalta.

Yhdistyksellä on aktiivinen jäsenistö, joka työskentelee monilla eri aloilla toimivissa yrityksissä. Tätä taustaa vasten yhdistyksellä on myös tulevaisuudessa hyvät vaikutusmahdollisuudet ajamissaan asioissa.

Yhdistyksen tulee, yksin ja yhteistyössä muiden palveluntarjoajien, kanssa järjestää sellaisia koulutus- tuotteita, mitkä vastaavat kulloistakin kysyntää. Erinomainen esimerkiksi on Credit Management -koulutus, joka toteutetaan yhteistyössä Turun kauppakorkeakoulun kanssa.

Yhdistyksen tulee seurata julkista keskustelua ja pyrkiä olemaan etupainotteisesti mukana niissä instansseissa, jotka pääsevät lausumaan oman kantansa lainsäädännön uudistamishankkeista.

Olemalla mukana alueellisissa etujärjestöissä.

Ala voi hyvin, joskin tiettyä painetta sääntelyn tiukentamiseen ja ns. sosiaalisen luotto-oikeuden laajentamiseen on havaittavissa. Luotonantajien vastuuta lisätään entisestään.

LUOTTOMIESTEN TAPAHTUMAKALENTERI

Luottolinkki 02/2010.....Aineiston deadline 01.04..... Ilmestyy 16.4.

Luottolinkki 03/2010.....Aineiston deadline 11.08..... ilmestyy 27.08.

Luottolinkki 04/2010.....Aineiston deadline 14.10 Ilmestyy 27.10

Luottomiesten Iltamat25.3.2010

LUOTTOMIEHET - KREDITM

HALLITUS

Maarit Tikka
Puheenjohtaja
Luottoalan neuvottelukunnan jäsen
Oy Teboil Ab
Puh. 040 538 7568
maarit.tikka@teboil.fi

Markku Harmaala
Varapuheenjohtaja
Lakitoimikunnan jäsen
Toyota Finance Finland Oy
Puh. 040 721 3463
markku.harmaala@toyota.fi

Jyrki Hurskainen
Koulutustoimikunnan jäsen
Intrum Justitia Oy
Puh. 040 555 5510
jyrki.hurskainen@intrum.com

Arto Kallio
Kerhomestari
Lindorff Oy
Puh. 050 300 4417
arto.kallio@lindorff.fi

Are Kivelä
Bisnode Finland Oy
Puh. 0400 816 440
are.kivela@bisnode.com

Marika Toikka
Luottomiehet r.y:n edustaja
FECMA:ssa
Andritz Oy
Puh. 040 860 5166
marika.toikka@andritz.com

Juhana Toivonen
Sihteeri
Vähittäiskaupan Takaos Oy
Puh. 050 375 1516
Email: juhana.toivonen@kesko.fi

Tomi Tupola
Rahastonhoitaja
Suomen Asiakastieto Oy
Puh. 050 340 3454
tomi.tupola@asiakastieto.fi

Jukka Yli-Sirniö
Luottolinkin toimitusneuvoston jäsen
Onninen Oy
Puh. 040 195 2336
jukka.yli-sirnio@onninen.com

KOULUTUSTOIMIKUNTA

Terhi Hakkarainen
Puheenjohtaja
Duetto Group
Puh. 075 325 5603
Matkapuh. 050 442 9699
terhi.hakkarainen@duettogroup.fi

Arja Westerholm
Soliditet Finland
Puh. (09) 7511 9100
Matkapuh. 040 840 6345
arja.westerholm@bisnode.com

Kim Ahola
Experian Oy
Matkapuh. 050 300 8388
kim.ahola@experian.fi

Tarja Mavroudis
American Express Services
Europe Limited
Puh. (09) 6132 0317
Matkapuh. 040 861 4823
tarja.k.mavroudis@aexp.com

Jyrki Hurskainen
Intrum Justitia Oy
Matkapuh. 040 555 5510
jyrki.hurskainen@intrum.com

Maarit Siijärvi
AhlSELL Oy
Puh. 020 584 5070
Matkapuh. 0400 584 621
maarit.siijarvi@ahlsell.fi

Jussi Syrjänen
Euler Hermes Luottovakuutus
Puh. 010 850 8510
Matkapuh. 050 427 3510
jussi.syrjanen@eulerhermes.com

Riitta Tuovinen
Suomen Asiakastieto Oy
Puh. (09) 1488 6302
Matkapuh. 050 558 7968
riitta.tuovinen@asiakastieto.fi

Jukka Vesala
Lindorff Oy
Puh. 010 2700 337
Matkapuh. 050 300 4416
Email: jukka.vesala@lindorff.fi

TOIMITUSNEUVOSTO

Hanna Maunu
Päätoimittaja
Dun & Bradstreet Finland Oy
Puh. (09) 2534 4400
Matkapuh. 050 5687695
hanna.maunu@dnbnordic.com

Anne Björk
Web-Master
Oy Kontino Ab
Puh. 020 76 50240
Matkapuh. 0400 877577
anne.bjork@kontino.fi

Sami Ijäs
TrygVesta Garanti,
Puh. 050 525 0157
sami.ijas@trygvestagaranti.fi

Mikko Kallankari
Ilmoitustilan myyjä
Oy Eu-Li Lights Ltd
Puh. (019) 355 900
Matkapuh. 044 3217787
mikko.kallankari@eulights.fi

Jukka Marttila
Stora Enso Oyj
Puh. 020 46 21 212
jukka.marttila@storaenso.com

Risto Suviala
Eräpäivä Oy
Puh. 075 325 5600
Matkapuh. 0400 781535
risto.suviala@duettogroup.fi

Sami Vesto
OK Perintä Oy
Puh. 030 603 5681
sami.vesto@okperinta.fi

Jukka Yli-Sirniö
Onninen Oy
Puh. 040-1952336
jukka.yli-sirnio@onninen.fi

LAKITOIMIKUNTA

Jyrki Lindström
Puheenjohtaja
Intrum Justitia Oy
Puh. 050 553 5233
jyrki.lindstrom@intrum.com

ÄNNEN RY TOIMIELIMET 2010

Markku Harmaala
Toyota Finance Finland Oy
Puh. 040 721 3463
markku.harmaala@toyota.fi

Sari Koskela
Sergel Oy
Puh. 020 4042 894
sari.koskela@sergel.com

Sari Merivalli
Aktiv Kapital Oy
Puh. 0207 409 318
sari.merivalli@aktivkapital.fi

Antti Setälä
Vähittäiskaupan Takaus Oy
Puh. 050 464 7890
antti.setala@kesko.fi

Hanna Tuohimäki
Asianajotoimisto Lahti & Co Oy
Puh. 075 325 5657
hanna.tuohimaki@duettogroup.fi

Kristian Vuorilehto
If Vahinkovakuutusyhtiö Oy
Puh. 050 557 5737
kristian.vuorilehto@if.fi

LUOTTOALAN NEUVOTTELUKUNTA

Kristiina Airaksinen
Sergel Oy

Kari Heiskanen
Ruokakesko Oy

Lars Meyer
Hankkija-Maatalous Oy

Kimmo Mökkönen
Tapiola-Yhtiöt

Mikko Parjanne
Suomen Asiakastieto Oy

Risto Suviala
Eräpäivä Oy

Maarit Tikka
Oy Teboil Ab

TILINTARKASTAJAT

Minna Ruotsalainen
S-Ryhmä

Juha Iskala
Intrum Justitia Oy

VARATILINTARKASTAJAT

Rauno Hamu
Bisnode Finland Oy

Vesa Turunen
Suomen Asiakastieto Oy

Luottomiehet r.y. budjetti 2010

	2010 Budjetti	2009 Budjetti
TUOTOT		
Jäsenmaksutuotot	26 000,00	26 000,00
Ilmoitustuotot	26 000,00	26 000,00
Koulutus	40 000,00	39 850,00
Tapahtumat / Tilaisuudet	5 000,00	8 000,00
Muut tuotot	1 500,00	500,00
YHTEENSÄ	98 500,00	100 350,00
KULUT		
Luottolinkki	27 000,00	33 000,00
Koulutus	45 000,00	31 000,00
Tiedotus	2 000,00	2 350,00
Kansainvälinen toiminta	4 000,00	4 000,00
Luottoalan neuvottelukunta	1 000,00	1 000,00
Lakitoimikunta	1 000,00	1 000,00
Palkkiot ja korvaukset	1 000,00	1 000,00
Tapahtumat / Tilaisuudet	5 000,00	15 000,00
Hallinto	11 000,00	11 000,00
Huomionosoitukset	1 000,00	1 000,00
Muut kulut	500,00	500,00
YHTEENSÄ	98 500,00	100 350,00
TULOS	0,00	0,00

Luottomiehet – Kreditmännen ry:n **varsinainen syyskokous**

**Luottomiehet – Kreditmän-
nen ry:n varsinainen syysko-
kous pidettiin**

**26.marraskuuta Helsingin
Tervasaassa sijaitsevassa
ravintola Savussa.**

**Yksi kokouksen tärkeimmistä
asioista oli uuden puheen-
johtajan valinta.**

Kaksi vuotta yhdistyksemme puheenjohtajan tehtäviä hoitanut Matti Rahikka avasi kokouksen.

Varsinaisen kokouksen puheenjohtajaksi valittiin **Risto Suviala**, joka puolestaan kutsui sihteeriksi **Maarit Tikan**. Kokouksessa käsiteltiin yhdistyksen sääntöjen 10§:ssä mainitut asiat.

Rahastonhoitaja **Tomi Tupola** esitteli kokousyleisölle yhdistyksen talousarvion vuodelle 2010.

Kokous hyväksyi talousarvion ja vahvisti, että jäsenmaksut pysyvät ennallaan. Näin varsinaisen jäsenen maksu on 35 euroa ja kannattajajäsenen 210 euroa vuodessa. Jäsenmaksujen suorittamisajankohdaksi päätettiin 15.2.2010.

Luottomiesten hallituksessa istuu 9 jäsentä, joista kolme on kunkin vuonna erovuorossa. Tänä vuonna erovuorossa olivat **Katja Kyntäjä** (Ruokakesko Oy), **Timo Viljakainen** (Intrum Justitia Oy) ja **Matti Rahikka** (D&B Finland Oy). Uusiksi jäseniksi kolmivuotiskaudelle valittiin **Jyrki Hurskainen** (Intrum Justitia Oy), **Juhana Toivonen** (Vähittäiskaupan Taka Oy) ja **Are Kivelä** (Bisnode Finland Oy).

Tämän jälkeen oli vuorossa yhdistyksen puheenjohtajan valinta. Asiasta ei tarvinnut äänestää sillä kokousväki oli yksimielisesti **Maarit Tikan** (Oy Teboil Ab) kannalla. Hän on toiminut hallituksen sihteerinä yhden vuoden. Yhdistyksen va-



Hallituksen uudeksi puheenjohtajaksi valittiin Maarit Tikka

rapuheenjohtajana jatkaa vielä toisen vuoden **Markku Harmaala** (Toyota Finance Finland Oy).

Seuraavaksi valittiin yhdistykselle tilintarkastajiksi **Minna Ruotsalainen** (S-Ryhmä) ja **Juha Iskala** (Intrum Justitia Oy) sekä varatilintarkastajiksi **Vesa Turunen** (Suomen Asiakastie-

to Oy) ja **Rauno Hamu** (Bisnode Finland Oy).

Luottoalan neuvottelukunta koostuu kokeneista luottoalan toimijoista ja sen tehtävänä on muun muassa tukea hallituksen työskentelyä. Neuvottelukunnan jäsenenä jatkavat **Lars Meyer** (Hankkija-Maatalo-



Rahastonhoitaja Tomi Tupola esitteli Luottomiesten budjetin seuraavalle toimintakaudelle



Päivällinen aloitettiin käsienpesuoperatiolla

us Oy), **Kimmo Mökkönen** (Tapiola-Yhtiöt), **Mikko Parjanne** (Suomen Asiakastieto Oy), **Risto Suviala** (Eräpäivä Oy), **Kari Heiskanen** (Ruokakesko Oy) ja **Kristiina Airaksinen** (Sergel Oy). Lisäksi neuvottukuntaan liittyy yhdistyksen uusi puheenjohtaja **Maarit Tikka**.

Ennen kuin kokouksen puheenjohtaja **Risto Suviala** päätti kokouksen, todettiin, ettei jäsenistöltä ollut

tullut muita kokouksessa käsiteltäviä asioita.

Kokouksen jälkeen nautittiin perinteinen illallinen. Yhdistyksen kerhomestarina viimeistä vuotta toiminut **Katja Kyntäjä** on muuttanut kokouksen jälkeistä illallista hieman rennompaan suuntaan. Tästä on todennäköisesti kiirinyt tietoa yhdistyksen jäsenille, sillä tämän vuotisen kokouksen osanottajamäärä oli kor-

kein pitkään aikaan. Noin 50 ilmoitautuneesta paikalle pääsi 42 jäsentä.

Tunnelma oli kepeä ja antimet maukkaita. Paikalla nähtiin muun muassa haitaria soittava joulupukki, joka täytti kokousyleisön kappaletoiveita. Pukki aloitti esityksensä **Robbie Williamsin** kappaleella "Let me entertain you"



Syyskokouksen osallistujat saivat nauttia Joulupukin musisoinnista harmonikan säestyksellä



Risto Suviala sai harteilleen hetkeksi lämmikettä

Strateginen lähestyminen luotonvalvontaan

Laskutuksen sekä perinnän strategisesti tuottavat yritykset pystyvät tehostamaan luotonvalvonnan prosessia sekä ymmärtämään ja reagoimaan paremmin asiakkaan ongelmien syntyihin. Strategisen lähestymisen ansiosta hyväkin tulos muuttuu paremmaksi.

Luotonvalvonnan toimenpiteet eri toimialoilla voivat erottaa hyvän tuloksen erinomaisesta. Asiakaslähtöisten toimenpiteiden kohdistaminen operationaalisesti tehokkaammin tuottavat yrityksille huomattavaa lisäarvoa. Strategisessa luotonvalvonassa on pitkälti kysymys asiakkaan saamasta paremmasta palvelukokemuksesta, tuottojen maksimoinnista, parantuneesta kassavirrasta, oikeiden asiakkaiden kiinni pitämisestä, tappioiden ja kulujen minimoinnista.

Monenlaiset paineet kuten kiristynyt kilpailu ja markkinoiden synkentyminen ovat pakottaneet yritykset mukauttamaan luotonvalvontaprosessinsa monimutkaiseen ja muuttuvaan ympäristöön. Suurten alojen yritykset sijoittavatkin kehittyneisiin ratkaisuihin taatakseen luotonvalvontayksiköidensä tehokkaan toiminnan, ymmärtääkseen sen monimuotoiset tavoitteet sekä saavuttaakseen ”strategisen” lähestymisen.

Suomessakin yritysten asiakastilien kasvava trendi ja nykyinen maailmantalouden tila kajastuu luotonvalvonnan yksiköihin eivätkä tälle ainakaan telekommunikaatio ja finanssi aloilla näytä olevan suoraan loppua lähitulevaisuudessa. Käsiin räjähtäneet maksukyvyttömyyden prosentuaalisenmuutokset sekä alati kasvavat tilikohtaiset asiakasvolyymit pakottavat luotonvalvonnan yksiköt kasvamaan yhtiön mukana sekä tehostamaan toimintojaan nykyisillä resursseilla. Ennen taloustilanteen muuttumista huonoksi, kustannussäästöt pyrittiin kohdistamaan usein juuri luotonvalvontaan joka nähtiin suurena menoeränä. Tä-

nään tilanne on hieman toinen. Toisin luotonvalvonta kokee nousukauden kustannusleikkausten tulokset erityisen voimakkaana.

Strategisen luotonvalvonnan kolme tasoa

Ylätasolla luotonvalvonassa esiintyy kolme fundamentaalista tasoa:

1) Ensimmäisellä tasolla tutkitaan asiakkaan palveluiden käyttöä sekä keskitytään erityisesti löytämään ne asiakkaat joilla on korkea todennäköisyys tulla maksujen laiminlyöjäksi ennen varsinaista maksuhäiriötä. Näiden asiakkaiden tunnistaminen sekä käsittely ovat erittäin arkaluonteista – asiakas kun ei ole tehnyt mitään väärää. Tätä kyseistä asiakassegmenttiä kutsutaankin usein ”vanhaksi kahviksi”. Yksinkertaistettuna ja esimerkinomaisesti voitaisiin sanoa, että erittäin riskisiin ja tappiollisiin asiakassuhteisiin kohdistetaan huomattavasti aggressiivisempaa lähestymistapaa kuin historiallisesti hyviin tuottaviin asiakkaisiin.

2) Toinen taso alkaa kun asiakas ei maksa maksueräänsä. Tässä vaiheessa velkojan pitäisi keskittyä löytämään ne keinot joilla ongelma-asiakas maksaisi rästiin jääneen erän. Jos asiakas päättää olla maksamatta velkaansa, siirtyvät toimenpiteet prosessin kolmannelle tasolle.

3) Tällä tasolla asiakas-suhde päättyy ja keskittyminen siirtyy saamisten maksimaaliseen perintään. Yksittäisen yrityksen kannalta tämä ei suinkaan tarkoita, että luotonvalvonta strategiat pitäisi unohtaa – tällä tasolla strategiat voidaan kohdistaa sekä omaan että ulkoihin perintä yksiköihin.

Toinen taso luotonvalvonta prosessissa on kriittistä päätäntäaikaa missä luottotajalta vaaditaan kykyä punnita nykyistä luottoriskiä asiakkaan arvoon tai jopa arvon lisäämiseen. Jos asiakassuhde päätetään liian aikaisin, mahdollinen tulevaisuuden kassavirta jää saamatta. Jos taas asiakassuhde

jätetään vellomaan, kasvaa todennäköisyys, että velkaa siirtyy tappioksi. Käytännössä painotus pitäisi olla asiakaspalvelussa matalan riskin tapauksissa ja luotonvalvonassa korkean riskin tapauksissa. Luotonvalvonnan myöhäisen vaiheen, perinnän aikana, päämäärä on helpompi – maksimoidaan takaisinsaanti ja minimoidaan kulut.

Yritykset joilla asiakassuhde on monimutkainen – esimerkiksi pankit monine asiakaskohtaisine tileineen ja luottorajoineen – voi strateginen luotonvalvonta olla erittäin haastavaa. Mitä pitäisi tapahtua esimerkiksi asiakkaan tilinylitykselle jos tämä on tullut vahvasti laiminlyöjäksi luottokortistaan mutta hallitsee juuri nyt esimerkiksi asuntolainan sovitulla ehdoilla? Vastuuntuntoinen lähestyminen olisi punnita asiakkaan velan kokonaismäärää ja samalla arvioida hänen mahdollisuuksia takaisinmaksuun ennen itse takaisinmaksusuunnitelman muodostamista.

Strateginen lähestyminen

Maailman johtavat organisaatiot ovat onnistuneet aktiivisesti hallitsemaan tavoitteet adoptoimalla strategisen lähestymistavan luotonvalvontaan sekä velkojen aktiiviseen ennakoivaan perintään. Maksimaalisella datan hyväksikäytöllä mahdollistetaan asiakaskäyttäytymisen ennakointi, jatkuva kehittyminen sekä ”kilpailevan” strategian testaaminen ja tehokkuuksien vertailu useilla lyhyen-, keskipitkän- ja pitkän-tähtäimen mittareilla. Kaikki edellä mainittuja toimenpiteitä ja rutiineja käytetään sekä luotonvalvonnan alku- ja loppuvaiheissa että erityisesti monimutkaisissa keskivaiheen ongelmissa.

Käyttäytymisdata, teknologiaa hyväksikäyttäen mahdollistaa luotonvalvonta strategioiden räätälöinnin jokaiselle asiakkaalle henkilökohtaisesti. Ennen strategian valintaa tietylle asiakkaalle, yrityksen täytyy ymmärtää eri maksuvaikeusasiakkaiden

ongelmat ja kohdella heitä eri tavoin. **Kuva 1** esittää tyypilliset syyt maksuvaikeuksiin ja kuvailee näissä ilmenäviä käyttäytymisiä.

Kun syyt laiminlyöntiin on selvillä, oikea kommunikointi väline sekä lähestymistapa kohdistetaan kyseiseen asiakkaaseen. **Kuva 2** esittää yksinkertaisen esimerkin päätöksentekoa prosessista eri ongelma-asiakkaille.

Jokaisella laiminlyöntitapauksella on ainutlaatuinen käyttäytymismalli. Riski-perusteiset käyttäytymispisteytysmallit luovat tehokkaan indikaation siitä mitä asiakkaat oletetaan tekävän seuraavaksi. Tämänkaltaiset riskimallit kiteyttävät ei ainoastaan ongelma-asiakkaan käyttäytymistä mutta myös kokonaisvaltaista asiakassuhdetta. Tämä edesauttaa luotonvalvonta strategian kohdistamisen kaikille tasapuolisesti.

Pisteytysmalleja ja segmentointia hyväksikäyttäen saadaan erittäin hyvä kuva siitä miksi laiminlyönti on tapahtunut. Tämä myös mahdollistaa manuaalisten tapausten kanavoinnin juuri tietyllä henkilöllä joka parhaiten osaa käsitellä juuri tietynlaisen tapauksen.

Vahvistaakseen laiminlyönnin syntyperää, ne organisaatiot jotka ennakkoivasti kyselevät asiakkailta syitä maksuvaikeuksiin havaitsevat, että se tuottaa hyödyllistä päätöksentekoa tukevia informaatioita tulevasta käyttäytymisestä ja lisäksi mahdollistaa aikaisemman oletuksen uudelleen arviointia johtaen aina parempiin luotonvalvonta strategioihin.

Luotonvalvontastrategian muodostaminen

Huomioon ottaen käyttäytymisen riskimittarit (todennäköisyys laiminlyönnille ja tappiolliselle laiminlyönnille tai oletetulle laiminlyönnille) ja oletetut laiminlyönnin syyt sekä tuoden dataa ulkopuolisista lähteistä, antaa tämä lähestyminen hyvän lähtökohdan luotonvalvontastrategian muodostamiselle.

Haaste on tunnistaa parhain menettelytapa, siis strategia jolla pystytään luomaan haluttu lopputulos. Useat perustekijät on kuitenkin syytä pitää mielessä:

- Kulut vaihtelevat huomattavasti erilaisten toimenpiteiden välillä (esimerkiksi, tehdä ei mitään verrattuna asiakaspalvelijan lähestyminen puhelimitse)
- Onnistumisprosentti vaihtelee huomattavasti erilaisten toimenpiteiden välillä (soittaminen on huomattavasti tehokkaampaa kuin esimerkiksi kirjeen lähettäminen)

Laiminlyönnin tyyppi	Esimerkki profiili	Luoton käyttö	Ei pysty/halua maksaa?
ALOITTELIJA	• Ensikertalainen	• Luottoraja täyteen heti luoton myöntämisen jälkeen	• Tyypillisesti maksaa ajallaan ennen yliveikaantumista
LAISKA MAKSAJA	• Epäjärjestelmällinen • Epätietoinen luotoista • Mahdollisesti tietämätön sanktioista	• Manuaalinen pikemmin kuin automaattinen takaisinmaksu • Satunnainen laiminlyönti • Ei käytä kaikkia luottoa	• Tyypillisesti maksaa ajallaan ennen yliveikaantumista
YLIVEIKAINEN	• Kokemusta maksujen laiminlyönnistä • Tuntuu prosessin hyvin • Takaisinmaksu vasta pitkän painostuksen jälkeen	• Luottorajan ylityksiä • Käyttää koko/suurimman osan luotoista • Maksaa vain pakollisen erän • Useita laiminlyöntejä	• Ei pysty eikä halua maksaa
TRAUMA	• Äkillinen elämänmuutos (uusi lapsi, avioero, jne.) • Yleensä haluaa ennakoita korostaa tulevia ongelmia	• Osoittaa usein erittäin hyvää maksukäyttäytymistä mutta tämä voi muuttua hyvin nopeasti	• Ei pysty maksamaan tänään

Kuva 1

Laiminlyönnin tyyppi	Haaste	Lähestymistapa	Konetta perinteisempi?	Tuotokset
ALOITTELIJA	• Opetellaan luoton käyttöä sekä yrityksen sääntöasetukset	• Terveystalkoilla tai puhelimitse juuri ennen ennakoitua maksua	• Asiakaspalvelija	• Asiakas ymmärtää luotonvälä ja maksaa takaisin
LAISKA MAKSAJA	• Järjestelmän / muistutuksen avulla laiminlyönti • Järjestelmän avulla on järkevää olla tekemättä mitään	• Yhteistyötoimen viesti kerran kerralla asiakkaalle • Järjestelmän avulla laiminlyönti viesti • Kirje, puhelimitse tai sähköpostilla	• Asiakaspalvelija tai IT:n näkökulmasta sähköpostilla • Järjestelmän avulla laiminlyönti viesti	• Menetetaan kieli tai • Huomataan ylivelkaantuneen tilin tilin
YLIVEIKAINEN	• Asiakkaalle ei enää ole väliä • Monet muutkin ongelmat • Monet muutkin ongelmat • Monet muutkin ongelmat	• Syyllisen laiminlyöntin • Syyllisen laiminlyöntin • Syyllisen laiminlyöntin • Syyllisen laiminlyöntin	• Tarkka laiminlyönti	• Syyllisen laiminlyöntin • Syyllisen laiminlyöntin • Syyllisen laiminlyöntin • Syyllisen laiminlyöntin
TRAUMA	• Uusi työntekijä jolla on • Uusi työntekijä jolla on • Uusi työntekijä jolla on	• Lähestymistapa • Lähestymistapa • Lähestymistapa	• Tarkka laiminlyönti	• Odotetaan maksua tai • Odotetaan maksua tai

Kuva 2

- Usein asiakkaan käytökseen vaikuttaa kombinaatio erilaisia toimenpiteitä kuin vain yksi määritelty toimenpide

Strategisen lähestymistavan käyttö tulevien toimenpiteiden päätöksentekoon on hyvä ja tehokas. Luotonvalvonta yksiköillä ei kuitenkaan ole loputtomia voimavaroja puhelinsoittoihin vaikkakin se olisi yksikön tavoitteiden kannalta paras vaihtoehto. Niukat voimavarat luovat kaksi tärkeää tekijää. Ensinnäkin, organisaation näkökulmasta on tärkeää, että yksikkö joka määrittelee luotonvalvontastrategian pitäisi työskennellä läheisessä yhteistyössä resurssienhallintayksikön kanssa. Toiseksi, periaatteita joilla priorisoidaan toiminnot täytyy soveltaa konseptia kuten esimerkiksi "Balance at Risk". Tämä antaa operationaaliselle yksikölle ymmärryksen siitä mitkä tapaukset ovat tärkeitä tietynä päivänä.

Tärkein peruspilari strategiseen lähestymiseen on kuitenkin hyvin määritelty suorituskykykriteerit jotka kuvaavat tapahtumakulkujen onnistumista. Näiden pitää käsitellä lyhyentähtäimen tavoitteet asia-

kassuhteen normalisoimiseksi mutta myös pitkätähtäimen vaikutus. Esimerkiksi, strategia joka käsittää velkojan manuaalisen puhelinsoiton asiakkaille sekä aggressiivisen viestin takaisinmaksun kiireydestä voi hyvinkin olla tehokas lyhyellä tähtäimellä. Kuitenkin jos asiakkaat kokevat tämän tyyliin lähestymistavan liian aggressiiviseksi, saattavat he siirtyä velan suoritettuaan kilpailijalle. Tämä ei pitkällä tähtäimellä olisi menestyksellinen lopputulos.

Havainnoinnin näkökulmasta, velkojan täytyy siis huomioida se tosiasia, että yksittäistä toimenpidettä arvioidessa sillä on vain rajallinen arvo: sen sijaan, analyysin pitäisi keskittyä eri toimenpiteiden kumulatiivisiin vaikutuksiin. Jotain päätelmiä voidaan tehdä jos kaikki asiakkaat kääntyvät laiminlyöntiä keuhollisiksi maksajiksi samassa kohtaa toimenpidejatkumoa/toimenpidettä. Tätä kuitenkin harvoin tapahtuu käytännössä ja onkin lähes mahdotonta määrittää mikä tietty kohta toimenpidejatkumosta tai toimenpiteestä sai asiakkaan maksamaan velkansa. Siksi on ensiarvoisen tärkeää keskittyä koko strategiaan ja

tunnistaa se osa strategiasta joka toimii paremmin kuin vaihtoehtoinen toimintatapa.

Monipuolinen valikoima vaihtoehtoja ja niiden kombinaatioita soveltuu ihanteellisesti ”voittaja/haastaja” strategioiden testaukseen. Juuri tämän tyyppinen lähestyminen onkin havaittu suurimmaksi arvoa tuottavaksi tekijäksi luotonvalvonta prosesseissa. Ei ole olemassa kristallipalloa näyttämään esimerkiksi kuinka usein asiakkaalle pitäisi soittaa tai saako pelkästään ensimmäinen huomautuskirje ongelma-asiakkaan selvittämään velkansa ja jatkaa maksuja ongelmitta. Ainoastaan testauksen kautta elävässä ympäristössä voidaan saavuttaa vastaukset näihin kysymyksiin. Huomattavaa testauksen kannalta on, että voittaja/haastaja strategian määrittelyssä on olennaista käyttää strategian simuloitua ennen varsinaista testausta. Tällä tarkoitetaan historiadatan käyttöä simuloitussa ja yrityksen kannalta riskittömässä ympäristössä. Organisaatiot jotka adoptoivat voittaja/haastaja testauksen ja simuloinnin ovat pystyneet tehostamaan suoritustaan yli 10 prosenttia vuodesta vuoteen.

Saatavien perintä

Kun asiakassuhteessa siirrytään saatavien täysimittaiseen perintään, ongelma yksinkertaistuu saatavien

maksimointiin sekä kustannuksien minimointiin.

Voittaja/haastaja testausmenetelmä on avain tässäkin prosessissa. Ylätasolla niiden käyttö keskittyy kontrolloimaan miten tapaukset kohdennetaan sisäisiin ja ulkoisiin perintä toimistoihin. Huomattava etu saavutetaan käyttämällä kilpailevia perintätoimistoja ja säännöstelemällä niille tietyn tyyppisiä tapauksia jotka ne ovat tuottaneet onnistuneesti. Haasteena on identifoida ne tietyt vahvuudet mitkä ovat ominaisia yksittäisille perintätoimistoille. Löytämällä nämä muuttujat ja osoittamalla niiden parempi suoriutuminen omilla segmenteillään on se missä voittaja/haastaja testi toimii erittäin tehokkaasti.

Tapauksien jakaminen ei ole ainoa mikä tekee organisaatiosta strategisen perinnän mestarin. Keskeisillä raportoinnin ja monitoroinnin järjestelmien läsnäololla, luotottajat voivat säännöllisesti tarkastella kuinka palkkiot ovat maksettu ulkoisille toimijoille onnistuneesta perinnästä. Kehittämällä mallin ennustamaan takaisinsaannin todennäköisyyttä, luotottaja pystyy hinnoittelemaan saatavat riippuen yksittäisen perintätoimiston suorituskyvystä sekä arvioimaan jokaisen tapauksen odotetun lopputuloksen.

Valtavat hyödyt ja mahdollisuudet

Strateginen lähestyminen luotonvalvontaan antaa yritykselle mahdollisuuden:

- Parantaa asiakkaan saamaa palvelukokemusta
 - Maksimoida datan tehokas käyttö luottopäätöksen prosesseissa
 - Ymmärtää ja reagoida laiminlyöntien todellisiin syihin
 - Priorisoida tarvittavat toimenpiteet asiakasrajapinnassa
 - Hyödyntämään voittaja/haastaja testiä laajasti ja keskittyä jatkuvasti löytämään parempia tehokkaampia strategioita
 - Nopeuttamaan oppimista simuloinnin kautta
 - Tarkkailemaan vasten oikeita lyhyen ja pitkántähtäimen mittareita ja osoittamaan missä arvo muodostuu luotonvalvonta prosessissa
- Sofistikoituneet organisaatiot ovat jo alkaneet hyödyntämään strategisen lähestymisen konseptia myös asiakkuusympyrän loppupäässä. Ne yritykset jotka vielä empivät kyseisen konseptin käyttöönottoa luotonvalvontaan pitäisi vakavasti harkita kuinka hyvin ne tulevat selviämään menestyksekkäästi lisääntyvän kilpailun ympäristössä ja vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin.

JUKKA MARTTILA

Jahkataan lamasta

Miksi melkein jokaisessa taloutta koskevassa jutussa peilataan kaikki aina laman (taantuman) kautta ja toistetaan jatkuvasti näitä mantra-sanoja? Eikö voisi yhtäkään juttua kirjoittaa ilman lamaa?

Lama on se viitekehys missä toimitaan, ei sitä tarvitse joka kerta mainita ellei siitä synny juttuun lisäarvoa. Tuntuu kuin kirjoittaja korostaisi että kyllä minä tiedän ja olen pätevä kun sen lamankin palstallani tarjoan.

Raakoja, epäeettisiä temppeja on liike-elämässä tehty maailman sivu. Mutta monen mielestä lama oikeuttaa häpeämättömiin härskiyksiin. Rumia asioita tehdään ja otetaan rakas lama-syntipukki esille. Voi teitä turmion kättilöt!

Suljetaan laman varjolla kannattava tehdas tahi liike, irtisanotaan YT:ssä kaikkein raihnaimmat ihmiset. Miksi metsänhaaskaus on rikos mutta ihmisten ei?

Mikä on laillista ei välttämättä ole oikein ja kohtuullista. Liike-elämän Jumalana on voiton maksimointi. Voisi kuitenkin ajatella, että pienempi voitto pitemmän ajan kuluessa toisi omistajille enemmän rahaa kuin korkea voitto lyhyellä ajalla.

Laman syyksi luetaan myös kaikki liikkeenjohdon tekemät virheet ja toimintaympäristön tavanomaiset muutokset hallaa myöten. Helpottaa varmaan, kun oma moka voidaan osoittaa ikään kuin korkeamman voiman säätämäksi.

Kirjoitettaisiin tärkeistä yksinkertaisista asioista kuten että ei perusteta puotia kauppakadun sivukadulle, ei jättäydytä yhden asiakkaan varaan, eikä yhden tuotteenkaan, mietitään etukäteen varasuunnitelma eli Plan B ja päivitetään sitä kaiken aikaa. Neuvottaisiin yrittäjää ottamaan palkka liikkeestä ja jättämään ns. yksityisotto vähemmälle. Ns. yh-

den vuoden merkonomin ”viisauksista” kannattaa pitää kiinni ja sitten vasta rakennella jotakin mutkikkaampaa. Eikä flirttailla lain rajan kanssa, lankeavathan huippujuristikin sen väärälle puolelle, olkoon että olisi tulkintaerimielisyydestä kyse.

Paljon olisi tärkeää kirjoitettavaa säästämisestä. Kun tortusta jätetään yksi mauste pois ja säästetään viisi senttiä, ja samalla maku sen verran muuttuu että myynti vähenee tuhat kappaletta ja asiakkaista siirtyy osa pysyvästi naapurin puotiin, kannattiko säästää?

Taidemaalari piirtää ja valittaa kannan pienuutta. Lopettaisi ruikutuksen ja näyttäisi, että pystyy ahtaiden rajojen puitteissakin mestariduuniin.

Meillä kaikilla on laman/taantuman poltinmerkki mielessämme. Ei sitä pidä yhtä mittaa uudistaa, eikä kohan se siitä ajan myötä vaalene ja himmene.

KUTSU

Tervetuloa Luottomiehet – Kreditmännens ry:n
perinteisiin kevätilltamiin.

torstaina 25.03.2010 klo 18:00 alkaen

Svenska Klubbenille
Osoite: Maurinkatu 6, Helsinki

Illtamissa tarjolla tuttuun tapaan herkullista
ruokaa, virkistävää juomaa ja tietysti
loistava bändi, Steppin' Peanuts.

Tilaisuudessa jaetaan diplomit Luottotutkinnon
suorittaneille.

Illallismaksu 35 € / osallistuva jäsen

Sitovat ilmoittautumiset 11.03.2010 mennessä Luottomiesten
web-sivuilla: www.luottomiehet.fi tai
sähköpostitse kerhomestarille: arto.kallio@lindorff.fi

Ilmoita ilmoittautumisesi yhteydessä mahdolliset ruoka-aineallergiat.

Luottotutkinnon uudet opiskelijat aloittivat opintonsa marraskuussa

Markkinointi-instituutin Luottotutkinto starttasi jo 22. kerran liikkeelle 11. -12.11. 2009. Tänä syksynä opintohin ilmoitautui 28 opiskelijaa. 17.-19.11.2009 päättyi 20. luottotutkintoryhmän urakka.

Päätyneessä ryhmässä oli 40 opiskelijaa. Ryhmä nro 21 on 10 opiskelijan ryhmä ja opiskelee vielä. Pieni ryhmä saa opintonsa loppuun toukokuussa 2010.

Luottotutkinnon kesto on ollut yksi vuosi. Tutkinnon kulkua on tiivistet-

ty ja sen kesto on nyt 9 kk (3 kk + 3 kk + 3 kk). Syksyllä 2009 alkanut ryhmä, ryhmä 22 on ensimmäinen uuden mallin mukainen ryhmä. Tutkintorakenteen muutokseen päädyttiin opiskelijapalautteiden perusteella.

Kaiken kaikkiaan Luottotutkinnon suorittajia on tähän mennessä vähän yli 700.

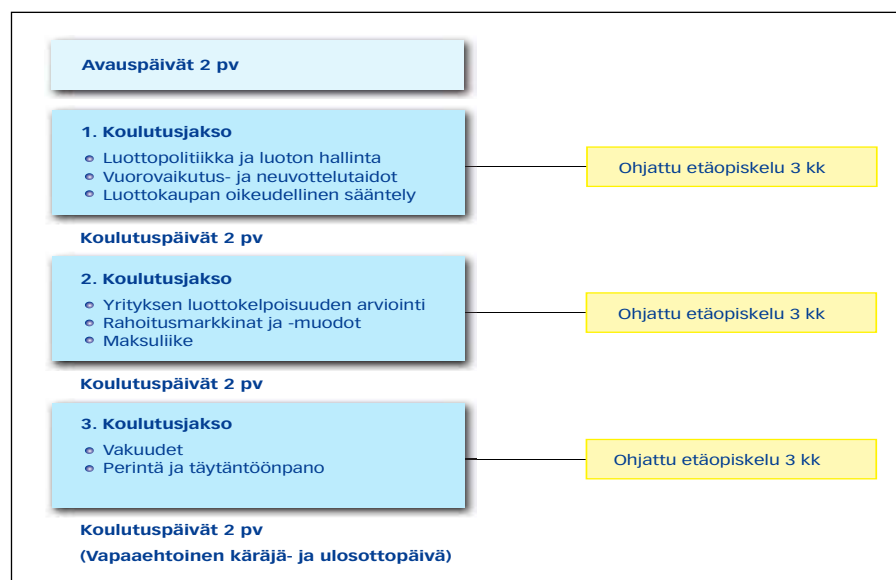


Ryhmässä 22 aloitti marraskuussa 28 uutta opiskelijaa opintonsa kohti luottotutkintoa.



Luottotutkinnon opinnot sai päätökseen 40 opiskelijaa

Tutkintorakenne



Oletko jäämässä eläkkeelle? Ovatko yhteystietosi muuttuneet?

Teet kätevästi muutosilmoituksen netissä osoitteessa: www.luottomiehet.fi

Kaikki elävät myynnistä

Asiakastiedon kevään koulutustarjonta on aikaisempia vuosia runsaampi.
Mukana on uutta ja uudistunutta, ajan henkeen sopivaa.

Luotonannon ja riskienhallinnan ABC

Yritysluokitusten äkillinen muuttuminen on tätä päivää

Yritysten riskin ja luottokelpoisuuden selvittäminen on palapelin kokoamista. Yksi palanen sinistä taivasta ei auta kuvan hahmotamisessa.

ke 24.2. klo 9-12 Scandic Oulu, Saaristonkatu 4
to 25.2. klo 9-12 Scandic Kuopio, Satamakatu 1
ke 10.3. klo 9-12 Diana-auditorio Helsinki, Erottajankatu 5
ke 17.3. klo 9-12 Scandic Tampere City, Rautatienkatu 16
ti 23.3. klo 9-12 Naantalin kylpylä, Matkailijantie 2

Kuluttaja-asiakkaissa piilevät riskit

Kuluttaja-asiakkaiden maksuvaikeudet lisääntymässä

Suomalaiset ovat huolettomampia raha-asioiden hoidossa kuin aikaisemmin. Luullaan, että jokaisella on oikeus lisätä kulutustaan, jos ei muuten niin lainarahalla.

to 11.3. klo 9-11.30 Suomen Asiakastieto Oy, Helsinki
ti 16.3. klo 9-11.30 Scandic Tampere City, Rautatienkatu 16

Luottotietolaki arkikäytössä

Laki asettaa aina rajat

Mihin tarkoituksiin kuluttajien luottotietoja saa luovuttaa ja käyttää? Milloin esim. työnantaja voi selvittää työnhakijan tai -tekijän luottotietoja? Laki ei myöskään unohda maksuhäiriöiden takia rekisteröidyn henkilön ja yrityksen oikeuksia.

ti 20.4. klo 9-11.30 Suomen Asiakastieto Oy, Helsinki

Tilaajavastuulain tiukat paikat

Laki torjuu harmaata taloutta ja epätervettä kilpailua

Lain mukaan tilaajan on selvitettävä, ovatko palvelun tuottajan taustat kunnossa. Mitä tapahtuu, kun lakia ei noudateta?

ke 10.2.2010 klo 9-11 Suomen Asiakastietoon, Helsinki

Luotonannon ja riskienhallinnan ABCD

Syvällisempi kierros, jossa yhtymäkohdat teoriaan ja todellisuuteen

Perustaustoituksen lisäksi menemme syvällisempiin tulkintoihin ”riskienhallinnan biisoneihin”. Käsittelemme mm. luottoriskien tauotonta seurantaa, kansainvälistä toimintaa, konkurssianalyysia sekä riskialttiiden yritysten karsimista.

to 15.4. klo 9-12 Diana-auditorio Helsinki, Erottajankatu 5

Vinkkikaksikko

B2B myynnin kohderyhmäpalvelun käyttöopastus

Kohderyhmällä on väliä. Vinkkikaksikkoon olemme keränneet runsaasti vinkkejä myynnin kohdentamiseen. ”Puhu” alusta asti oikean päättäjän kanssa.

Vinkkijunior > vasta-alkajille

ke 27.1. klo 9-11 Suomen Asiakastieto Oy, Helsinki
to 22.4. klo 9-11 Suomen Asiakastieto Oy, Helsinki

Vinkkisenior > kokeneemmille käyttäjille

to 25.3. klo 9-11 Suomen Asiakastieto Oy, Helsinki

Myynti on markkinoinnin päätös

5-osainen seminaarisarja

Uuteen seminaarisarjaamme olemme koonneet runsaasti näkökulmia myynnin kohdentamiseen ja crm-järjestelmien vaatimukseen ja tiedon ylläpitoon.

pe 29.1. Johda yrityksesi myynti oikeilla asiakkailla

pe 5.2. Web-analytiikka myynnin tukena

to 18.3. Kurinalainen suoran seuranta

pe 23.4. Ääni myynnin välineenä

to 6.5. Printtisuora on kekseliästä mainontaa.

Tilaisuudet ovat maksuttomia Asiakastiedon 240 euron vuosisopimusasiakkaille.

Muille tilaisuuksien hinta on 70€ (+ alv.22%).

Ilmoittautumiset ja lisätietoja tilaisuuksista osoitteessa www.asiakastieto.fi/koulutus.

Asiakastiedon edulliset seminaarit

Talousrikosten valtapeli

ajankohtainen tietopaketti talousrikollisuudesta

Internet on nykymaailman megatrendi sekä rikollisten perusaluetta. Pankki- ja vakuutusalan petoksissa liikutellaan huomattavia rahasummia. Tilauspetoksissa kiire on aina huijarin ensimmäinen tuntomerkki. Mitkä tiedot sitten indikoivat tulevaa liiketoimintakieltä -merkintää.

to 4.3.2010 klo 9-14, Katajanokan vankila

Seminaarin hinta on Asiakastiedon 240 euron vuosisopimusasiakkaille 190€ (+alv22%), muille 290€.

Yritysanalyysin tulkinta

Tulevaisuuden ennuste pitää osata pukea myös numeroiksi

Tarkka taloudellisen tilan analysointi antaa vankan pohjan, jonka päälle arviota tulevaisuudesta kannattaa rakennetaan. Esimerkiksi juuri tehty investointi tai toimialan näkymät suhteessa yrityksen vahvuuksiin vaikuttavat pitkälti siihen, millaiset yritysluvut ovat kolmen neljän vuoden kuluttua.

ti 9.3. klo 9.00-16.00 Suomen Asiakastieto, Helsinki.

ke 5.5. klo 9.00-16.00 Suomen Asiakastieto, Helsinki.

Seminaarin hinta on Asiakastiedon 240 euron vuosisopimusasiakkaille 390€ (+alv22%), muille 490€.

Ilmoittautumiset ja lisätiedot kaikista tilaisuuksista
osoitteessa www.asiakastieto.fi/koulutus.



Turun kauppakorkeakoulun neljäs **Credit Management -ohjelma** käynnistyi

Järjestyksessään neljäs Credit Management -koulutusohjelma käynnistyi joulukuussa 2009. Ohjelma on Turun kauppakorkeakoulun TSE exen ja Luottomiesten yhdessä suunnittelema ohjelma, joka on suunnattu luotto- ja talouspäälliköille, luotonvalvojille sekä muille luottoalan eri tehtävissä toimiville. Ohjelman tavoitteena on tarjota osallistujille kokonaisvaltainen tietopaketti luottohallinnosta, mutta myös syventää osallistujien yleistä liiketoimintaosaamista.

Ensimmäisen lähijakson tunnelmia

Joulukuussa aloittaneessa Credit Management 4 -ryhmässä aloitti 13 opiskelijaa. Kuten aiemmissakin ohjelmissa, myös nyt opiskelijat edustavat sängen kattavasti luottotoiminnan eri alueita. Mukana on henkilöitä perintäalan yrityksistä, luottotieto- ja luottovakuutusosalta sekä erilaisista luotollista kaupankäyntiä harjoittavista yrityksistä. Monet osallistujista olivat saaneet kimmokkeen samassa organisaatiossa työskentelevältä kollegalta, joka oli suorittanut ohjelman aiemmin, mutta opiskelijoita tuli myös yrityksistä, joista ohjelmaan ei oltu osallistuttu aiemmin.

Jo ennen ensimmäistä lähijaksoa, joka järjestettiin 10.-11.12., opiskelijat olivat aloittaneet opintonsa ennakkotehtävällä, joka tutustutti ensimmäisen jakson aihepiiriin, eli yritystoimintaan muuttuvassa toimintaympäristössä. Ennakkotehtävässä muutoksia piti myös tarkastella oman organisaation kannalta. Ensimmäinen lähipäivä käynnistyi toisiin tutustumisella ja sen jälkeen päästiinkin itse asiaan. Aamupäivän aiheena oli muutostrendit ja niiden ennakointi yrityksissä. Muutoksista ja ennakkoinnista puhui yrittäjyyden professori Jarna Heinonen, joka sai osallistujat pohtimaan aihetta myös oman työnsä näkökulmasta. Ilta-

vä puolestaan kuunneltiin kansantaloustieteen emeritusprofessori Paavo Okkoa, joka kertoi yritystoiminnan ympäristön muutoksista ja globalisaation uusista piirteistä.

Paavo Okon esityksen jälkeen suunnattiin yritysvierailulle. Kohteena oli Lindorff Oy, jonka Turun toimipaikka sijaitsee Kupittaa aseman vieressä, kävelymatkan päässä kauppakorkeakoululta. Ilta- ja aamupäivien ohessa opiskelijat kuuntelivat illan isännän Seppo Lahtisen esitellyä Lindorffin toiminnasta ja keskustelivat vilkkaasti erityisesti Lindorffin kokemuksista kansainvälisessä toiminnassa.

Perjantaiamu aloitettiin tutustumalla arvopaperistamiseen, finanssikriisiin ja sääntelyn uusiin tuuliin taloustieteiden kvantitatiivisten menetelmien professorin Luis Alvarezin johdolla. Ilta- ja aamupäivä vietettiin puolestaan perehtyen siihen, mitä ohjelmaan kuuluva loppu- ja alku-työ tarkoittaa ja miten sen tekemisessä pääsee vauhtiin. Ensin loppu- ja alku-työn vaatimuksista ja tutkielmatyöskentelystä puhui TSE exen johtaja Kirsi Kostia, joka toimii myös loppu- ja alku-työn ohjaajana. Ennen ilta- ja aamupäiväkahvia koulutustoimikunnan puheenjohtaja Terhi Hakkarainen kävi tuomassa Luottomiesten tervehdyksen ja tsemppaamassa opiskelijoita.

Ilta- ja aamupäivä päättyi vielä loppu- ja alku-työhön liittyvän aiheen parissa, kun kauppakorkeakoulun kirjaston informaattikko Anu Valtari esitteli kirjasto- ja tietopalvelun tarjoamia mahdollisuuksia loppu- ja alku-työhön liittyvän tiedon haussa. Credit Management -ohjelman opiskelijat saavat kirjaston käyttäjätunnukset, jotka antavat oikeudet laajoihin aineistoihin. Kokoelmassa on n. 100 000 nidettä pääosin taloustieteellistä kirjallisuutta. Lisäksi kirjastoon tulee yli 500 painettua lehteä. Verkon kautta henkilökunnalla ja opiskelijoilla on käytössä yli 5000 sähköistä lehteä ja muita tietoa-aineistoja, kuten tilastoja, sanakirjoja, e-kirjoja ja raportteja, jotka sisältävät uusinta talousalan tietoa. Keväällä 2008 toteutetussa

LibQUAL-asiakastyytyväisyystutkimuksessa todettiin Turun kauppakorkeakoulun kirjaston asiakastyytyväisyys Pohjoismaiden parhaaksi.

Aiempien Credit Management -ryhmäläistenkin kehuma hyvä yhteishenki tuntui löytyvän ryhmäläisten välillä jo ensimmäisellä tapaamisella. Tauoilla keskusteltiin vilkkaasti niin koulutukseen kuin omaan työhönkin liittyvistä asioista. Kimppakyytisopimuksiakin taidettiin jo sopia seuraavia lähijaksoja varten.

Credit Management -juuri luottoalan tarpeisiin suunniteltu ohjelma

Credit Management -ohjelman kehittämisessä TSE exe on ollut kiinteässä yhteistyössä Luottomiehet Ry:n kanssa. Palaute aiemmista ohjelmista on ollut kiitettävää ja myös tätä palautetta on käytetty uusimman ohjelman kehittämisessä. Edelliset osallistujat ovat antaneet positiivista palautetta erityisesti ohjelman monipuolisesta sisällöstä, jossa käsitellään kattavasti sekä luottohallintoa että muuta liiketoimintaosaamista, sekä akateemisen tiedon ja käytännön esimerkkien sopivaa yhdistämistä. Osallistujat saivatkin ohjelman oppien näkyvän päivittäisessä työssä.

Nyt kun ohjelma on pyörinyt jo useaan kertaan, myös aiempien osallistujien palautetta on luonnollisesti päästy hyödyntämään. Uusimmassa ohjelmassa painotetaan erityisesti niitä osa-alueita, jotka ovat saaneet kiitosta aiempien kurssien palautteesta.

Oppia ja oivalluksia muilta opiskelijoilta

Kuten muissakin TSE exen koulutusohjelmissa, myös Credit Managementissa toisilta oppimisen ja kokemusten vaihdon merkitys on suuri. Aiempien ohjelmien palautteesta on tuotu paljon esille sitä, miten ryhmä tsemppasi niin, että tehtävät ja loppu- ja alku-työ valmistuivat kiireen keskellä ja miten muista osallistujista tuli tut-



tavia, tai jopa ystäviä, joiden kanssa yhteydenpito jatkuu vielä ohjelman jälkeenkin. Eri ikäiset, erilaisissa organisaatioissa ja eri tyyppisissä tehtävissä työskentelevät opiskelijat antavat toisilleen mahdollisuuden tarkastella omaa työtään myös toisesta näkökulmasta ja kuulla, miten työssä vastaantulevat haasteet on muissa organisaatioissa ratkaistu.

Ohjelman lähipäivät ja teemat

Ohjelman sisällössä vuorottelevat luottoalan erityiskysymykset ja yleinen liiketoimintaosaaminen. Lähi-jaksojen teemat ovat yritystoiminta muutoksessa, johdon laskentatoimi, luottotuhallinto, markkinointi- ja asiakaslähtöisyys sekä esimiestyö. Jaksojen kouluttajina on niin Turun kaup-pakorkeakoulun omia asiantuntijoita kuin myös yritysmaailmasta tulevia puhujia.

Lähijaksoilla opiskelumuotoina on yritysmaailman edustajien alus-tuksia, luentoja, keskusteluja ja ryh-mätoita. Huhtikuussa pidettävässä markkinoinnin ja asiakkuusajattelun jaksossa päästään myös pelaamaan yrityspeliä, jonka avulla hahmote-taan yrityksen päätöksentekoa ja sen seurauksia.

Ohjelman laajuus on 15 opinto-pistettä ja se sisältää yhteensä 12 lähiopetuspäivää. Lähijaksoja on noin kerran kuukaudessa ja lähi-jak-sot koostuvat normaalisti kahdes-ta opetuspäivästä. Usein ensimmäi-nen opetuspäivä jatkuu vielä iltaan yritysvierailun merkeissä. Yritysvie-railukohteet valitaan opiskelijoiden oman mielenkiinnon mukaan.

Top Management Forumissa tutustutaan Mahdollisuuksien maailmisiin

Ohjelmaan kuuluu myös Top Management Forum, joka on TSE exen vuosittain järjestämä kutsuvierasse-

minaari. Top Management Forumis-sa on ajankohtaisia huippuesiintyjä puhumassa liiketoimintaan ja sen kehittämiseen liittyvistä aiheista. Semi-naarilla on joka vuosi oma teema ja tänä vuonna teemana on Mahdolli-suuksien maailmat. Mielenkiintoisen esitysten lisäksi Top Management Forum tarjoaa loistavan mahdolli-suuden tutustua kiinnostaviin ihmisiin ja verkostoitua. Seminaarissa on paikalla yhteensä noin 200 vierasta: kaikki TSE exen eMBA-opiskelijat sekä muita yritysten ja organisaatioi-den johtohenkilöitä.

Tenttejä, tehtäviä ja lopputyö

Ohjelma vaatii opiskelijoilta itsenäis-tä työskentelyä. Ohjelmaan kuuluu kaksi kirjatenttiä, joiden avulla myös valmistaudutaan lähijaksoon, jossa teemaa käsitellään syvemmin. Kou-luttajien tarjoama tieto saadaan tehokkaammin haltuun, kun kaikilla on samat pohjatiedot aiheesta.

Joihinkin jaksoihin valmistaudu-taan puolestaan kirjoittamalla en-nakkotehtävä, jossa jaksolla käsi-teltävään aiheeseen perehdytään kirjallisuuden avulla ja peilataan opittua oman organisaation toimin-taan. Myös tentit ja kaikki muut ope-tusmenetelmät laittavat opiskelijan pohtimaan teoriaa oman organisaat-ion käytännön toiminnan kannalta.

Lopputyö kytkeytyy suoraan oman organisaation kehittämiseen. Loppu-työssä siis pyritään ratkaisemaan jokin työhön liittyvä kehittämissaaste. Tutkielmalla on kaksi ohjaajaa, jois-ta toinen on "akateeminen ohjaaja" Turun kauppakorkeakoululta. Toi-nen ohjaaja on puolestaan omasta or-ganisaatiosta tuleva tutor, eli henkilö, joka tuntee organisaation toimintata-vat. Lopputyön ei tarvitse olla tieteel-linen raportti, mutta sille on olemassa tietyt muotovaatimukset ja työskente-lyssä tulee käyttää monipuolisesti ja kriittisesti kirjallisia lähteitä.

Työn edistymistä seurataan sään-nöllisin väliajoin, sillä ennen lopul-lista valmista työtä, opiskelijoiden on esitettävä aiheanalyysi ja väliraport-ti. Näin saadaan vältettyä viime het-ken paniikki ennen palautuspäivää, kun työtä on pakko alkaa valmistella jo hyvissä ajoin ennen kevättä. Lop-putyöt esitellään muille osallistujille viimeisillä lähijaksoilla.

TSE exen tarjonnassa on myös paljon muita kehittämisvaihtoehtoja

Turun kauppakorkeakoulun TSE exe on johdon, esimiesten ja asiantuntijoi-den kouluttaja, jonka tunnetuin tuote on Turun eMBA -ohjelma ja sen aloi-tusmoduuli JOKO. eMBA on kolme-vuotinen johtamiskoulutusohjelma, joka koostuu vuoden mittaisista mo-duuleista JOKO, GET ja FUEL.

Esimerkkejä muista TSE exen jär-jestämistä koulutusohjelmista ovat esimerkiksi Esimiestyön etapit -spar-rausryhmä, Lead Well -sosiaali- ja terveysalan johtamisen opinnot sekä Liiketoiminta-akatemia, joka on suunnattu akateemisesti koulutetuille työttömille tai uransa välivaihees-sa oleville.

Koulutusohjelmien lisäksi TSE exellä on runsaasti kokemusta eri-laisista organisaatiolle yksilöllisesti suunnitelluista kehittämisohjelmis-ta. Asiakkainamme on niin pk- kuin konserniyrityksiäkin sekä julkisia or-ganisaatioita. Voimme myös suunni-tella yhteisen ohjelman kahdelle tai useammalle organisaatiolle, joilla on samankaltaiset kehittymistavoitteet.

Credit Managementista JOKOon tai eMBAan

Monille Credit Management -ohjel-man suorittaneille koulutus on toi-minut kimmokkeena hakeutua suo-rittamaan JOKOa tai eMBAa. Credit Management -koulutuksessa käsitel-lyt johtamisen ja esimiestyön teemat ovat saaneet monet pohtimaan omaa johtamistaan ja kiinnostumaan lisä-opinnoista. Ohjelma tarjoaakin hy-vän ponnahduslautauden eMBAan, sillä se tarjoaa lyhyen katsauksen moniin eMBA aloitusvuoden JOKOn si-sältämiin teemoihin. Credit Mana-gement -opinnot voidaan sisällyttää osaksi eMBA-ohjelmaa.

Seuraava Credit Management

Uusi Credit Management -ohjelma on suunnitteilla alkavaksi syksyllä 2010.

Kiinnostuitko? Ota yhteyttä meihin: www.tse.fi/exe

Matkaile ja seikkaile



Näkymä voittajavaltioiden kokouspaikalta merelle Jaltalla.

Tosikutkuttavan halpa Hullujen Päivien lentolippu Bucurestiin innosti tutustumaan Romaniaan. Kirjakaupasta löytyi Lonely Planetin kirja Romania & Moldova, jonka ensisivulta löytyi valmiiksi suunniteltu 800 km:n Transsylvanian kiertomatka. Lonelyplanetit ovat omatoimimatkailijan aarteita, kun ne sisältävät täydety tiedustellut tiedot kohteista. Sitten vain matkatoimistolle toimeksianto, että katsoivat kultakin ajatellulta yöpaikkakunnalta hotellit eli Bucarest, Sinaia, Brasov, Sighisoara ja Sibiu. Se oli valkannut kustakin kolme hotellia ehdolle. Teimme valintamme ja se vielä hankki vuokra-auton odottamaan lentokentälle. Palvelusta veloitettiin vain 20 euroa. Sitten 15.3.2009 matkaan.

Kentällä oli tosi hiljaista ja vuokraamojen kopeista kuikailltiin kenen pyydyksen eteen laukkuja raahaava seurueemme pysähtyi. Renttaaja kertoi kaameasta liikenteestä, jota varten olisi viisainta ottaa vakuutus. Arvelin, että niitä myyntimiesten puheita taas. Kun pääsi tielle, niin autoja suhahteli joka puolelta, kiilaamista, tööttämistä, hirveitä ohituksia. Liikenne oli Bucarestissä yhtä sirkusta yhden-suuntaisine katuineen kääntymäkieltoineen ja hyökkäävine autoineen en-

nen kuin hotelli löytyi. Respa järjesti paikallisen oppaan autoineen kuskamaan kylän nähtävyyksissä. Ilmeisesti hän oli poliisiupseeri vapaallaan tekemässä liksaa ja keräämässä rahaa uuden autonsa maksuun. Täydellisempää opasta ei voinut ollakaan. Hänen avullaan ohitimme vartioiden tehdessä kunniata kahden tunnin jonot Ceausescun palatsiin, Pentagonin jälkeen maailman toiseksi suurimpaan rakennukseen. Se on näkemisen väärsti. Kaupungissa oli aivan upeita rakennuksia.

Sitten sompaan ja kohti Karpaatteja. Sinaia vuoristossa Prahovan laaksossa oli hieno paikka. Siellä oli kuningas Carolin palatsit kuin Aku Ankan satulinnat. Vanha Romanian ja Unkarin raja oli kulkenut siellä. Lumesta huikaisevan kirkkaat vuoret tekivät henkeä salpaavan vaikutuksen. Sitten laskeuduttiin Transsylvaniaan, jonka rakennuskannasta jo huomasi tulleen saksalaisvaikutteisuuden piiriin.

Brasov, entinen Kronstadt ja Orasul Stalin asukasluvultaan n. 320.000 oli täynnä historiaa. Kävelykatu oli saatu valmiiksi remontoituneen rakennuksineen. Erityisesti jäi mieleen Musta Kirkko.

Sighisoarassa oli Draculan esiku-

van Vlad Tepesin kotitalo nyt ravintolakäytössä. Sitä piti kunnioittaa syömällä mehevän veriset pihvit ja kuunnella tarinoita hänestä. Läheisen linnan kidutusturmä erityisvarusteineen teki vaikutuksen eikä varmasti ollut ollut niin uppiniskaista, etteikö syylliseksi epäilty olisi tunustanut olleensa salaisessa yhteistyössä sielunvihollisen kanssa.

Sibiu, saksalaisittain Hermannstadt asukasluvultaan n. 170.000 ja yksi EU:n kulttuuripääkaupunkeja teki sykkädyttävän vaikutuksen dynaamisuuudellaan. Ehdottoman tyylikäs ja arvokas kävelykatu kylpi loistossaan, mutta parin korttelin päässä olivat talot ja kadut kuin sodan jäljiltä. Tekemisen meininki oli kuitenkin ilmassa ja kymmeniksi vuosiksi uurastamista. Mieleen jäi Brukenthalin taidegalleria ja Farmaseuttinen museo 1700-luvun välineineen.

Mustan mullan satoisessa maassa

Matka oli ensimmäiseni Romaniaan. Etukäteispuheet köyhyydestä tuntuivat kummilta. Mustan mullan satoisessa maassa nyökkäilevine öljypumppuineen ei pitäisi valittaa. Kaduilla ei ollut köyhää. Toki maa-

seudun kylät olivat harmaita, mutta edustivat perinnettä. Romaneita tuli vastaan hevosvetoisissa vankkureissa pikkupäineen, mutta toisaalta he kaupustelivat itse tehtyjä aivan upeita villavaatteita, kuparisia viinapannuja ym. kädentaitoja. Karpaattien tiellä tuli vastaan kymmeniä autonkuljetusrekkoja lastattuna kiiltävällä pellillä. Karpaatit oli kulttuuriraja, sillä sen eteläpuolella tursusi muovijätettä kaikkialla, mutta pohjoispuolella oli saksalaisen siistiä.

Eläminen oli niin halpaa, ettei vaimon kanssa saatu tuhlatuksi 20 euroa päivää kohti, vaikka söimme ykkösluokan paikoissa listan kärjestä. Pihvitkin vain kaksi euroa.

Taantuma näkyi siinä, että seurueemme oli ainoa ruokavieras ja hotellin vieraat saattoi laskea sormin. Ilmat olivat parhaat, sillä etelässä pukkasi vihertäviä urpuja puihin ja vuorten takana siellä täällä varjossa lunta ilmatilan ollessa nollan tuntumassa. Todella otollinen aika oma-toimimatkailijalle. Suuri miinus oli kauhea liikenne ja autoilu kävi ranskasta työstä; Monta lähelläpiti-tilanetta oli, mutta onneksi mitään ei sattunut. Suosittelen kaikille Romanian reissua, mutta varokoon autoilua. Kaikkialla oli kulkukoiria, jopa laumoittain. Karpaattien Nero oli aikoinaan tyhjennyttänyt maalaiskylän väen kaupunkiin, mutta koirat olivat jääneet villinä lisääntymään. Kesyjä tessuja toki, mutta ei tuntunut mukavalta, että ne pyrkivät ihan nuuhkimaan ja näyttelivät mustia ikeniään lipovine kielineen.

Lokakuussa avarsin maailmaa Kristina Reginan Mustanmeren laivakierroksella reittiä Turkin Trabzon ja Sinop sekä meren ylitys Ukrainan Jaltalle ja Odessaan sekä Romanian Constantaan, Bulgarian Nessebariin ja Turkin Istanbuliin. Finnair laskeutui neitsytlennollaan Trabzoniin, mikä on Turkin Mustanmeren rannikon suurin kaupunki. Se sijaitsee vuoren rinteillä ja on eräs vanhan silkkitien päätepisteistä. Matkailunähtävyytenä oli pyhäksi korotetun Kemal Atatürkin talo. Kaupunki oli kuulu hopeatöistään. Huivipäiset naiset tekivät taidokkaasti hopealagasta koruja ja hinnat olivat tosi kohuullisia.

Stalinin tuolin takana

Sitten purjehdittiin Sinopiin, jonka edustalla oli Krimin sodan aikana käyty iso meritaitelu. Leppeässä säässä laiva kynsi meren yli Krimille, jossa tutustuimme vuonna 1945 pidetyn Jaltan konferenssin tapahtumapaikkaan. Erityisesti pysähdyin tuolin taakse, missä Josef Stalin oli



Kristina Regina rinnallaan Amerikan tätien laiva.

sanellut Euroopan tulevan jaon. Rooseveltin päämaja teki myös vaikutuksen. Meri siinti vuorilta kutsuvana. Ei ihme, että Krim on kiinnostanut niin monia kansoja asuinsijana.

Odessan satamassa oli torvisoittoa vastassa puhaltelemassa jalan alle menevää musiikkia, sillä kaupungille oli tärkeää risteilyturistit. Mahtavat Odessan portaat, paremmin tunnettuna Potemkinin portaina tekivät vaikutuksen arkkitehtoniella perspektiivillään. Kaupunki oli täynnä komeita rakennuksia ja paikalla oli myös vanha hotelli, jossa marsalkka Manneheim oli yöpynyt. Erityisen vaikuttava oli 15-vuotiaiden koululaisten läpi vuoden kestävä kunniaavartio sotilasmuistomerkillä. Sievät lettipäätyt merimieskoltauissaan ja pojat konepistoolineen seisoivat asennossa ja varttitunnin välein oli näyttävä vaihtovaihto-operaatio.

Romanian Constanta on Mustanmeren suurin satama satoine nostokurkineen. Sitä lähellä oli Mamaian vanha lomakohde hiekkarantoinen. Saimme tutustua näyttävään kansantanssiesitykseen. Ortodoksinen kirkko teki myös vaikutuksen. Kaupat pursusivat laatutavaraa halvalla, mutta kun mitään ei tämän ikäinen enää tarvitse ostaa.

Seuraavana aamuna purtemme rantautui Bulgarian Nessebariin, mikä on Unescon maailmanperintöluettelossa. Retkellä pääsi näkemään merisuolan kuivaamoaltaat. Paikallinen viinitila antimineen ja sammioineen oli kiintoisa. Sain suuren huomaavaisuuden, kun kansantanssiryhmän norjavartinen, säihkysilmäinen, röyhelöhameinen neito poimi meikäläisen kesken aterian reipastahtisiin hyppelytansseihin.

Mustassa yössä kuun tuikkiessa lähdimme kohti Istanbulia. Aamulla lähdimme tutustumaan Byzantionin, Konstantinopolin nimellä kulkeeseen kuhisevaan suurkaupunkiin.

Sininen moskeija 6-minareetteineen ja kaakeleineen oli mykistävä majesteettisuudessaan. Upeat marmorileikkaukset, freskot, kultamosaiikit kimmelsivät loistollaan Hagia Sophiassa. Vierailu sulttaanin palatsiin, josta ottomaanien valtakuntaa hallittiin satojen vuosien ajan, palautti historian merkityksen. Turkilla on ollut aikoinaan halu vallata Eurooppa aseina. Nyt se olisi tulossa rauhassa Eurooppaan Eu-tukia saavana. Siinäpä poliitikoilla miettimistä. Ääriään myöten täpötäydessä Basaarissa kukoisti kuiton kauppa, joten ei ihme, jos tilastot todistavat tuen tarvetta.

Laivamatkailu on todella helppoa. Yöt merellä ja aamulla satamaan, josta retkiä maakuntaan. Ei tarvitse raahata matkalaukkuja ja istua ahmaissa busseissa. Paatissa on helppo liikkua, istua kirjabaarissa, humpata yökerhossa ja olla suomalaisessa seurassa suomalaisine miehistöineen ja ruokineen. Kotoisat leppoiset tunnelmat ilman hälyääniä leppeällä merellä. Ei ihme, että laivareissaus on gunstissaan. Olen lähdössä keväällä Libyan-Maltan-Kreikan-Albanian ja Kroatian laivakierrokselle. Sääli vain, että hullujen EU-normien vuoksi vanha nostalginen laiva joutuu lopettamaan elokuussa liikennöimisen.



Kirjoittaja on asianajaja Asianajo- ja perintötoimisto Antero Kassinen Ky:ssä.

Luotonvalvojana asiakaskäynneillä

Osallistuin jokin aika sitten luotonhallinnan seminaariin, jossa jollakin tauolla tuli puhetta asiakaskäynneistä, joita yrityksissä tavallisesti tekevät myyntiedustajat, myyntipäälliköt tai toimialajohtajat yms. riippuen organisaatiosta ja toimenkuvasta. Minä, joka toimin luotonvalvojana, teen silloin tällöin myös asiakaskäynnejä. Ensimmäisestä käynnistä on jo aikaa useita vuosia. Aluksi kävin joissakin kotimaisissa yrityksissä ja myöhemmin, kun aloitimme suoramyyntin Baltian maihin, myös kaikissa noissa maissa sijaitsevista asiakasyrityksistä.

Hieman työhistoriastani. Työelämäni aloitin valtiolla, silloisessa pitkää ja kapeaa leipää tarjonneessa Posti- ja Telelaitoksessa, jonka postitoimikonttoreissa oli siihen aikaan muiden postin palveluiden lisäksi postipankkitoimintaa. Kun olin suorittanut postivirkamiestutkinnon, pääsin luukulle, josta mm maksettiin eläkkeet, lapsilisät sekä myytiin vero- sekä leimamerkit.

Eläkkeiden maksupäivänä eläkeläiset jonottivat useita pankkikirjoja kädessään koska halusivat tallettaa lapsilleen sekä lapsenlapsilleen hieman pesämunaa. Summat pankkikirjoille kirjoitettiin käsin, liimattiin merkkejä ja lyötiin leimat päälle. Eläkeläiset olivat kovia säästämään silloinkin.

Se oli mukavaa aikaa ilman tietokoneita ja kännyköitä. Olimme lähellä asiakkaita ja työtoverit toisiaan.

Postivirkamiesuran jälkeen olen toiminut luotonvalvontatehtävissä neljässä eri yrityksessä.

Näihin on kuulunut yksi pieni suomalainen yritys sekä kolme kansainvälistä yritystä. Nykyisessä työpaikassani, Robert Bosch Oy:ssä olen työskennellyt hieman yli 17 vuotta. Robert Bosch Oy on saksalaisen Robert Bosch GmbH:n tytäryhtiö. Miehet tuntevat Boschin autotuotteet sekä sähkötyökalut. Suomessa Boschilla ei ole tuotantoa, vain myyntikonttori.

Toimialana on myydä Suomessa sekä Baltian maissa moottoriajoneuvojen osia, akkuja, autojen testi- ja diagnosointilaitteita, sähkötyökaluja sekä turvalaitteita.



Yrityskulttuurien törmäys

Aloittaessani 1992 syksyllä työurani Boschilla törmäsin täysin erilaiseen yrityskulttuuriin kuin mitä se oli ollut kahdessa edellisessä, amerikkalaisissa monitoimialan sekä tietokonealan tytäryhtiöissä. Alkuvaiheen mentyä alkoivat erottua asiakkaat, joiden maksutapa ja -aika olivat muodostuneet aikana, jolloin yritys oli ollut vuosikym-

meniä Bosch-tuotteita edustanut perheyhtiö, ja ennen kuin saksalainen Robert Bosch GmbH teki yrityskaupat 90-luvun alussa perheyrittäjien kanssa.

Koska luotonvalvontaa ja toimitusvalvontaa oli pikaisesti pakko kiristää, se ei tietystikään miellyttänyt kaikkia asiakkaita eikä myyntipuolen edustajia. Jo yksin luottorajojen asettamista kaikille asiakkaille sai myynnille selittää, koska niitähän ei ennenkään siis oltu tarvittu ja ra-

jat jarruttavat vain myyntiä. Silloin aina vedin esiin parin, kolmen edellisen vuoden luottotappiolistat joita perheyriyksessä oli jouduttu kirjaamaan. Se hiljensi joksikin aikaa. Muuttuneista toiminnoista luotonvalvonnassa syntyi päivittäinen puhelinkeskustelujen suma. Usein tuli tunne, että olen tässä ”sodassa” vihollinen joka on nujerrettava ja saatava ymmärtämään, että ennen oli kaikki paremmin.

Sanottakoon, että onneksi kuitenkin enemmistö sen aikaisista asiakkaista oli erittäin hyvin maksavia, vaikka elettiinkin edellisen syvän laman aikaa. Tietyt toimialat kärsivät johtuen mm. rakennusala koetelleesta kriisistä.

Onnistuin saamaan pankkitakauksia muutamalta jälleenmyyjältäme, jotta kauppasuhte voisi jatkua. Mutta eihän sekään silti tarkoita sitä, että sama meno maksuviiveiden kanssa voi jatkua. Tai jos maksaa yli-aikakorot, ei silti voi koko ajan maksaa myöhässä.

Asiakaskäynnit alkoivat

Pari, kolme vuotta meni muutamien hankalien yrittäjien kanssa jotenkin, mutta koko ajan mielessä pyöri, miten saisin tämän jatkuvasti varuillaanolon tunteen ; mitä niissä yritykissä oikein tapahtuu, pysäytetyksi. Sitten eräänä päivänä kun totesin, että haluaisin tavata noita vaikeita asiakkaita ja yrittäjiä, myynnissä oltiin onneksi samaa mieltä, ja siitä ne asiakaskäynnit sitten käynnistyivät.

Silloin kun asiakas on pitkään voinut toimia epätoivotulla tavalla, sitä ei tietenkään ihan noin vain saa muutetuksi, elleivät kaikki osapuolet toisissaan sitä halua. Vasta sitten kun olimme jo toisella maakuntakieroksella aivan vaikeimpien yrittäjien luona, alkoivat tulokset näkyä. Oli erittäin paljon helpompi jälkepäin puhua puhelimestakin kun olimme tavanneet avainhenkilöt yrityksissä.

On muistettava, että kun lähenty mistä asiakkaan kanssa alkaa tapahtua ja kuulumisia vaihdetaan vaikkapa yksityisistä perheasioista, sen ei saa antaa vaikuttaa tehtyihin luottopäätöksiin tai maksuohjelmiin joilla autetaan yritystä pääsemään vaikeuksistaan. Erittäin usein näillä käynneillä tuli esille taloudellisissa ongelmissa painivien yrittäjien lepsuus omassa perinnässä. Asenne oli, ettei sitä kehtaa periä, kun pitkäaikainen yrittäjä ja kaveri ei maksa. Sehän voi vielä vaikka lopettaa ostot vaikka laskut on maksamatta puolen vuoden ajalta! Yritin rohkaista par-

haani mukaan heitä perimään saata viaan ja suoraan sanomaan velallisilleen mitä siitä seuraa kun laskuja ei makseta.

Baltian maat mukaan

Joitakin vuosia sitten saimme Baltian maat suoriksi asiakkaiksi autovaraosien ollessa silloin kyseessä. Myöhemmin tuli vielä turvalaitteiden, eli valvontakameroiden ja hälytinalaitteiden suoramyyni. Aika nopeasti tuli jo tilanne, jossa myynnin kanssa sovimme asiakaskäynneistä ensin Virossa ja sitten myöhemmin Liettuassa sekä Latviassa. Erityisesti Liettua ja Latvia olivat silloin outoja ja yritykset luonnollisestikin tuntemattomia.

Ensimmäinen käynti tapahtui Vieroon, jossa käynti oli sikäläkin erilainen, ettei sillä kertaa ollut kyse yrittäjän erääntyneistä saatavista tai yrityksen kehnosta taloudellisesta tilanteesta. Lähdimme tutustumaan jälleenmyyjäämme Tallinnassa ja samalla selvittämään useita suorituksia, joita emme olleet pystyneet kohdistamaan. Joulu oli lähellä ja kirjanpidon naiset olivat koristelleet silloin vielä työmaaparakissa majaansa pitäneen talousosaston kauniisti vanhan ajan koristeilla. Kynttilät paloivat ja tunnelma huo kui ystävällisyyttä ja kiireettömyyttä. Kirjanpitäjä otti valtavan suuria tilikirjoja esiin, joihin oli kauniilla huippusiistillä käsialalla merkittyä kaikki tapahtumat. Ruutuvihossa, joita oli pinoittain ja hyllymetreittäin, oli taas suorissa riveissä merkittynä laskuihin liittyvät tilausnumerot, päivämäärät, jne. Asiat selvisivät nopeasti ja sitten jo kutsuttiinkin jonkun työntekijän syntymäpäiväkahville!

Sitten tuli vuoroon Liettua. Eräänkin yrityksen toimisto sijaitsi vanhan talon yläkerrassa, jonne kii vettiin huojuvia puisia tikkaita pitkin. Samoin kuin heinäladon ylisille. Itse toimisto oli niin pimeä, sekainen ja täynnä tavaraa, että istuma paikan raivaaminen otti hieman aikaa. Johtaja tarjosi suklaata, jota suoraan sanoen arvelutti laittaa suuhunsa, mutta hengissä säilyin. Kaikessa mitä tässä yrityksessä näin, oli entisen Neuvostoliiton henki. Johtaja oli suuri, punakka, nahkatakkainen mies, enkä kyllä olisi halunnut silloin olla siellä ilman myyntiedustajaamme. Pikkuhiljaa päästiin joka tapauksessa asiaan ja kertomaan miksi olimme tulleet. Oli hyvä, että näin tämänkin paikan, joka kyllä laittoi hälytyskellot soimaan ja varoit-

ti antamasta liikaa luottoa ilman varauksia.

Muutaman vuoden aikana olen käynyt useimpien jälleenmyyjiemme luona Baltiassa.

Joka kerta vastaanotto on ollut hyvin sydämellinen. Pientä paniikkia kyllä saattoi aiheuttaa kun ison pöydän ääreen saattoi tulla koko suuren yrityksen johto ja osastopäälliköt, jotka katsoivat totisen näköisinä eteensä. Tällainen käynti ole heille näin tärkeä tapahtuma! Siinä tilanteessa joskus toivoin kylläkin todella olevani jossakin muualla kun piti alkaa taas kerran kertoa miksi olemme tulleet ja mielessä pyöri voiko tässä nyt edes kaikkia syitä kertoakaan; keitä nuo kaikki ovat ja mitäs jos ne eivät tiedä firman raha-asioista mitään ja nyt paljastuu kaikki. Mutta se pelko oli turha, sillä baltialaisissa yrityksissä tunnuttiin tietävän hyvin missä mennään.

Kaikki yrityskäynnit - sekä Baltiassa että kotimaassa - ovat olleet erittäin hyödyllisiä ja niistä saatu tieto ollut hyödyksi luotonvalvonnassa. Yllättävää aluksi oli, kuinka niin suuri osa toiminnoista useimmissa baltialaisissa yrityksissä vaikutti olevan erittäin tehokasta, tarkkaa ja nopeaa. Se herätti luottamusta.

Monien yritysten toimitilat sielä ovat moderneja ja tietojärjestelmät ajanmukaiset. Tapasin useita hyvin koulutettuja, tyylikkää ja tehokkaan oloisia nuoria naisia, jotka olivat edenneet organisaatiossa johtotehtäviin. Myös useimmat myyntiedustajat ovat näiden käyntien ansiosta tulleet tutuiksi, joka todella paljon helpottaa kanssakäymistä. He tuntevat asiakkaansa, mutta luotonvalvoja katsookin asioita usein eri vinkkelistä. Hän analysoi koko ajan näkemäänsä ja kuulemaansa, soveltaakseen näitä sitten arkipäivän työelämässä. Siksi ehdottomasti kannatan luotonvalvojen käyntejä asiakkaissa – se poistaa tai vähvistää ennakkokäsityksiä mikäli niitä on, ja siten helpottaa luotonvalvonnan työtä ja ehkäisee osaltaan jopa mahdollisia luottotappioita.

Kirjoittaja toimii luotonvalvojana Robert Bosch Oy:ssä

Mikä ihmeen **takausvakuutus**?

Takauksia käytetään laajalti yritysten osto- ja myyntitoiminnassa, toimituksissa, takuuajan vastuiden yhteydessä ja viranomaisuuksissa. Esimerkiksi ostotoiminnassa saatetaan antaa tavarantoimittajalle maksutakaus, myyntitoiminnassa asiakkaalle ennakkomaksutakaus, tilauksen ja toimituksen väliselle ajalle toimitustakaus ja toimituksen jälkeiselle ajalle takuuajan takaus. Viranomaiset vaativat yrityksiltä takauksia erilaisissa tilanteissa kuten ympäristölupiin ja maahantuontiin liittyvissä asioissa.

Takausvakuutus, luottovakuutus vai mikä se nyt oli?

Toisin kun usein luullaan takaus- ja luottovakuutus ovat kaksi eri asiaa. Luottovakuutuksessa vakuutusyhtiö turvaa asiakkaansa myyntisaatavat jolloin sen riski muodostuu asiakasyrityksen ostajista. Takausvakuutuksessa vakuutusyhtiö on asiakkaansa takuumiehenä erilaisten sopimusten yhteydessä ja näin riskin muodostaa itse asiakas. Nimestään huolimatta takausvakuutus on lähempänä rahoitus- kuin vakuutustoimintaa. Takausvakuutus onkin tuotteena lähes sama kuin pankkitakaus. Näkyvän eron näiden kahden välillä muodostaakin se, onko takauksen myöntäjänä pankki vai vakuutusyhtiö.

Takausvakuutus ja luotonhallinta

Luotonhallinnan kannalta eräs kiinnostava takausmuoto on ennakkomaksutakaus. Myyjäyrityksellä on yleensä kahden suuntaisia tarpeita pyytää asiakkaaltaan maksusuoritusta ennakkoon. Ensimmäinen liittyy asiakkaan heikkoon taloudelliseen asemaan, jolloin ostajaa pyydetään suorittamaan vähintään osa kauppahinnasta ennen toimitusta. Toinen tarve liittyy käyttöpääoman tarpeeseen. Esimerkiksi merkittävän suuruinen ennakkomaksu ennen tuotannon aloittamista vähentää samassa suhteessa myyjäyrityksen valmistusprosessiin sitoutuvan pääoman määrää. Molemmissa

tapauksissa ennakkomaksun käyttäminen siirtää luottoriskiä ostajan harteille, jolloin heidän on perusteltua kysyä voiko myyjäyritykseen luottaa. Onko ennakkomaksusuoritus turvassa?

Tietyillä toimialoilla ennakkomaksut ja sitä kautta ennakkomaksutakausten käyttäminen on arkipäivää. Harvemmin kuitenkaan takauksella on tekemistä suoranaisen epäluottamuksen kanssa. Useimmiten sekä ostaja että myyjä ovat erinäisillä mittareilla tarkasteltuna hyviä yrityksiä. Kyse on enemmänkin kauppataavasta. Toisaalta takauksen myötä takauksen edunsaajan, tässä tapauksessa ostajan, ei tarvitse spekuloida vastapuolen taloudellisella tilanteella.

Todennäköisesti myös takausten käyttöön tottumattomat yritykset voisivat hyötyä niistä myynnin edistämiseksi ja riskien hallinnassa. Ennakkomaksun suorittaminen voisi olla ratkaiseva keino päästä kauppoihin luottokelpoisuudeltaan heikkomman yrityksen kanssa, mutta toisinaan sen pyytäminen voi tuntua myyjäyrityksessä hieman nololta ja vaikealta. Pyynnön tuomaa painetta voi lieventää tarjoamalla asiakkaalle ilman heidän erillistä pyyntöä takausta ennakkomaksun turvaamiseksi. Näin ostajan ei tarvitse miettiä miksi heidän tulisi luottaa myyjään kun heidän eivät luota asiakkaaseensa.

Takauslimiitti ja vakuudet

Asiakkaan ja takausvakuutusyhtiön välinen käytännön yhteistyö alkaa yleensä takauslimiitin avaamisella. Limiitin suuruus perustuu asiakasyrityksen tarpeeseen. Joskus asiakasyrityksen ikä, liiketoiminnan laajuus, taloudellinen tilanne tai jokin muu vastaava seikka saattaa rajoittaa avattavan limiitin määrää. Takauslimiitti on tietyllä tapaa kuin optio käyttää takauksia eikä sen avaaminen sellaisenaan aiheuta asiakkaalle mainittavia kustannuksia. Takausyhtiön veloitukset kohdistuvat pääsääntöisesti voimassa oleviin takauksiin.

Perinteisesti takaustoimintaa har-



Sami Ijäs, TrygVesta Garanti

joittavat yhtiöt ovat edellyttäneet asiakkaaltaan takauslimiitin tai voimassa olevien takausvastuiden verran reaaliavakuuksia. Takausmarkkinoille on kuitenkin viime vuosina tullut yhtiöitä, joiden keskeisenä liikeideana on myöntää takauksia ilman reaaliavakuuksia. Tällöin takaaajalle on ensiarvoisen tärkeää asiakasyrityksen taloudellinen tilanne ja sen arvioitu kyky suoriutua tekemistään sopimuksista. Siitäkin huolimatta, että yrityksen koko tuo tiettyä vakautta taloudellisen tilanteen muutoksiin, niin tänä päivänä vakuudettomista takauksista pääsevät nauttimaan kaiken kokoiset yritykset. Kunhan vain niiden talous on kunnossa.

Yhteenvetona voidaan todeta, että takausvakuutusyhtiö voi auttaa asiakastaan mitä erilaisimmissa tilanteissa, joissa kolmannelle osapuolelle täytyy antaa varmuutta siitä, että yritys vastaa tekemistään sitoumuksista. Luovasti käytettynä takaukset voivatkin olla verraton apu liiketoiminnan eri osa-alueilla.

ETSINTÄKUULUTUS!

Luottomiesten 50-vuotishistoriikista (1961-2011) on tarkoitus tehdä pait-si yhdistyksen viiden vuosikymmenen vaiheet ”virallisesti” dokumentoituva hakuteos niin sen lisäksi ennen kaikkea elävä, jäsenkuntaa kiinnostava kuva- ja lukuteos. Tavoitteena on luoda historiikista tavanomaista monipuolisempi.

Juhlatoimikunta toivoo, että yhdistyksemme jäsenet kokoaisivat muisteluksia yhdistyksen tapahtumista ja asioista kaukaisilta ja läheisiltä ajoilta. Tärkeitä ovat aivan tavallisetkin sattumukset.

Ilmaisunne vapautuu, kun ette jää miettimään pilkkusääntöjä tai pelkäämään muistivirheitä. Ensin hyvä tarina ”paperille”, faktat voi tarkistaa perästäpäin.

Puhuttelevaa ajankuvaa luovat aivan konkreettiset asiat, jotka välittyvät vanhojen valokuvien avulla. Eli myös hallussanne olevat Luottomiesten toimintaan liittyvät valokuvat kiinnostavat meitä.

Lisäksi tarvitsemme käyttööme Luottomiehet-Kredtmännens r.y:n kaikki viralliset kokouspöytäkirjat.

Nämä ovat tärkeitä tietolähteitä yhdistyksemme historiikin tekemisessä. Varsinkin Luottomiesten entisiltä puheenjohtajilta ja sihteereiltä pyydetään nyt talkooapua, koska yhdistyksen arkistointi ei ole ollut keskitettyä.

Muistelukset ja valokuvat histo-

riikkia varten voi toimittaa Jouni Suomiselle osoitteeseen jouni.suominen@bisnode.com

Tiedot pöytäkirjoista voi ilmoittaa Risto Suvialalle osoitteeseen risto.suviala@duettogroup.fi Itse pöytäkirjoja ei tarvitse lähettää vielä minnekään.



Pörssitalossa vietetään Luottomiesten 50-vuotisjuhlia 11.11.2011.



Maksimoi myynti - minimoi riski

Soliditet parempien liiketoimintapäätösten takana.

- henkilöluottotiedot
- yritysluottotiedot
- luotonvalvontapalvelut
- tietokantapäivitykset
- YTJ-tietojen massapäivitykset
- B2B-kohderyhmät
- asiakasanalyysit

www.soliditet.fi

Supporting
AAA Business
since 1908

SOLIDITET

Bisnode Finland Oy

Soliditet-liiketoiminta

Kumpulantie 3, 00520 HELSINKI

Puh. (09) 7511 9100

asiakaspalvelu@bisnode.com

Ajankohtaista **FECMA:sta**

Fecma (Federation of European Credit Management Associations) on eurooppalaisten luottoalan yhdistysten kattojärjestö, johon kuuluu neljätoista jäsentä eri puolelta Eurooppaa, mukaan lukien Luottomiehet ry.

Fecman hallitus kokoontui viime marraskuussa Dublinissa, Irlannissa. Puhetta johti järjestön puheenjohtaja Glen Bullivan Iso-Britanniasta. Edustimme Maarit Tikan kanssa kokouksessa Luottomiehiä, sillä Fecman säännöt edellyttävät jokaisesta jäsenyhdistyksestä kahta edustajaa. Luottomiehet näyttäisi olevan ainoa yhdistys, jolla on tehokas hallituspaikkojen kierrätysjärjestelmä, sil-

lä useimpien maiden edustajat ovat edustaneet omia yhdistyksiään useampia vuosia.

On ollut ilo huomata, että Luottomiehet ry. sijoittuu Eurooppalaisten yhdistysten kärkipäähän mitä tulee jäsenmäärään. Ja tulee tietenkin huomioida, että olemme piskuinen maa verrattuna esimerkiksi Ranskaan tai Italiaan, joiden yhdistyksissä on saman verran jäseniä kuin meillä.

Dublinin kokouksen asialistalla oli lähinnä koulutukseen, lobbaukseen ja alan julkaisuun liittyviä asioita. Valitettavasti asioiden eteenpäin vieminen on melko hidasta, sillä jokaisessa jäsenmaassa on omanlaisensa näkemys sekä lainsäädäntö ja tavat luottoalan suhteen. On ollut avartavaa kuulla eri maiden tavois-

ta hoitaa asioita sekä myös haasteista, joita niissä kohdataan.

Esitimme yhdessä Hollannin edustajien kanssa haasteen Fecman jäsenyhdistyksille. Kevään kokouksessa tulemme käsittelemään eri jäsenyhdistysten toiveita Fecman toiminnan suhteen. Fecmalla tulee olla selkeät tavoitteet mihin se järjestönä tähtää sekä toimintasuunnitelma kuinka nämä tavoitteet saavutetaan. Jos näitä tavoitteita ei saada kirjattua, on ehkä syytä harkita Fecman jäsenyyden hyödyllisyyttä Luottomiehille. Tulemme käsittelemään asiaa hallituksessa kunhan selvitys tavoitteista saadaan valmiiksi.

Lisätietoa Fecmasta löydät järjestön nettisivuilta www.fecma.eu, josta myös linkit jäsenyhdistysten sivuille.

Molly Malonen, tarunhoiteisen simpukkakauppiaan patsas Craf-ton Street:llä.





PERINTÄ
INDRIVNING

Jätä kerääminen meille

Puolukoiden kerääminen on mukavaa, kun sen oikein oivaltaa.
Me keräämme puolestanne hillot talteen, jotta voitte keskittyä muihin
– tärkeämpiin asioihin.
Emme tyydy tavanomaisiin ratkaisuihin.

www.okperinta.fi

Maksuvaikeudet

tuovat haasteita asiakaspalveluun

Yritysten asiakaspalveluissa taantuma näkyy monin eri tavoin. Teleoperaattori TeliaSoneralla tarve joustaa maksuajoissa on aiempaa tavallisempaa. Perintätoimistoissa taas toimeksiantojen määrä on kasvamaan päin, mikä tuo omat haasteensa niiden asiakaspalvelulle. Sekä Lindorffissa että OK Perinnässä tiedetään, että asiakaspalveluhenkilöstöltä vaaditaan kommunikointitaitoja maksuvaikeuksista keskusteltaessa.

Teleoperaattori TeliaSoneran asiakaspalveluun soitetaan vuosittain yli kaksi miljoonaa puhelua. Taantumän myötä yhä useamman asiakkaan yhteydenoton syynä on tarve neuvotella laskun maksamisesta. Laskutusjohtaja Hannu Savolainen arvioi, että laskutusasioissa se onkin tällä hetkellä yleisin syy asiakkaan yhteydenottoon.

Asiakaspalvelun vastausaikoja seurataan tarkasti ja noin 80 prosenttiin asiakkaiden puheluista vastataan alle minuutissa. Asiakkailta on myös mahdollisuus hoitaa itsepalveluna sellaisia asioita, joissa ei välttämättä tarvita henkilökohtaista palvelua. Niinpä esimerkiksi juuri maksusopimuksen voi tehdä internetissä tai tekstiviestillä.

– Sonera on ollut edelläkävijä laskutuksen netti- ja tekstiviestipalveluissa. Suutarin lapsella on siis kengät, Savolainen sanailee.

Kaikki eivät itsepalvelukanavia ole kuitenkaan vielä löytäneet. Lisäksi tavallista pidemmät maksusopimukset onnistuvat vain soittamalla asiakaspalveluun.

– Pyrimme aina tilanteen mukaan joustamaan mahdollisimman paljon, niin että asiakas saisi pidettyä liittymänsä auki ja maksut hoidettua, kertoo asiakaspalvelussa team managerina työskentelevä Hanna Heino.

– Melko harvoin asiakkaalle tarvitsee kertoa, mitä tapahtuu, jos maksamisesta ei sovita ja miten asia sitten lähtee etenemään. Näyttää siltä, että asiakkaat ovat aika hyvin tietoisia, hän tuumii.

TeliaSoneralla otettiin teemak-

si auttaa asiakasta vaikeiden aikojen yli jo ennen kuin taantumasta alettiin yleisesti puhua. Vaikka tiukin operaattoreiden välinen kilpailu onkin menneisyyttä, on asiakasvaihtuvuus edelleen suurta. Joustavuus on yksi keino lisätä asiakasuskollisuutta.

– Pitkäaikaiset asiakkaat ovat tärkeitä. Se, että asiakas kruiselee tarjousten perässä, ei ole kenenkään etu, joten olemme jo useita vuosia panostaneet erityisesti nykyisiin asiakkaisiin, toteaa Savolainen.

Liittymistä pidetään kiinni viimeiseen asti

Asiakaspalvelussa on tavoitteena hoitaa asiakkaan asiat kerralla kuntoon ilman, että hänen tarvitsee soittaa eri liittymien osalta eri paikkoihin tai hoitaa laskuasiat eri numerossa kuin muut liittymäasiat. Henkilöstön moniosaamisen myötä yrityksen omasta asiakaspalvelusta on tullut myös sen paras myyntikanava.

– Laskuasioita tarkasteltaessa näkee samalla asiakkaan tilanteen monelta kannalta, kertoo Heino.

Taantumän myötä asiakkaiden laskuja päättyy aiempaa enemmän myös perintään.

– En sanoisi kuitenkaan, että mitenkään hälyttävästi. Asiakkaat pitävät kiinni matkapuhelimestaan ja laajakaistasta viimeiseen asti, toteaa Savolainen.

TeliaSoneran asiakaspalvelun ja perinnän välissä toimii luotonvalvonta, jossa tehdään muun muassa asiakkaiden manuaaliset luottotietojen tarkastukset ja neuvotellaan perinnän estäviä maksusopimuksia.

– Monesti otamme asiakaspalvelusta yhteyttä luotonvalvontaan, jos on tarvetta hyvin pitkälle maksusopimukselle. Toki pyrimme viimeiseen asti siihen, etteivät asiakkaan laskut perintään päättyisi, sanoo Heino.

Laadun merkitys lisääntyy taantumassa

Lindorffin asiakaspalvelussa hoidetaan yhä enenevästi yritysten ja julkisyhteisöjen ulkoistamaa laskutusasiakaspalvelua perintäasioiden lisäksi.

Asiakkaita palvellaan paitsi puhelimitse myös tekstiviesteillä, sähköpostilla ja chat-palvelun kautta.

Ihmisten heikentynyt maksukyky tuo omat haasteensa asiakaspalveluhenkilöstön kommunikointitaidoille.

– Entistä tärkeämmässä roolissa on se, miten me kerromme asioista, niin että asiakas saa avun ja ymmärtää, että maailma ei lopu rahavaikeuksiin, kertoo koulutuspäällikkö Anna Mellenius.

Koulutuksissa asiakaspalveluhenkilöstölle annetaan työkaluja asiakkaiden kohtaamiseen. Asiakaspalvelun laadun kulmakiviä asiakkaiden kuunteleminen ja rohkaiseminen sekä pyrkimys ratkaisuun. Kun maksuhallukkuutta löytyy, mutta maksukyky puuttuu, tarvitaan pikeminkin joustamista maksuajoissa.

– Ihmisten maksuvaikeudet kasaantuvat taantumassa, ja perittäväksi tulevat summat ovat selvästi kasvaneet. Menot ja velat kyetään kyllä hoitamaan, mutta aikajänne on joissakin tapauksissa aiempaa pitempi, luonnehtii Mellenius.

Monesti asiakkaita on tarpeen neuvoa perusasioissa. Sen vuoksi yritys ylläpitää kuluttajille suunnattua maksumyöhässä.fi-sivustoa. Monille esimerkiksi viivästyskorko on tuntematon käsite. Myös luottotietomerkinnät, perintäprosessin vaiheet ja ulosoton toiminta vaativat usein tarkempaa selittämistä.

Palveluun on panostettava myös siksi, että perintäala synnyttää monissa negatiivisia mielikuvia. Niinpä asiakkaille halutaan tehdä selväksi, että heitä kuunnellaan. Mellenius toteaa, että yhteydenoton jälkeen kielteiset mielikuvat perintätoimistosta muuttuvat. Siitä kertovat asiakkaille tehdyt asiakastytytyväisyyskyselyt.

Solmut avataan soittamalla

OK Perinnässä kaikkia perintävaiheita vahvistetaan puhelimitse. Siten asiakkaan maksuhallukkuus ja -kyky saadaan selvitettyä tehokkaasti. Keskustelujen tavoitteena on myös vaikuttaa velallisasiakkaiden maksukäyttäytymiseen. Lisäksi mahdol-

liset saatavaan liittyvät riitaisuudet tulevat ilmi puhelimessa.

Maksuvaikeuksiin joutunut saattaa myös hämmästyä perintäkirjeen saatuaan, jolloin tilanteen avaaminen on tarpeen.

– Panostamme paljon vapaaehtoisien perinnän prosessiin nimenomaan puhelimitse. Puhelun lisäarvo on se, että se monesti ikään kuin avaa solmun. Meitä ihan aidosti kiitetään soitosta ja asian selvittämisestä, kertoo OK Perinnän markkinointijohtaja Kennet Kronman.

Hän allekirjoittaa sen, että asia-

kaspalvelun merkitys on korostunut taantumassa, vaikka sen vaikutukset eivät perintätoimistossa vielä enemmälti näykyään. Hän kuvailee perintäkäsittelijän työtä herkäksi taitolajiksi.

– Kun yleisesti menee huonosti, menee joillakin ihmisillä todella huonosti. Heitä täytyy kohdella hienotunteisesti ja kunnioittavasti. Me koemme, että teemme puhdasta asiakaspalvelua, eikä niinkään perintää, ja yritämme aidosti auttaa velallisasiakasta, hän sanoo.

Yrityksessä uskotaankin, että hyvä palvelu ja asiakaslähtöinen kohtelu

saa monet velallisasiakkaat suhtautumaan maksulupauksiinsa vakavasti.

– Asiat selviävät yleensä puhumalla, mutta emme me aivan loputtomiin asti keskustele. Jos sopimukseen ei päästä, meidän on vain pakko edetä asiassa, Kronman toteaa.

Perintäkäsittelijän työ kysyy ennen muuta hyvää ihmistuntemusta ja ulospäin suuntautuneisuutta.

– Maksamisen idea on osattava kommunikoida oikealla tavalla. Tärkeintä on se, että ei vain soiteta, vaan jokaisella soitolla on kyllä tarkka tavoite, painottaa Kronman.

Kaikki lähtee asiakkaan kuuntelemisesta

Anna Airue työskentelee OK Perinnässä team leaderina. Hänen tiiminsä kuuluu noin kymmenen perintäkäsittelijää. Kukin heistä soittaa tai vastaanottaa päivittäin jopa sata puhelua.

Maksuvaikeuksista puhuminen on perintäkäsittelijälle arkipäivää. Silti joka puhelussa on muistettava, että velkaantuneelle tilanne saattaa olla hyvinkin herkkä ja vaikea.

– Perintäkäsittelijän on pystyttävä puhumaan asiasta luontevasti ja velalliselle on tehtävä selväksi, että tilanteesta kyllä selviää. Pitää olla herkkyyttä, jotta kuulee asiakkaan tilanteen ja sen, onko hänen vaikea puhua aiheesta, kertoo Airue.

Sanat on siis valittava tarkkaan, mutta kaikkein tärkeintä on kuunteleminen.

– Kun asiakas rehellisesti kertoo tilanteestaan, saa useimmiten nopeasti kokonaisesityksen siitä, onko hänellä mahdollisuutta sopia maksamisesta meidän kanssamme vai ei. Myös taito esittää oikeita kysymyksiä on keskeinen. Haastattelutaitoja tarvitaan esimerkiksi silloin, kun laaditaan velallisen tilanteeseen sopiva realistinen maksusuunnitelma. Laskuista sovitaan tarkkojen rajojen mukaan, vaikka joustovaraa onkin.

Pattitilanteessa auttaa aikalisä

Joskus maksamisesta sopiminen ei etene neuvotteluyrityksistä huolimatta.

– Jos tilanteesta ei saa sovittua mitään, voimme aina sanoa, että perintä joka tapauksessa etenee. Voimme myös pyytää asiakasta soittamaan uudestaan, mikäli hän on hyvin tuotuutunut, sanoo Airue.

Aikalisä auttaa yleensä tehokkaasti, sillä useimmat ymmärtävät sen, että velka ei katoa mihinkään, vaikka sen jättäisi hoitamatta. Hetken

miettimisen jälkeen monelle muodostuu realistisempi kuva tilanteesta.

Varsinkin nuorille on monesti tarpeen selittää perusteellisesti, mitä maksuhäiriömerkintä tarkoittaa ja mitä seurauksia siitä koituu. Myös monille ikääntyneille koko perintäprosessi on täysin vieras asia. Lisäksi maksuvaikeudet yllättävät yhä useammat hyvätuloiset.

Ihmisten ahdinko kuuluu puheluissa

Perintäkäsittelijä kuulee työssään usein ikäviä tarinoita. Airueen mukaan se onkin työn raskain puoli. On vaativaa kuunnella ahdistunutta asiakasta, joka ei näe taloudelliseen ahdinkoon mitään ratkaisua. Taloudellisten vaikeuksien taustalla saattaa olla muita ongelmia, esimerkiksi sairaus.

Silloin asiakas ohjataan hakemaan apua varsinaisiin ongelmiin oikeilta asiantuntijoilta.

Myös erilaiset selitykset tulevat perintäkäsittelijälle hyvinkin tutuiksi. Klassikotarina on postissa kadonnut kirje. Työssä oppii nopeasti erottamaan keksityt selitykset tositarinoista.

– Kokemus opettaa. Sanoisin, että hyvin helposti kuulee jutusta, onko asiakas tosissaan vai ei. Keksityssä tarinassa voi esimerkiksi olla suuria aukkoja, Airue kertoo.

Useimmiten selitykset ovat kuitenkin aitoja ja totuudenmukaisia. Taantumassa yhä useampi velallinen kertoo, että laskun maksamattomuuden taustalla on työttömäksi jääminen tai lomautus.

Moni on perintätoimiston soitosta hyvillään

Perintäkäsittelijän työssä vaadittavaa asiakaspalveluosaamista ei hanki-



OK Perinnässä team leaderina työskentelevä Anna Airue tietää, että asiakaspalvelussa täytyy olla määrätietoinen ja kuunnella. Markkinointijohtaja Kennet Kronman pitää asiakaspalvelua herkkänä taitolajina.

ta yksistään koulun penkillä. Paitsi, että asiakaspalvelutaitoja opetellaan heti uusien työntekijöiden koulutuksessa myös konkarit opastavat aloittelevia perintäkäsittelijöitä. Kun joku toteaa menetelmän hyväksi, kerrotaan siitä avoimesti eteenpäin.

Palautetta työstä saa paitsi yrityksen sisäisesti myös suoraan asiakkailta. Joskus perintätoimiston yhteydenotto aiheuttaa negatiivisia reaktioita.

– Ei läheskään niin usein kuin luulisi, mutta kyllä päivittäin saa jotain negatiivista kuulla. Joillekin tilanne vain on niin herkkä, Airue pohtii. Varsin moni asiakas on kuitenkin suorastaan hyvillään, kun perintätoimistosta soitetaan.

– Monelle on iso askel ottaa meihin yhteyttä, jos meiltä ei ole aiemmin soitettu. He haluavat sopia asiasta ja hoitaa sen pois päiväjärjestyksestä. Moni kertoo aikoneensa soittaa perintätoimistoon perintäkirjeen saatuaan, mutta ei kuitenkaan ole jostain syystä saanut soitetuksi, toteaa Airue.

Lakitoimikunnan **palsta**

Kysymykset Anja Peltoselle

Esittele itsesi, mitä teet ja kauanko olet ollut alalla?

Olen työskennellyt kuluttaja-asioiden parissa hyvin pitkään eli tänä vuonna tuli täyteen 30 vuotta. Jo opiskeluni loppuvaiheessa innostuin valmisteilla olevasta kuluttajalainsäädännöstä ja tiesin siinä olevan ”oma juttuni”. Tämä on kutsumustyötä.

Vastaan kuluttajaoikeuteen kuuluvista tehtävistä virastossa. Johtamani kuluttajaoikeus –ryhmän tehtäviin kuuluvat erilaiset valvontatehtävät, kuluttajien avustaminen oikeudessa ml ryhmävalitus – ja kanne, lainsäädäntöön vaikuttaminen ja jatkuvasti kasvava sidosryhmäyhteistyö.

Mitä eroa on Kuluttajavirastolla ja Kuluttaja-asiamiehen toimistolla?

Kuluttaja-asiamiehen toimistoa ei ole enää – vuonna 1999 silloinen kuluttaja-asiamiehen toimisto ja Kuluttajavirasto yhdistyivät. Kuluttaja-asiamiehelle kuuluvia tehtäviä hoidetaan kuluttajaoikeus –ryhmässä.

Törmäätkö työsi ulkopuolella kuluttajana usein tilanteisiin, joissa elinkeinonharjoittaja ei noudata kuluttajan suojaksi laadittuja säännöksiä tai suosituksia, ja jos, niin voitko kertoa näistä tyypillisen esimerkin?

Kyllähän sitä aina silloin tällöin joutuu tilanteisiin, joissa kaikki ei mene niin kuin pitäisi. Niistä toisaalta saa uskoa siihen, kuinka tärkeää on tehdä yritysten palveluksissa olevil-

le selkeitä työkaluja valitustilanteita varten.

Millaiset kuluttajaoikeudelliset asiat työllistävät näkemyksesi mukaan tällä hetkellä viranomaisia eniten?

Kuluttajien arkipäivässä näkyy ehkä vahvimmin palveluiden vertailun vaikeus, epäselvät sopimusehdot ja rakenteet, joilla kuluttajien liikkuvuutta markkinoilla pyritään vähentämään. Uusien asiakkaiden hankinta on usealle yrityksen tärkein tehtävä ja olemassa olevat asiakkaat unohtuvat, mikä näkyy asiakaspalvelun laadussa.

Kuinka kuluttajat ovat ottaneet vastaan ryhmäkante- ja ryhmävalitusmahdollisuudet, onko laki toiminut tarkoitetulla tavalla?

Olen tyytyväinen siihen, että uudet keinot ovat toimineet ennaltaehkäisevinä ja neuvotteluja jouduttaen. Kuluttajat ottavat säännöllisesti yhteyttä ryhmävalituksen – tai ryhmäkanteen käynnistämiseksi mutta valintaa joudutaan näillä resursseilla tekemään rajustikin.

Kohtaatko työssäsi hankalia asiakkaita?

Enpä juuri. Kun ihmisiä kuuntelee tosissaan, asiat yleensä selkiytyvät. Joskus liian vahva asenteellisuus voi kuitenkin estää keskustelun. Mikä on hauskinda / mielekkäintä työssäsi? Olen edelleenkin innostunut työstäni: olen etuoikeutetussa



Johtaja Anja Peltonen, Kuluttajavirasto

asemassa, kun näen läheltä maailman muutokset, saan pohtia mielenkiintoisia ja aina vaihtuvia oikeudellisia ongelmia huippuammattilaisten kanssa ja tehdä työtä ihmisten arkipäivän helpottamiseksi.

Kuinka paljon luottokaupan ehtoja käsitellään Kuluttajavirastossa?

Kulutusluotot ovat keskeinen alue jo Kuluttajapoliittisestakin ohjelmasta johtuen. Luottojen markkinointi ja sopimusehtokysymykset ovat jatkuvasti huomion kohteena.

Miten taantuma / nykyinen taloudellinen tilanne näkyy Kuluttajavirastossa?

Yhteydenotot eivät juuri ole vähentyneet, mutta enemmän näkyy tapauksia, joissa yritysten taloudelliset ongelmat johtavat toimitusvaikeuksiin. Kuluttajien taloudelliset ongelmat näkyvät perintätoimintaa koskevissa ilmoituksissa.

Ovatko yrityksenne **luottokaupan sopimusehdot** ajan tasalla?

Luottotietolaki on ollut voimassa hieman yli kaksi vuotta. Laki tuli voimaan 1.11.2007, ja laissa asetettu siirtymäaika ennen lain voimaantuloa käyttöön otettujen luottotietorekistereiden saattamiselle lain mukaisiksi päättyi 1.11.2008. Luottotietolaissa säädetään tyhjentävästi mm. siitä, millaisia tietoja luonnollisista henkilöistä (henkilöluottotiedot) ja yrityksistä (yritysluottotiedot) voidaan tallettaa luottotietorekisteriin, ja kuinka kauan tietoja voidaan rekisterissä säilyttää.

Ennen luottotietolain voimaan tuloa yrityksiä koskevien luottotietojen käsittelystä ei ollut säännöksiä lainkaan. Henkilöluottotiedoista säädettiin puolestaan henkilötietolaissa. Henkilötietolain henkilöluottotietoja koskevat säännökset kumottiin luottotietolain tullessa voimaan.

Luottotietolain mukaan luottotietorekisteriin voidaan merkitä velkojan ilmoittama tieto kulutusluottosopimukseen perustuvan maksun laiminlyönnistä. Lain 14 §:ssä on mainittu edellytykset, joiden on täyttyvä jotta tällaisen merkinnän tekeminen olisi mahdollista. Ehdoton edellytys merkinnän tekemiselle on, että kulutusluottosopimuksessa, jonka velvoitteiden laiminlyöntiä maksuhäiriö koskee, on ollut maininta maksuhäiriötietojen luovuttamisesta luottotietorekisterin pitäjälle. Li-

säksi merkinnän tekeminen edellyttää, että maksu on viivästynyt vähintään 60 päivää alkuperäisestä eräpäivästä, että velkoja ja velallinen eivät ole tehneet eräpäivän jälkeen uutta maksusopimusta ja että velkoja on lähettänyt velalliselle vähintään 21 päivää ennen merkinnän tekemistä kirjallisen maksukehotuksen. Maksukehotuksessa tulee muistuttaa maksuhäiriötietojen merkitsemistä luottotietorekisteriin ja edellä mainituista edellytyksistä merkinnän tekemiselle.

Velkojan ilmoittaman, kulutusluottosopimukseen perustuvan maksulaiminlyönnin rekisteröiminen oli mahdollista jo ennen luottotietolain voimaan tuloa. Asiasta säädettiin henkilötietolain 20 §:ssä. Kyseisen lainkohdan mukaiset edellytykset laiminlyönnin rekisteröimiselle oli-

Flex Cash Oy on perintätoimisto, joka on erikoistunut tarjoamaan räätälöityjä palvelukokonaisuuksia asiakkaille, joiden kuukausittainen perintävolyymi on merkittävä, ja jotka osaavat arvostaa palvelua sekä tehokkuutta.

Liiketoimintamme kasvaessa haemme vajaan 10 hengen organisaatioomme uusia ammattilaisia. Haemme vakituiseen työsuhteeseen kokeneita ja tehokkaita

PERINTÄKÄSITTELIJÖITÄ

joilla on aikaisempaa kokemusta sekä asiakaspalvelusta että toimeksiantajien kanssa toimimisesta. Työtehtävänä on asiakkaiden perintätoimeksiantojen hoitaminen, johon kuuluu sekä vapaaehtoinen että oikeudellinen perintä.

Hakijan tulee olla oma-aloitteinen, huolellinen ja yhteistyökykyinen. Hyvä ongelmanratkaisukyky ja kokonaisuuksien hahmottaminen ovat myös tärkeitä luonteenpiirteitä. Hakijalta toivotaan kaupallista tai muuta tehtävään sopivaa koulutusta.

Mikäli kiinnostuit tehtävästä ja täytät hakijalta toivottavat ominaisuudet, lähetä hakemuksesi **dan.adams@flexcash.fi. Lisätiedot 020 75 999 16.**

vat pitkälti samat kuin nykyisinkin. Myös aikaisemmin edellytettiin ehdottomasti, että laiminlyönnin rekisteröinnistä on mainittu velkojan ja velallisen välisessä sopimuksessa.

Henkilötietolain 20 §:n ja luottotietolain 14 §:n mukainen, velkojan ilmoittamaa maksuhäiriötietoa koskeva sääntely ei kuitenkaan kaikilta osin ole yhteneväistä. Keskeisin eroavaisuus aikaisemman ja nykyisen oikeustilan välillä on se, että aikaisemmin voimassa olleen lain mukaan laiminlyönnin rekisteröiminen oli sidoksissa siihen, oliko velkojalla kuluttajansuojalain mukaan oikeus purkaa kulutusluottosopimus. Laiminlyönnin rekisteröiminen oli aikaisemmin mahdollista ainoastaan silloin, kun kuluttajansuojalain mukaiset edellytykset sopimuksen purkamiselle täyttyivät. Käytännössä tämä tarkoitti mm. sitä, että kuluttajansuojalain 7 luvun 16 §:n 2 momentissa tarkoitettu, nk. sosiaalinen suorituseste esti maksulaiminlyönnin rekisteröimisen.

Luottotietolain 14 §:ssä ei viitata kuluttajansuojalain kulutusluottoso-

pimuksen purkaa koskeviin säännöksiin, ja edellytykset maksulaiminlyönnin rekisteröimiselle määräytyvät siten yksinomaan luottotietolain 14 §:n mukaan. Näin ollen velallisen sosiaalinen suorituseste ei enää nykyisin estä kulutusluottosopimukseen perustuvan maksun laiminlyönnin rekisteröintiä. Tämä on todettu nimenomaisesti luottotietolakia koskevassa hallituksen esityksessä.

Käytännön kulutusluottotoinnassa luotonmyöntäjän vakiosopimusehtoihin sisältyy lähes säännönmukaisesti velallisen maksulaiminlyönnin rekisteröimistä koskeva ehto. Läheskään kaikki luotonmyöntäjät eivät kuitenkaan ole päivittäneet sopimusehtojaan vastaamaan muuttunutta lainsäädäntöä. Pikainen Google-haku hakusanoilta ”laiminlyönnin rekisteröiminen” tuottaa tuloksena useiden kulutusluotonmyöntäjien vakiosopimusehtoja. Hämmästyttävän suuressa osassa sopimusehtoja viitataan edelleen luottotietolain sijasta henkilötietolakiin maksulaiminlyönnin rekisteröimisen perusteena, ja mainitaan erikseen velallisen sosiaalisen suoritusesteestä estävän laiminlyönnin rekisteröimisen.

Jos velkoja ja velallinen ovat keskinäisessä sopimuksessaan sopineet tiukemmista edellytyksistä maksulaiminlyönnin rekisteröimiselle kuin mitä laissa on säädetty, ei velallisen laiminlyöntiä voida rekisteröidä, vaikka muut luottotietolaissa asetetut edellytykset rekisterimerkinnän tekemiselle täyttyisivätkin. Jos näin toimittaisiin, kysymys olisi sopimusrikkomuksesta velkojan puolella. Velkojalla ei pitäisi olla mitään syytä poiketa laissa asetetuista edellytyksistä velallisen eduksi. Mitä helpommin velalliselle aiheutuu negatiivisia seurauksia sopimuksen mukaisen maksuvelvoitteen laiminlyönnistä, sitä suurempi intressi velallisella on maksaa velkansa sovitusti sen erääntyessä.

Luottokauppaa ja perintää koskeva lainsäädäntö on viime vuosina muuttunut useaan otteeseen. Säädosympäristön muuttuessa luottokauppaa käyvien yritysten kannattaa huolehtia siitä, että käytettäviä vakiosopimusehtoja ja muita asiakirjoja päivitetään säännöllisin väliajoin siten, että muuttunut lainsäädäntö otetaan asiakirjoissa huomioon. Kun asiakirjat ovat ajan tasalla, yritys antaa itsestään myös ammattimaisemman kuvan asiakkailleen ja sidosryhmilleen.

Mediatiedot 2010

Julkaisija Osoite:

Luottomiehet-Kreditmännens ry
PL 891, 00101 Helsinki

Toimitus Päätoimittaja: Puhelin: Telefax: e.mail:

Hanna Maunu
046 878 9907, 050 568 7695
(09) 502 2940
hanna.maunu@dnbnordic.com

Ilmoitustilan myyjä

Mikko Kallankari, 044 3217787

Jäsenrekisterin ylläpito Puhelin: Fax:

Consista Oy
(09) 622 5715
(09) 622 5725
consista@kolumbus.fi

Paino Yhteyshenkilö: Osoite: Puhelin: Telefax:

KM-Yhtymä Oy Suomen Painotuote
Pia Huovinen
Äyritie 8 A, 01510 Vantaa
040 563 7911
(09) 7594 6202
pia.huovinen@painotuote.fi
www.painotuote.fi

Aineistotiedustelut:

Raimo Elovaara
KM-Yhtymä Oy Suomen Painotuote
050 323 8066
raimo.elovaara@painotuote.fi
aineisto-pc@painotuote.fi
aineisto-mac@painotuote.fi

Aineisto-osoitte:

Ilmoitushinnat

Ilmoituskoko
Keskiäukeama
Takakansi + s.2. á
1/1 muut sivut
1/2 sivu
1/4 sivu

Mustavalkoinen	4-värinen
1010 €	1350 €
600 €	940 €
450 €	790 €
250 €	590 €
170 €	510 €

Tekniset tiedot

Lehden koko:
Painopinta-ala:
Palstojen määrä:
Palstan leveys:
Aineistot:
Ohjelmat:

A4
210 x 297 mm
3 kpl
1 p 55 mm, 3 p 180 mm
Tiedostoina
Kaikki taitto- ja grafiikkaohjelmat

Maksuosoitte

Maksun saaja:
Pankkiyhteys:

Luottomiehet ry
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

Nro
1/10
2/10
3/10
4/10

Aineisto	Ilmestyy
20.01.2010	15.02.2010
01.04.2010	16.04.2010
11.08.2010	27.08.2010
14.10.2010	27.10.2010

Painos:

1000 kpl

ISSN 1457-7909

Luottolinkki

LUOTTOMIEHET - KREDITMÄNNENS RY:N JÄSENLEHTI



Decide with Confidence

D&B - Koko maailma ulottuvillasi

Maailman laajin yritystietokanta tarjoaa tietoa riskienhallinnan, myynnin ja markkinoinnin ja ostotoimintojen avuksi.

Maailmanlaajuinen palvelumme tuo käyttöösi yli 150 miljoonan yrityksen tiedot yli 200 maassa.



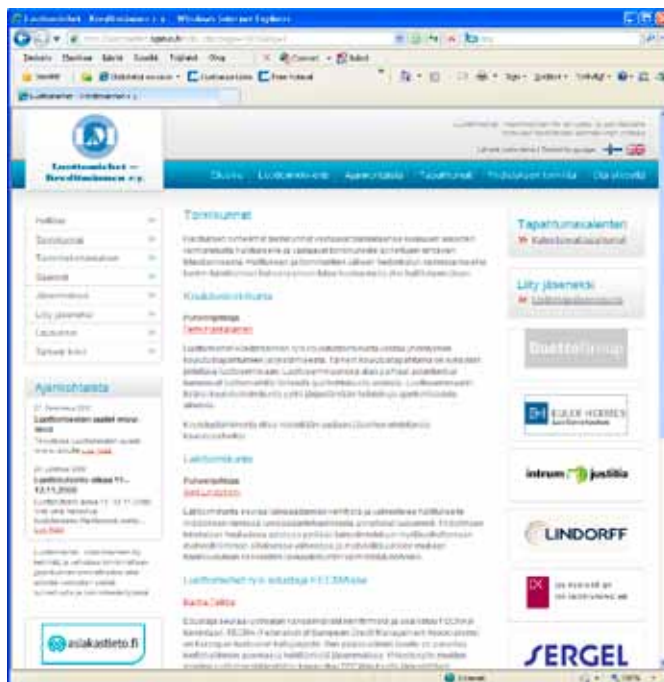
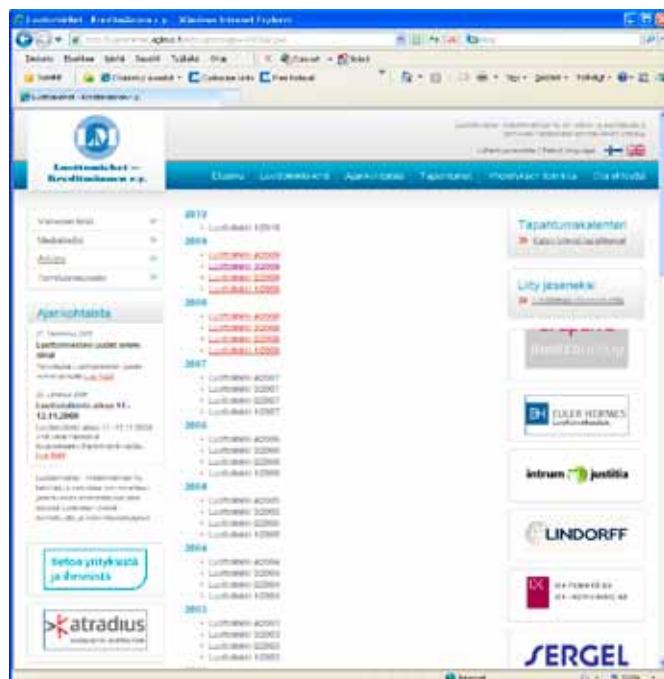
Decide with Confidence

www.dnb.com/fi

Luottomiesten uudistetut nettisivut

Piakkoin julkaistaan Luottomiesten uudet www-sivut. Sivujen rakennetta ja ulkonäköä on muutettu merkittävästi. Uusien sivujen suunnittelussa on otettu huomioon helppolukuisuus ja navigoitavuus. Muutoksella on pyritty parantamaan sivujen toiminnallisuutta. Uutena ominaisuutena on se, että Luottomiehet pystyvät muokkaamaan www-sivujen rakennetta itse. Uudistuksella on pyritty siihen, että uusista www-sivuista tulisi huomattavasti vilkkaampi keskustelu- ja tiedotusfoorumi yhdistyksen jäsenille. Sivuilla on eriteltynä Luottolinkki-lehti, yhdistyksen toiminta, tapahtumat, ajankohtaista ja ota yhteyttä –osiot. Esimerkiksi Tärkeät linkit –osion linkkejä on uudistettu.

Uutisten ja artikkelien lisäyksestä sivuille vastaa Anne Björk (etunimi.sukunimi@kontino.fi) www.luottomiehet.fi



Uudet jäsenet

5.11.2009

Korhonen, Tapio Antero
Myyntipäällikkö, reskontra
Oy Teboil Ab
PL 102
00101 HELSINKI

Nieminen, Eija Kaarina
Perintäneuvottelija
Svea Perintä Oy
Atomitie 2C
00370 HELSINKI

Saurio, Arja Hillevi
Perintäneuvottelija
Svea Perintä Oy
Atomitie 2C
00370 HELSINKI

Pöyry, Leena Maarit
Credit Manager
Stora Enso Oy
Central Administration, Helsinki
FE 1001
81185 Sandviken, SWEDEN

5. 1.2010

Holopainen, Iiro Karri Ilari
Nordic Risk Manager
Finaref Oy
Tiilitehtaankatu 7, PL 500
04201 KERAVA

Björkenheim, Patrik Klaus
Credit Analyst
American Express
Arkadiankatu 2
00100 HELSINKI

Torikka, Sari Marita
Vapo Oy
PL 22
40101 JYVÄSKYLÄ

"Erityisen hyödyllistä olivat tehtävät, joissa saatiin vinkkejä, kuinka erilaisissa tilanteissa voidaan toimia."

"Kurssilla keskusteleva ote, mahdollisuus tuoda esille pointteja, jotka liittyvät omaan työhön."

Luotonhallinnan kurssitarjonta keväällä 2010

LUOTONVALVOJAN PERUSTAIKOT

Luotonvalvoja on yrityksen luotonhallinnan eturintamassa.

Luotonvalvojan hyvät perustaidot luovat vankan pohjan tehokkaalle luotonvalvonnalle ja perinnälle.

● 10.3. Helsinki, Scandic Simonkenttä

VELALLISEN ELINKAARI LUOTONVALVONNAN NÄKÖKULMASTA

Luotonvalvontaan kuuluu erilaisissa vaiheissa olevien velallisten seuranta. Osa velallisista suorittaa saatavan jo ensivaiheen perintätoimien johdosta, mutta toiset käyvät läpi kaikki vaiheet konkurssiin ja velkojen järjestelyihin asti.

● 22.4. Helsinki, Scandic Simonkenttä

YRITYSKOHTAINEN KOULUTUS

Järjestämme luotto- ja perintäalan koulutusta myös yrityksen toiveiden ja tarpeiden mukaan. Koulutus voi olla kestoltaan puoli-, koko- tai useampipäiväinen.

Esimerkkejä järjestämistämme koulutuksista:

- Puhelinperintä tehokkaaksi
- Keinoja selviytyä hankalissa asiakastilanteissa
- Vakuuksien käyttö luottokaupan riskienhallinnassa
- Takaisinsaanti konkurssissa ja yrityssaneerauksessa
- Sähköalan luottojuridiikka

LISÄTIETOJA: Johanna Liukko, puh. 075 325 5612

johanna.liukko@duettogroup.fi

Duetto®Group

Parannamme luottokaupan tulosta

Eräpäivä / Lahti & Co / Collectum / Koulutus

Duetto Group, Yliopistonkatu 31, 20100 Turku
Puhelin 075 325 5612, info@duettogroup.fi
www.duettogroup.fi

Olisi aika hienoa.



Miksi et ostaisi sitä?

Me myymme aikaa. Tarjoamme monipuolisia laskutus- ja perintäalan palveluja, joiden avulla vapautat itsesi ja voimavarasi omiin ydintoimintoihisi. Palvelumme räätälöidään tukemaan yrityksesi toimintatapoja.

- www.laskupalvelu.fi
- www.perintapalvelu.fi

ak
AKTIV KAPITAL