

Luottolinkki

LUOTTOMIEHET - KREDITMÄNNEN RY:N JÄSENLEHTI

2/2010

■ Luottomiesten iltamat s.6

■ Kokemuksia
Luottotutkinnosta s.12

■ Suorinta tietä SEPAan s.10

■ KUTSU Luottomiesten
kevätretkelle ja
-kokoukseen s. 15



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
Iltamat Svenska Klubbenilla	6
Riskienhallinta osana pk-yritysten strategista johtamista.....	8
Suorinta tietä SEPAan	10
Luottotutkinto – Opiskelijan kokemuksia..	12
Tuottavuus	14
Kutsu Luottomiesten kevätretkelle ja -kokoukseen	15
Kisaturistina talviolympialaisissa.....	16
FECMA Newsletter.....	21
Mediatiedot	31
Uudet jäsenet	32
Tapahtumakalenteri	32
Uusien jäsenten haastattelu	33
Vuokralaisen tupakointi korvattavaa vahinkoa.....	34

Kannen kuva: Anne Björk.
Olas de viento, Yvonne Domenge.
Garry Point Park, Stevenson, Richmond B.C



Kesä-aikaan

Niin se vain kevät on tullut, kuten joka vuosi. Mennyt talvi oli pitkästä aikaa täällä Etelä-Suomessa runsasluminen ja aika moni kotitaloasuja olikin helmikuun jälkeen kurkkuaan myöten täynnä lunta. Tuttavani Itä-Suomessa ei halunnut kuulla enää sanakaan talvesta ja lumesta kun keskustelimme hänen kanssaan hiihtolomien jälkeen. Häinkin asuu omakotitalossa ja ainainen kolaaminen ja lapiointi oli käynyt jo hermostuttamaan.

Moni valittelee kevään tultua kevätväsymystä. Mitä se kevätväsymys on? Itse olen enemmän sitä tyyppiä, joka talven jälkeen herää eloon. Ainoa väsymyksen paikka on se iänikuinen kellojen siirtäminen tunnilla eteenpäin. On ihmeellistä kuinka yhden tunnin aiempi herätys aamulla on niin ylivoimaista. Onneksi kellojen siirtäminen tapahtuu koko maassa. Venäjällä tilanne ei ole ihan niin yksinkertainen.

Neuvostoliitto korosti aikanaan suuruuttaan ja mahtavuuttaan usealla aikavyöhykkeellä. Niitä oli peräti 11 tämän kevään kesäaikaan siirtymiseen asti. Nykyinen Venäjän presidentti Medved on tehnyt muutoksia aikavyöhykkeisiin ja lisää muutoksia on varmaankin luvassa. Tämän kevään muutoksen jälkeen Venäjällä on käytössä Kaliningradista Tyynellemerelle yhdeksän eri aikavyöhykettä entisen 11:n sijaan. Käytännössä muutos tarkoitti sitä että Venäjän kaksi itäisintä aikavyöhykettä yhdistyivät ja kaksi tuntia Suomen aikaa edellä oleva aikavyöhyke yhdistyi Moskovan vyöhykkeeseen, poistuen samalla käytöstä.

Dmitri Medvedev uskoo aikavyöhykkeiden määrän vähentämisen elvyttävän liike-elämää ja helpottavan laajan maan hallintaa. Hän lupaa lisää aikavyöhykkeiden karsimista ja onpa hän väläytellyt sitäkin mahdollisuutta, että kesäajasta luovuttaisiin kokonaan.

Mielipiteitä on tietenkin muutosta vastaan ja puolesta. Nationalistit halusivat säilyttää 11 aikavyöhykettä vedoten historiaan ja kansalliseen identiteettiin, kun taas bisneseliitti kokee aikavyöhykkeiden muutoksen modernisointina ja liike-elämää helpottavana tekijänä. Niin paljon päänvaivaa ovat aikavyöhykkeet ja jetlagit tehneet busineselämälle

Kaikkia kummallisuuksia ei vielä kuitenkaan ole poistettu, mutta suunta on oikeanlainen. Päätöksenteossa tulisi kuitenkin pitää mielessä paikallisten asukkaiden etu. Samarassa asuvilla on ollut kaikkein vaikeinta sopeutua uuteen vyöhykejakoon. Onpa siellä kerätty nettiadressia ja pidetty mielenosoituksia muutosta vastaan. Myös jo sen vuoksi, että uutta vuotta ei enää juhlita kahteen kertaan ja itärajalta aikaero naapureihin on kaksi tuntia.

Hanna Maunu
Päätoimittaja



**Luottomiehet –
Kreditmännens r.y.**

Hyviä osumia

Minulla on tapana esittää ajatuksiani ja tekemisiäni vertauskuvilla. Tämä tapa toimii mielestäni hyvin sekä vapaa- että työajalla.

Siirtyessäni luottoalan syövereihin huomasin, että näiden koukeroiden ja lakitekstien kertominen asiakkaille ja muille sidosryhmille on huomattavasti selkeämpää nimenomaan vertauksia apuna käyttäen.

Ihminen hakee yleensä yhtäläisyyksiä vertauksen tekemiseen jostakin lähellä olevasta rakkaasta asiasta tai tapahtumasta.

Henkilökohtaisesti minä olen ollut huomattavasti pitempään sidoksissa golfharrastukseen, kuin toimimiseen luottoalalla. Joku voi kokea kaukaa haetulta, että näitä asioita voisi mitenkään yhdistää tai verrata keskenään, mutta kokeillaan nyt kuitenkin näin kohta kohdalta.

Luottoalalla toimiva henkilö, esimerkiksi vaikka luotonvalvoja, tarvitsee työssään hyvät työkalut työnsä tekemiseen. Hän tarkastaa luottotietoja, valvoo yritysten maksukykyä ja hoitaa tarvittaessa erääntyneet saatavat perintään. Golfissakaan harrastus ei saa olla ”vehkeistä” kiinni, kuten sanotaan. Tämä on siis minun henkilökohtainen lähtökohtani kaikessa,

harrastuksissa sekä töissä. Kun välineet on kunnossa, ei voi syyttää kuin itseään, jos homma ei toimi.

Seuraavana voidaan miettiä suurta kokonaisuutta eli luottopolitiikkaa. Luottopolitiikka ja sen suunnittelu koostuvat osista, ja jos jokainen niistä toimii omana kokonaisuutenaan niin myös kokonaisuutena lopputuloksena on vähintäänkin hyvä. Golf kierros koostuu väylistä, joita on 18 kappaletta. Jokainen niistä on tavallaan oma pelinsä, mutta jos haluaa tehdä huipputuloksen, niin jokaisella väylällä pitää pyrkiä ihanne tulokseen (Par).

Lopussa seisoo kiitos ja luottopolitiikassa se tarkoittaa toiminnan uskottavuutta ja tuloksellisuutta. Kun yritys antaa luottohallinnasta asiakkailleen ja sidosryhmilleen kuvan, että se on hoidettu tasavertaisesti ja tarkasti, ei sen parempaa mainosta imagolle voi saada.

Kun on saanut golfkierroksen pelattua ja jokaisen 18 väylää omana pelinään ja tosissaan, vaikka rankasateessa, niin perille päästyään on aina voittaja – ainakin oman itsensä.

Aurinkoisia kierroksia!

Jyrki Hurskainen

**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 sihteeriiin:
Juhana Toivonen /Vähittäiskaupan Takaus 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>

Iltamat Svenska Klubbenilla



Kaikki paikan päälle saapuneet luottotutkinnon suorittaneet ryhmäkuvassa

Luottomiehet ry:ssä varmana kevään merkinä voidaan pitää jokavuotisia iltamia.

Iltamien juhlovinta antia on diplomien jako Luottotutkinnon suorittaneille ja ansioituneimpien oppilaiden palkitseminen stipendein. Vihteelläkin on osuutensa tilaisuudessa, jossa jäsenistöllä on pitkän kaamoksen jälkeen mahdollisuus vaihtaa ajatuksia ja kuulumisia.

Kaksi edellistä iltamaa pidettiin ravintolassa Kaarle XII. Yhdistyksen uusi kerhomestari Arto Kallio oli valinnut tämän vuoden iltamien pito paikaksi Helsingin Kruununhaassa sijaitsevan Svenska Klubbenin. Mainikas paikka, jossa todennäköisesti useimmat iltamiin osallistuneet eivät kuitenkaan olleet aiemmin vierailleet. Joku tiesi kertoa, että Luottomiehet ry:n edellinen tapahtuma oli Klubbenilla joskus 80-luvulla.

Yhdistyksen puheenjohtaja Maarit Tikka avasi tilaisuuden kertomalla muutaman sanan Svenska Klubbenin rakennuksen historiasta. Rakennus valmistui yksityisasunnoksi vuonna 1900, jolloin Insinööri Ossian Donner muutti taloon Skotlantilaista syntyperää olevan vaimonsa kanssa. Herrasmiehenä Ossian oli halunnut

vaimonsa tuntevan olonsa kotoisaksi, joten talo on rakennettu Skotlantilaista arkkitehtuuria mukaillen. Heti sisään astuttaessa syntyi tunne kuin olisi siirtynyt Suomesta Skotlannin vihreiden nummien suuntaan. Linnamaisen talon tuloaulassa on mahtavia avotakkoja raskaine tummine nahkalustoineen. Donnerin perhe asui talossa ainoastaan 17 vuotta. Helsingin ruotsinkielisen väestön herrasklubina vuodesta 1880 toiminut Svenska Klubben osti talon vuonna 1931.

Avauspuheen jälkeen seurasi Luottotutkinnon suorittaneiden todistusten jako. Nyt kurssinsa päättäneet 38 oppilasta aloittivat opiskelunsa marraskuussa 2008, joten mistään opin tiellä tapahtuvasta pikapyrähdyksestä ei tutkinnossa ole kyse. Oppilaita oli ilahduttavasti ympäri Suomea. Huono puoli tässä oli se, että vain noin kolmannes tutkinnon suorittaneista oli saapunut paikanpäälle vastaanottamaan todistuksen. Iltamaväki ei jäänyt neuvottomana seuraamaan tilannetta, vaan palkitsi jokaisen todistustaan noutamaan saapuneen raikuvien aplodein.

Useat kurssilaiset olivat saaneet tutkinnostaan kiitettävän arvostuksen, joten stipendein palkittavien valinta ei ollut helppoa. Kotitehtävistä saadut arvostanat nousivat tällä kertaa ratkaisevaan rooliin. Parhaina oppilaina palkittiin Pirjo Haavio, Salla Hakala ja Marina Johansson.



Puheenjohtaja Maarit Tikka kertoi rakennuksen historiasta ja kertoi tulevan illan ohjelmasta iltamavieraille.

Juhlallisen diplomien jaon jälkeen ohjelma vaihtui vapaamuotoisempaan suuntaan. Iltamaväki pääsi nauttimaan maukkaasta illallisesta ja jatkamaan keskustelua kollegoiden kanssa. Iltamien vauhdikkaimmista tahdeista vastasi yhtye nimeltä Steppin' Peanuts. Iltamaväki oli valmis seuraamaan yhtyettä aina rokaavimpiin tahteihin saakka.



*Tauolla keskustelua juhlapaikan
pittoreskissa miljöössä*



Sen lisäksi, että ruoka oli näyttävää, oli se myös maukasta

Kerhomestari Arto Kallio, Koulutustoimikunnan pj. Terhi Hakkarainen, sekä yhdistyksen pj. Maarit Tikka jakoivat diplomit luottotutkinnon suorittaneille



Svenska klubben tarjosi upeat ja arvokkaat puitteet tilaisuudelle

Riskienhallinta

osana pk-yritysten strategista johtamista

Riskienhallinnan näkökulmasta on tullut yhä keskeisempi osa organisaatioiden johtamista. Tämä johtuu riskienhallinnalle ulkoapäin asetetuista vaatimuksista sekä organisaation sisäisestä tarpeesta jäsentää, kvantifioida ja linkittää erilaisia riskejä. Riskienhallinta on siis osa strategista suunnittelua ja operatiivista päivitysjohtamista, jonka avulla varmistetaan organisaation liiketoiminnallista menestymistä.

VTT selvitti ”Toiminnan ohjaus ja riskienhallinta pk-yrityksissä” -projektissa, miten riskienhallinta on integroitu pk-yrityksissä toiminnan ohjaukseen. Tutkimuksessa etsittiin parhaita käytäntöjä riskienhallinnan liittämiseksi osaksi pk-yrityksen toiminnan ohjausta. Tutkimusaineistoa kerättiin asiantuntijaseminaarin, dokumenttianalyysin sekä teema-haastattelujen avulla. Tutkimuksessa haastateltiin viiden pk-yrityksen edustajia ja kolmea pk-yritysten edunvalvontaan tai organisaatioiden johtamisen kehittämiseen ja koulutukseen liittyvää asiantuntijaa.

Iso asiakas motivoi riskienhallintaan

Pk-yritysten motiivit riskienhallintaan todettiin vaihteleviksi. Turvalisuusasioiden ja riskienhallinnan tärkeys merkittävälle asiakkaalle oli keskeinen syy parantaa riskienhallintaa.

Haastatteluissa kuvattiin, että jos laatuasioita ei ole hoidettu järjestelmällisesti, ei voi edes osallistua tarjouskilpailuun. Asiakas saattoi oman laatujärjestelmänsä mukaisesti vaatia toimittajiltaan tietynlaisia kokouskäytäntöjä tai dokumentointia osana toimitusprosessia. Laatuasioiden hyvä hoito nähtiin siten kilpailuetuna. Järjestelmällisellä riskienarvi-

Kirjoittaja on Eija Kupi, tutkija, VTT, Riskienhallinta ja käyttövarmuus –osaamiskeskus eija.kupi@vtt.fi

oinnilla tai skenaariotyöllä pyrittiin tunnistamaan yrityksen tai merkittävien asiakkaiden toimintaympäristön riskejä ja muutoksia.

Yrityksen jatkon turvaaminen tärkeää

Yrityksen jatkumisen turvaaminen motivoi niin ikään kehittämään riskienhallinnan toimintatapoja. Esimerkiksi tarjouslaskentaa yhtenäistettiin, ja sitä tuettiin vaiheittaisella ohjeistuksella ja kokemuksiin pohjaavilla tarkastuslistoilla. Haastattelut korostivat kokemuksista ja virheistä oppimista. Erityisen tärkeänä pidettiin virheiden analysointia. Virheistä saatu oppi sisällytettiin ohjeistukseen ja siten koko organisaation hyödyksi.

Haastatellut kuvasivat riskienhallintaa järjestelmällisen toiminnan osaksi, tietojen keräämiseksi ja sen pohdinnaksi, mitä tämä tieto tarkoittaa omalle yritykselle. Riskienhallinta miellettiin sekä vahinkojen ennakoinniksi että yrityksen liiketoiminnan edistämiseksi. Mahdollisuuksien tunnistamisen ja sopivien toimintamallien suunnittelulla ja hallinnalla voi löytää kilpailuetua. Sitä voi tuottaa muita yrityksiä parempi riskinkantokyky jollakin alueella tai muita suurempi riskinottovalmius.



Yrityksen elinkaareissa tärkeitä taitekohtia myös riskienhallinnalle

Sukupolven vaihdoksen tai vastaavan yrityksen elinkaaren murroksen arvioitiin vaativan riskienhallinnan tehostamista. Joissakin tällaisissa muutoksissa otettiin käyttöön entistä muodollisempia riskienhallintatapoja. Esimerkiksi yrityksen hallituksen kokouskäytäntöjä ja dokumentointeja parannettiin.

Riskienhallinnalle olennaisia murroksia yrityksessä olivat myös uuden toimintayksikön perustaminen, kansainvälistyminen tai oman yrityksen omistajuusmuutokset. Kansainvälistyminen joko uuden ulkomaisen asiakkaan tai vanhan asiakkaan omistusmuutoksen myötä nähtiin vaikeaksi. Monet haastatellut katsoivat, että kansainvälistymisen vaatii ehdottomasti ulkopuolista asiantuntijaa. Yrityksissä ei riittävästi osattu esimerkiksi lainsäädäntöä tai sopimustekniikkaa. Sopimusten avulla riskejä voidaan esimerkiksi siirtää osapuolelta toiselle.

Kokonaisvaltaista riskienhallintanäkemystä kaivataan

Haastattelujen perusteella riskienhallinta oli usein riskilajikohtaista,

ja riskeihin varauduttiin tapauskohtaisesti. Riskienhallintapolitiikkaa eli suhtautumista erilaisiin riskeihin ei oltu kuvattu, mutta se saat- toi sisältyä kirjoittamattomana kiinteästi toimintakulttuuriin. Esi- merkiksi luottoriskit eivät olleet osa- na riskienhallinnan suunnittelua eikä yrityksillä ollut dokumentoi- tua luottopolitiikkaa tai muutoin so- vittuja toimintatapoja luottoriskien hallintaan. Riskienhallintaprosessiin liittyvä riskinottohalu ja riskinkan- tokyky saatettiin määrittää osana investointeihin liittyvää päätöksen- tekoa. Kokonaisvaltaisen riskienhal- linnan tehostamiseksi yrityksen joh- don tai hallituksen tulee muodostaa yhteinen käsitys merkittävimmis- tä toimintaan liittyvistä riskeistä ja edellyttää säännöllistä raportointia niistä.

Riskienhallinnan liittäminen osaksi strategista suunnittelua

Strategisen suunnittelun laajuus ja toiminnot vaihtelivat yrityksittäin, täten myös riskienhallinta vaihte- li. Yleisesti riskienhallinta nähtiin

osaksi hyvin järjestettyä toiminta- tapaa. Esimerkiksi monet laadun- hallinnan menettelytavat kuuluivat riskienhallintaan. Haastatellut yri- tykset arvostivat sitä, että strategi- set päämäärät ja suunnittelu pidet- tiin ajan tasalla. Toimintaympäristön muutosten vaikutusten arviointi stra- tegian päivitystarpeeseen todettiin yhdeksi avainhenkilöiden päätehtä- vistä.

Riskienhallinta voidaan liittää yri- tyksen strategiaan ja tavoitteisiin esi- merkiksi miettimällä, mitkä ovat yri- tyksen viisi tärkeintä tavoitetta tai päätöstä ja mitä riskejä niihin liit- tyvät. Erilaisia tarkistuslistoja voidaan käyttää apuna kriittisissä päätöksen- tekotilanteissa. Myös riskien pienen- tämiseen tai siirtämiseen liittyvien toimenpiteiden tulee pohjautua yri- tyksen strategiaan.

Kolme mallia riskienhallinnan nivomisesta toimintaan

Hankkeen tuloksena todettiin, et- tei ole olemassa yhtä suositeltavinta tapaa, jolla riskienhallinta tulisi in- tegroida osaksi pk-yritysten toimin-

nan ohjausta. Hankkeessa laadittiin kolme erilaista mallia, joiden avul- la riskienhallintaa voidaan tehostaa ja sisällyttää se osaksi pk-yritysten toiminnan ohjausta. Ensimmäises- sä mallissa riskienhallinnan proses- si liitettiin osaksi yrityksen muita toimintaprosesseja. Toisessa mal- lissa kuvattiin riskienhallinnan yh- teyttä muutamissa eri standardeis- sa kuvattuihin johtamisjärjestelmiin (laadunhallinta-, ympäristö- sekä työterveys- ja työturvallisuusjohta- misjärjestelmät). Kolmannessa mal- lissa kuvattiin pk-yrityksen eri elinkaaren vaiheissa erityisesti huo- mioitavia riskejä. Riskienhallinnan kehittämisen näkökulma voidaan si- ten valita usealla eri tavalla. Oleel- lista on riskit tiedostavan kulttuurin rakentaminen, jolloin riskienhallin- nassa ei ole kyse vain lomakkeiden täyttämisestä ja lisätyöstä vaan liike- toimintaa järkevällä tavalla tukevas- ta toimintatavasta.

Julkaisu ”Riskienhallinta osana pk- yrityksen strategista johtamista” ver- kossa: <http://www.vtt.fi/inf/pdf/workingpapers/2009/W137.pdf>

.....

Suorinta tietä SEPAan!

– älä kulje lähtöruudun kautta

Euroopassa siirrytään kovaa vauhtia kohti yhtenäistä euromaksualueutta, SEPAa. Siirtymävaiheen jälkeen euroalueella ei SEPA:n ansiosta enää ole eroja koti- ja ulkomaan maksamisen välillä. Asiantuntija-arvion mukaan kyse on teknisesti suuremmasta muutoksesta, kuin euroon siirryttäessä. Tästä huolimatta tutkimuksen mukaan vasta joka viides organisaatio on tehnyt SEPA-suunnitelman. Nyt viimeistään onkin korkea aika aloittaa siirtyminen suorinta tietä SEPAan!

Alkuvaiheessa SEPA koskee keskeisiä maksamisen palveluita – tilisiirtoa, suoraveloitusta ja maksukortteja. Tilisiirroissa siirrytään käyttämään maksun saajan tietoina tilinumeron kansainvälistä muotoa IBANia (International Bank Account Number) ja saajan pankin yksilöivää BIC-koodia (Bank Identifier Code, joka tunnetaan myös SWIFT -osoitteena). Nämä korvaavat kansallisen tilinumeron käytön myös kotimaan maksuissa. Kansainvälisten koodien käyttöönotto vaikuttaa kaikkiin maksupalveluiden käyttäjiin – sekä yrityksiin että kuluttajiin.

Tilisiirtoon ja kansainvälisiin tilinumeroihin liittyvät muutokset ovat ensimmäisiä, joihin jokaisen yrityksen tulisi viimeistään nyt reagoida. Jotta yritys voi vastaanottaa maksuja uudella tavalla, tulee sen huolehtia omien IBAN- ja BIC-tietojen lisäämisestä laskulomakkeille viimeistään 1.7.2010. Tämä koskee myös pelkästään kotimaassa toimivia yrityksiä. IBANin ja BICin rinnalla tulee siirtymäaikana kuitenkin edelleen ilmoittaa tilinumero myös kansallisesa muodossa.

Siirtyminen SEPAan edellyttää enemmän toimenpiteitä yrityksiltä kuin yksittäisiltä kuluttajilta. SEPA edellyttää muutoksia erityisesti yritysten taloushallinnon ja maksuliikkeen järjestelmiin, joissa käsitellään

**Yksi Eurooppa,
yksi raha – kaikilla
maksuvälineillä**



Samana käteisen rahan käyttäminen koko euroalueella on meille jo itsestäänselvyys. Eikö siis ole luontevaa, että sama koskee myös muita maksuvälineitä?

SEPA:n ansiosta euroalueen talous kykenee viimein hyödyntämään kaikkia rahaliiton mukanaan tuomia etuja. SEPA-maksujärjestelmä ei ole vain yksittäinen maksujärjestelmän muutos, vaan osa Euroopan taloudellista yhdentymistä. SEPA kehittää pienten maksujen markkinoita, parantaa kilpailukykyä sekä tukee talouden jatkuvaa kehittymistä koko euroalueella.

SEPA:n myötä yrityksen ja kuluttajan kaikki maksut voi hoitaa samoin ehdoin yhdeltä tililtä riippumatta siitä, mihin euro- tai ETA-alueen maahan maksu menee. Maksaminen ja maksujen vastaanottaminen on nopeampaa ja yksinkertaisempaa. Samalla säästyy rahaa. Jatkossa yrityksen ei tarvitse pitää tiliä monessa maassa, vaan yksi tili riittää. Yksittäinen kuluttaja voi maksaa ostoksensa kaikissa 32:ssa yhtenäisen euromaksualueen maassa yhdellä ja samalla kortilla myös suoraan pankkitililtä – aivan kuten kotimaassa.

SEPA-järjestelmään siirrytään Suomessa tilisiirtojen ja maksukorttien osalta vuoden 2010 loppuun mennessä. Kannustaisinkin kaiken kokoisia yrityksiä aloittamaan ajoissa tarvittavat toimet sekä taloushallinnon- että maksujärjestelmäohjelmistojen päivittämiseksi SEPA-aikaan. Muutos koskee kaikkia, myös ainoastaan kotimaassa toimivia yrityksiä. Yhtenäisten periaatteiden lisäksi tekniikka uusiutuu SEPA:n myötä ja tarjoaa mahdollisuuden taloushallinnon tehostamiseen – siirry siis suorinta tietä SEPAan ja varmista sen mukanaan tuomat edut liiketoiminnallesi!

Piia-Noora Kauppi

Toimitusjohtaja

Finanssialan Keskusliitto

maksu- ja tilinumerotietoja (esim. reskontrat, palkanmaksu jne.). Myös palkkojen maksaminen muuttuu. Kuluttajille näkyvimät muutokset ovat sirullisten korttien käyttöönotto ja kortilla maksaminen: perinteisen maksukuitin allekirjoittamisen sijasta ostaja näppäilee tunnusluvun kortinlukulaitteeseen. SEPA:n myötä kuluttaja voi maksaa ostoksensa koko euroalueella Debit-kortilla, eli vanhaan malliin ”pankkipuolelta”.

Kaupan alalla maksupäätteet päivitykseen

Kaupan alalla SEPA-kortit edellyttävät liikkeiltä EMV-kortteja hyväksyviä maksupäätteitä ja maksupäätteohjelmistoja sekä sopimuksia maksutapahtumien välittämisestä. Korttimaksuja vastaanottavien yritysten tulisi vaihtaa maksupäätteen sirumaksupäätteiksi ja varmistaa, että ne on päivitetty tukemaan myös uusia kortteja.

Myöhemmin siirtymäaikaan käyttöön otettava SEPA-suoraveloitusta poikkeaa merkittävästi nykyisestä kotimaisesta suoraveloituksesta ja edellyttää sitä käyttävältä yritykseltä merkittäviä järjestelmämuutoksia.

Kotimaista suoraveloitusta laskutuksessa käyttävän yrityksen kannattaakin harkita sähköiseen laskutukseen siirtymistä.

Miksi SEPA?

Olemme tottuneet käyttämään samaa käteistä rahaa Euroopan sisällä euron käyttöönotosta lähtien vuonna 2002. SEPA:n myötä myös muilla maksuvälineillä suoritettavat maksut voi hoitaa samoin ehdoin riippumatta siitä, mihin euroalueen maahan maksu menee.

SEPA:n tavoitteena on helpottaa ja tehostaa kansainvälistä liiketoimintaa euromaksualueella. SEPA myös edesauttaa aiemmin vain kotimaassa toimineiden yritysten kansainvälistymistä, sillä yritykset voivat käydä kätevämmän kauppaa Suomen lisäksi koko euromaksualueella. SEPA:n myötä kansainvälisesti toimivien yritysten maksut välittyvät euromaksualueella maasta toiseen huomattavasti nopeammin, jopa yhdessä pankkipäivässä vuonna 2012. Tämä on huomattava parannus vanhaan malliin.

SEPA on mahdollisuus

SEPA:n siirtyminen tulisi nähdä suomalais-yrityksissä myös mahdollisuutena – sen myötä yrityksille ja yhteisöille tarjoutuu mahdollisuus uudistaa ja tehostaa taloushallintoa

Suorinta tietä SEPAan!

1

IBAN ja BIC näkyviin kansallisen tilinumeron rinnalle heinäkuuhun 2010 mennessä! Varmista, että kirjanpitoon on ajan tasalla ja tiedossanne ovat sekä omat että sidosryhmiene kansainväliset tilinumerot.

- Oman IBANisi löydät esim. tilioitteelta tai verkkopankista. Esimerkki suomalaisesta IBAN-numerosta:
FI21 1234 5600 0007 85.
- Kansainvälisen tilinumeron IBANin rakenneohjeen sekä ohjeen tarkisteen laskennasta löydät muun muassa Finanssialan Keskusliiton verkkosivuilta (www.fkl.fi).
- Tarkista myös, onko pankkisi verkkosivulla IBAN-laskuri, jolla voit yksittäisellä kotimaisella tilinumerolla hakea tiliin liittyvän IBAN-numeron.
- Tutustu myös tarjolla oleviin IBAN-muutopalveluihin, kun muunnettavia tilinumeroita on paljon.

2

Varmista, että taloushallinnon ohjelmistonne ovat SEPA-ajassa. Käynnistä muutos välittömästi ottamalla yhteys palveluntarjoajaan, mikäli näin ei ole! Muista, että jo IBANin ja BICin lisääminen asiakas- ja laskutusrekistereihin voi vaatia ohjelmistomuutoksia.

3

Varmista vastuut. Yritys vastaa aina viime kädessä itse taloushallinnostaan. Keskustele palveluntarjoajienne kanssa tarvittavista muutoksista ja sovi selkeästi rooleista.

4

Vielä kysyttävää? Muista, että oma pankkisi on lähin SEPA-tietoa antava taho. Tartu siis luuriin!



siten, että aikaa jää entistä enemmän muun muassa suunnitteluun, budjetointiin ja kassanhallintaan. Jatkossa yhden tilin kautta on mahdollista hoitaa koko SEPA-alueen maksuliikenne samoin standardein ja järjestelmin.

Nykyaikaiset taloushallintaohjelmistot tarjoavat mahdollisuuden hoitaa maksut ilman erillistä maksujen näppäilyä verkkopankissa. SEPA:n myötä yrityksille aukeaa otollinen hetki arvioida uuden ohjelmiston käyttöönoton hyödyt ja haitat. Markkinoilla on runsaasti myös pienille yrityksille soveltuvia edullisia vaihtoehtoja. Ota yhteyttä palveluntarjoajaasi tai kysy lisätietoja omas- ta pankistasi!

SEPA tulee – käynnistä muutos välittömästi!

Viime vuoden loppupuolella tehtyjen tutkimusten mukaan useissa suomalaisyrityksissä ei olla tietoisia siitä, kuinka laaja muutos siirtyminen yhtenäiseen euromaksualueeseen on. Tutkimusten mukaan pienten ja kes- kisuurten organisaatioiden SEPA:n valmistautuminen on selvästi heikom- malla kantimilla kuin suurten organisaatioiden. Mitä aiemmin yri- tys on valmis siirtymään SEPAan sitä enemmän yritys saa siitä myös hyöty- jä kun maksaminen nopeutuu ja tu- lee edullisemmaksi.

Artikkelin lähteet: Finanssialan keskusliitto, EKP, Osuuspankki

Luottotutkinto – Opiskelijan kokemuksia



Varpu Oras, Sanoma Newsin luotonhallinnasta oli päätoimitajan haastateltavana aiheesta luottotutkinto-opinnot ja Varpun henkilökohtaiset kokemukset opiskelusta. Varpu Oras on työskennellyt Sanoma Newsin luotonhallinnassa vuodesta 2006. Sitä ennen hän toimi Helsingin Sanomien asiakaspalvelun perehdyttäjänä ja tiiminvetäjänä. Kun luotonhallinnassa tuli paikka sisäisen haun kautta auki, tarttui Varpu haasteeseen syventää osaamistaan, sillä ala sinänsä tuntui hänestä kiinnostavalta.

Mikä sai sinut lähtemään opintielle kohti luottotutkintoa?

Pertti Larva, joka minut rekrytoi luotonhallintaan, kertoi minulle luottotutkinnosta ja olin itsekkin siitä kiinnostunut jo tuolloin neljä vuotta sitten. Valitettavasti osallistuin samaan aikaan yrityksen haastavaan ja pitkään järjestelmäprojektiin, jonka vuoksi ei ollut aikaa opiskelulle, mut-

ta heti kun projekti päättyi, ilmoit-
tauduin opiskelemaan.

Miksi lähdit opiskelemaan? Mikä tutkinnossa kiinnosti?

Olin vasta siirtynyt alalle ja halusin valmiuksia sekä varmuutta luotonhallinnan asioihin. Omasta mielestäni tietotaitoni alalta ei ollut vielä tarpeeksi hyvä ja olihan minulle jo rektyointivaiheessa syntynyt halu, että jossain vaiheessa suorittaisin luottotutkinnon.

Mikä yllätti opiskelussa?

Suuri yllätys oli opiskelujen vaativuus ja tiivis tahti.

Kuinka sait sovitettua työn, vapaa-ajan ja opinnot?

Tehtäviä oli paljon ja nopeassa tahdissa. Oma rima opintoihin oli korkealla, joten en kokenut että mikään osa-alue elämässä olisi kärsinyt. Olin asennoitunut opiskeluun ja sitoutunut siihen. Laadin opiskelulle aikataulun, enkä koskaan jättänyt tehtäviä rästiin. Uusien tehtävien tultua luin ne heti läpi, joten ajatus-työ lähti heti käyntiin alitajunnassa ja auttoi lähdekirjallisuutta luettaessa huomaamaan näin asiat, jotka oli tehtävänannossa mainittu.

Mikä oli kivaa tai mieleen painuvinta opiskelussasi?

Kivaa oli jaksojen aloituspäivät. Erittäin positiivisena koin sen, että kirjanpito oli mahdollista tenttiä heti alussa alta pois, jolloin sitä ei tarvinnut suorittaa, jos tentin sai hyväksytysti läpi. Ne, jotka halusivat suorittaa kirjanpidon kurssin, tulivat huomaamaan, että tehtäviä oli melkoinen määrä. Pidin myös yritysvierailuistamme Helsingin käräjäoikeuteen ja ulosottovirastoon.

Koin opiskelun mielekkäänä ja joissakin aineissa oli nettitenttejä, mikä mielestäni oli todella hyvä asia ja säästi opiskelijoiden vaivaa. Jokai-

nen pystyi paikasta riippumatta tekemään tentin netin kautta. Erittäin hyväksi koin myös viestinnän kursilla olleen nettikeskustelun. Toivoisinkin tätä laajennettavan jatkossa useampiin oppiaineisiin.

Entä mitä kehittymisalueita näkisit tutkintorakenteessa?

Negatiivisia asioita on vaikea hakea, kun olen perusluonteeltani positiivinen ja opiskeluun niin orientoitunut, mutta voin sanoa, että joidenkin opiskelijoiden oli vaikea päästä kesätauon jälkeen taas opiskelurytmiin kiinni. Lisäksi lähipäivät eli luennot olivat aina jaksojen alussa. Jos ne olisivat olleet sijoitettu jaksoon myöhemmin ja kirjallisuuden kautta olisi voinut perehtyä aiheeseen etukäteen, olisi luennoista saanut paljon enemmän irti.

Mitä neuvoja antaisit henkilölle, joka harkitsee opintojen aloittamista?

Opiskeleminen työn ohella vaatii sitoutumista. Ajankäytön hallintaa helpottaa konkreettisen opiskeluaikataulun tekeminen. Näin ehtii tehdä kaiken ajoissa. Suosittelen lämpimästi luottotutkintoa. Tällä alalla siitä on todella paljon hyötyä.

Mitä konkreettista hyötyä koet saaneesi tutkintoa suorittaessasi?

Sain paljon varmuutta asioihin ja syvempää tietämystä asioihin, joista olin tiennyt vain ”jonkin verran”. Esimerkkeinä voisi sanoa vaikkapa velkasaneerauksen ja konkurssivaltavonta-asiat.

Syttyikö opiskelukipinä?

Täytyy myöntää että tuli. Opiskelu ei ollut niin vaikeaa ja ylitsepääsemätöntä. Vielä ei mitään varmoja päätöksiä jatko-opiskelusta ole, mutta katsotaan. Mahdollisuuksia ja tarjontaa opiskeluhaluille näyttäisi pääkaupunkiseudulla olevan. Tiedän ainakin yhden kurssilaisen jatkaneen suoraan Credit Management opintojen pariin.

Luottoseminaari

30.9.—1.10.2010

Långvik Congress Wellness Hotel, Kirkkonummi

Luottomiehet ry:n
jokasyksyinen
luottoseminaari
järjestetään kokouskeskus
Långvikissa. Upeat puitteet
eivät jätä ketään kylmäksi.

Ohjelmassa on tänä vuonna
erityisen ajankohtaisia
aiheita; takaamme, että
saat uusia tietoja ja
ajatuksia hyödynnettäväksi
työpaikallasi.

Seminaarivierailla on
lisäksi käytössään
rentouttava SPA-osasto
saunoineen ja altaineen
sekä huippumoderni
kuntosali.

TERVETULOA MUKAAN!

Luottomiehet ry:n
Koulutustoimikunta



ILMOITTAUDU JO NYT:

Lähetä yhteystietosi osoitteeseen:

Koulutustoimikunta@luottomiehet.fi

Tiedustelut: Terhi Hakkarainen,
puh. 075 325 5603



Ohjelma: (Muutokset mahdollisia)

Lähde mukaan kuulemaan ajankohtaista asiaa, esim. Kuluttajaviraston Anja Peltosen puheenvuoro perintäalaan vaikuttavista lakiuudistuksista, asianajaja Marko Monosen puheenvuoro sopimusjuridiikasta sekä Timo Vainikan puheenvuoro ulosoton käytännön toimista.

Antti Kylliäinen herättelee ajatuksia puheenvuorollaan "Mihin työssä tarvitaan armoa?".

Luvassa on kaksipäiväinen seminaari täynnä asiaa. Sijainti lähellä Helsinkiä mahdollistaa osallistumisen myös ilman yöpymistä!

Seminaarihinnat: 590 euroa/ 1hh, 480 euroa/
2hh, 370 euroa/ osallistuminen ilman majoitusta



Luottomiehet —
Kreditmännen r.y.

TUOTTAVUUS

Tuottavuudesta kohistaan kovasti ja sitä pitäs kuulemma saada lisää. Ennen mä luulin et se riittää jos tekee vähän ahkerammin ja jättää pape-rossipaussit pois. Mulla ei ole kyllä kokemusta muualta ku konttorista ja aika paljon sentään.

Tuottavuus onkin sitä, että jos mä teen työni hyvin tai miten kuten, niin joka tapauksessa firman tulee saada siitä rahanarvosta hyötyä. Muutenhan mä olisin vaan joku syöttöpossu aikaani kuluttamassa.

Hirveesti ihmisiä pannaan töistä pois et tuottavuus kohenis. Kaikki työt sentään saa jäädä paikoilleen.

Ennenku ihmisiä irtisanotaan, pitäs kattoo onks mitään töitä joita ei ollenkaan tarttis tehdä tai jotka voitais tehdä helpommin ja vähemmän fiilaten ja höyläten. Esimerkiksi tän jutun oon ajan säästön eli tuottavuuden takia kirjoittanut Helsingin murteella.

Mä tunsin kerran yhden kaverin joka käytti sekä vyötä että henkseleitä. Olihan se turvallista vaikka ei se mitään haittaa vaik housut putois. Jos konttorissakin kaikki pikkuasiat varmistetaan moneen kertaan, se maksaa mansikoita.

Luullaan et mitä mutkikaampi joku systeemi on, sen oikeempi lopputulos saadaan. Vaan kohtuullinen arvaaminen on kans ihan kelpo ja halpa juttu, sitä pitää vaan kutsua pika-analyysiksi.

Isot päälliköt aina haluis kehittää ja muuttattaa kaikkee ja pienemmät viskaalit kyttää päästä vetään niitä projekteja ja seurantaa, valvontaa ja koulutusta. Lopuks ne keksii ehdottaa uutta projektia.

Toimintoja ulkostamalla pyritään nostaa tuottavuutta kovasti. Yks paha juttu, jota ei aina muisteta on se, et ku palvelukeskukseen pannaan hommia, niin oma organisaatio me-

nee uusiks. Väki kyl vähenee tässä kustannuspaikassa ja lisääntyy tosa toisessa ja osastoja yhdistetään ja erotetaan. Et mihinkäs se tuottavuus joutu?

Muutos vaatii muutosjohtamista, palavereita sekä hengen nostatus ja arvo ohjelmia ja laatukilpailuakin vielä. Anna mun kaikki kestää! Missä välissä se oikee bisnes tehdään? Ihmiset hyörii yhtenä mylläkkänä eikä kukaan uskalla organisaatiossa kertoa ylemmäs ettei tästä mitään hyvää seuraa. Tosi on, kuten entinen pankinjohtaja sano ennekun se sai suurpankkinsa melkeen konkurssiin.

Tuomari Nurmio sanoo jossakin laulussaan mun mielestä just niinku asia on: "Miljoonittain kaalinpäitä, miettimässä niitä näitä, laskemassa aidan seipäitä."

KUTSU

Luottomiehet - Kreditmännens ry:n varsinainen kevätkokous pidetään tänä vuonna torstaina 20.5.2010 klo 15.00 alkaen Linnanmäellä

Kokouksen jälkeen ruokailu ja ruokailun jälkeen hauska Linnanmäki -kisa joukkueittain Linnanmäki Nostalgia -teeman puitteissa.

Kevätkokouksessa käsitellään sääntöjen 9 §:ssä mainitut asiat.

Yhdistys tarjoaa tämän hauskan iltapäivän ruokailuineen jokaiselle ajoissa ilmoittautuneelle yhdistyksen jäsenelle.

Aika: 20.5.2010 klo 15:00 - 21:00

Paikka: Linnanmäki

Ohjelma

Klo 14:45 Saapuminen

*Ravintola Safari yläkerta, Linnanmäki, Tivolikuja 1

Klo 15:00 Kevätkokous ja kahvit

Klo 16:00 Ruokailu, Linnanmäen suosikkibuffet

Klo 17:30 Linnanmäki -kisa joukkueittain

*Voittajajoukkue palkitaan, tuomarit Linnanmäeltä

Klo 19:00 - 21:00 Vapaata huvittelua huvipuistossa, oman maun mukaan

Sitovat ilmoittautumiset 14.5.2010 mennessä Luottomiesten

web-sivuilla: www.luottomiehet.fi

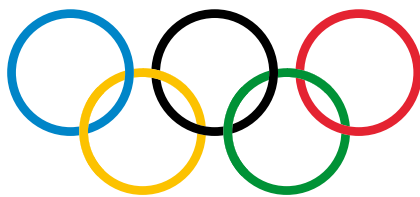
tai sähköpostitse kerhomestarille: arto.kallio@lindorff.fi

Linnanmäki 60 v. Lastensuojelun hyväksi

Lasten Päivän Säätiön toiminnan tarkoitus on kerätä varoja lastensuojelutyöhön. Tämän toteuttamiseksi säätiö ylläpitää ja kehittää Linnanmäen huvipuistoa.

Osallistumalla tilaisuuteen Linnanmäellä olette osaltanne mukana hyvällä asialla tukemassa suomalaista lastensuojelutyötä.





Kisaturistina Talviolympialaisissa

Tein päätöksen matkustaa Vancouverin talviolympialaisiin kuullessani kisaisännöiden varmistumisesta. Majapaikka oli jo tiedossa. Sisareni on muuttanut Kanadaan siirtolaiseksi vuonna 1990 ja asui vuodesta 1992 lähtien ensin 8 vuotta Vancouverissa ja muutti vuonna 2000 Richmondiin, naapurikaupunkiin. Kisatapahtumien lipujen hankinta tapahtui jo syksyllä 2008, jolloin sisareni osallistui paikallisten asukkaiden kisalippuarpajaisiin. Arpa suosi meitä kaikkiaan 11 tapahtuman verran. Liput olivat aika arvokkaita, mutta kisojen alkessa kyseinen investointi oli toissavuoden kuluissa. Saimme liput avajaisiin, naisten kumparemäkeen, yhdistettyyn, pariluistelun vapaaohjelmaan, naisten jääkiekko-otteluun Suomi-Kiina, miesten otteluun Suomi-Saksa, miesten 4x10 kilometrin hiihtoon, miesten kumparemäkeen, curlingin pronssiotteluun ja päättäjäisiin. Suomi-Ruotsi jääkiekko-otteluun yritin hankkia lippuja Suomen kiintiöstä, onnistumatta. Saimme liput lopulta Vanocin virallisilta Fan-to-Fan -sivuilta, jossa niitä oli myynnissä jonkin verran korkeampaan hintaan.. Yhdistetyn kisassa liput piti olla sekä mäkihyppyyn että hiihtoon. Harmittavasti emme saaneet lippuja yhteenkään pikaluistelukisaan emmekä puikkalajeihin.

Vancouverin kisaisännöisyys ei todellakaan perustunut siihen, että Vancouverissa olisi lunta hiihto- ja muita lunta vaativia lajeja varten. Vancouverin keskilämpötila on talvellakin plussan puolella. Joten Vancouverin talviolympialaisia kisattiin isäntäkaupungin lisäksi Richmondissa, Whistlerissä ja Cypress-vuorella (West Vancouver).

Helmikuun alussa kirsikkapuissa näkyi jo alkavaa kukintaa ja ennen

kuin lähdin kotiin kisojen jälkeen, niin kukinta oli miltei jo ohi.

Käytäntöä

Minulla oli kotikenttäetä eli sisareni oli hankkinut meille etukäteen nuo niin halutuiksi tulleet Red Mittenit ja kätevät kaulassa roikottavat lipupukotelot, eikä niitä tarvinnut sitten enää etsiskellä mistään. Viralliseen Olympiakauppaan keskustan The (Hudson) Bay'hin oli kisojen alkamisen jälkeen jatkuvat jonot, vaikka kauppa oli auki joka päivä keskiyöhön asti. Jonotus kauppaan alkoi jo ennen kisojen alkamista ja onnekseni pääsin myymälään ihan vahingossa ilman jonotusta. Olin ostoksilla kyseisen tavaratalon muilla osastoilla ja olin menossa hissillä metrotasolle ja tuolloin hisseistä vielä pääsi suoraan Olympiakauppaan. Tietenkin käytiin tilaisuuden hyväkseni. Loppuolos oli valitettava Visalaskun loppusummaa katsellessa, mutta hankittu tavara kyllä ihan kivaa ja asiallista.

Vuoristorata

Edellisen Kanadan matkani jälkeen Vancouverin ja Richmondin välille oli rakennettu metro, joten matka Vancouverin keskustaan taittuu reilussa 20 minuutissa, ennen tuohon matkaan meni tunti bussilla. Tätä uutuutta piti heti seuraavana päivänä kokeilla ja tykästyin tähän Vuoristoradaksi nimittämäni metron, virallinen nimi on Canada Line. Richmondissa ei saa rakentaa lainkaan maan alle (ei edes pysäköintihalleja), ja kun maantasossa ei ollut tilaa, niin metro on rakennettu pila-reiden päälle sillaksi. Metron linjaus ei ole suora eikä tasainen, eli siinä on ylä- ja alamäkeä ja vuoristoradan tuntu tulee siitä, kun voit istua etupenkille ja katsoa esteettä ikkunas-ta ulos. Metro kulkee Vancouverin



puolella maan alla, joten kun metro tulee Vancouverin puolelle, niin rata syöksyy tunneliin ja päättyy keskustan toiselle laidalle Waterfrontin aseman alle parin metrin päähän seinästä. Nämä Vuoristoradan etupenkit olivat tosi haluttuja istumapaikkoja.

Olympiatuli matkasi viimeiset päivät ennen avajaisia Suur-Vancouverin alueen eri kaupungeissa. Kävimme myös katsomassa Richmondin O Zone alueella järjestettyä tapahtumaa, jossa virallisesti juhlittiin Olympiatulen saapumista Richmondiin ja tulen toi O Zonelle paralympialaisurheilija Rick Hansen, sama henkilö, joka toi tulen myös avajaisiin.

Jotkut ihmettelivät hieman innostani lähteä kisoihin, koska lähimpiä tietää, mitä ajattelen penkkiurheilusta eli se on mielestäni maailman turhin urheilulaji. Mieluummin liikkun itse kuin katson sohvalla muiden liikkumista. Järjestävä organisaatio, Vanoc, piti kuitenkin huolen myös kisaturistien kuntoilusta. Jokaiseen kisatapahtumaan osallistuminen edellytti kävelemistä julkisten liikennevälineiden pysäkeiltä. Autoilla ei päässyt edes lähelle kisapaikkoja. Julkisen liikenteen käyttämistä suosittiin myös sillä, että kisalipulla sai matkustaa ilmaiseksi tapahtumapäivänä julkisissa liikennevälineissä. Olympialaisten aikana paikallinen YTS eli TransLink rikkoi eri liikennevälineillään kaikki mahdolliset ennätyksensä. Kaikki kalusto oli käytössä ja lisäksi sitä oli haalittu ympäri Amerikan mannerta. Mat-



Canada Linen metrorata, taustalla Vancouver

Smurffit

Olympialaisten kisatapahtumien sujumista avitti myös valtava vapaaehtoisten sinisiin asuihin puettu armeija, joita paikalliset kutsuivat heti smurffeiksi. Lehdessä keuhuttiin, että smurffit ovat hyvin kielitaitoisia, koska vapaaehtoisia on ”pestattu” ympäri maailmaa. Mutta smurffin kielitaidosta ei kertonut mikään, paitsi jos smurffi puhui ranskaa, silloin takissa oli Bonjour-pinssi. Yhtenä päivänä lehdessä kerrottiin intialaisesta pariskunnasta, joka oli vapaaehtoisina viidensissä olympialaisissaan (nämä kisat mukaan lukien) ja sen lisäksi he olivat menossa tuleviin jalkapallon maailmanmestaruuskisoihin myös vapaaehtoisiksi työntekijöiksi. Tapasin tämän pariskunnan päättäjäsissä, he istuivat minun vieressäni ja keskustelin isännän kanssa siitä, mistä kannattaisi ottaa kuvia.

Go Canada Go!

Kanadan joukkuetta kannustettiin metroasemien infotauluissa, busseissa, toimistorakennusten seinissä ja ylipäättään joka paikassa. Kanadalaiset lähtivät hakemaan näistä kisoista mittavaa mitalisaaalista ja onnistuivatkin siinä. Ainoa harmittava asia oli se, että jenkkien kokonaismitalimäärä oli suurempi, vaikka kanadalaiset saivat enemmän kultamitaleja. Jos olen oikein ymmärtänyt, niin aikaisemmin kanadalaiset eivät ole talvikisoissa menestyneet. Päättäjäsissä näiden kisojen mitalimäärää kuvattiin Michael J. Foxin esiityksen taustalla rulettipöytänä, jossa jokaiseen ruutuun tuli osuma. Tämä kisainnostus näkyi myös sisarentytäreni Athinan koulussa. Luokan opettaja edellytti, että lapset katsovat kilpailuja telkkarista joka päivä puoli tuntia. Athina sai kylläkin erivapauden, koska hän pääsi katsomaan paikan päälle kisatapahtumia. Television urheiluohjelmissa selostajat menivät sekaisin, jos Kanada sai mitalin. Yhdessä lähetyksessä tv-se-

kasimme vuoristokohteisiin milloin Utahista tai Philadelphiasta asti tulleissa busseissa. Bussien lisäksi myös osa kuskeista oli pitkän matkan takaa, yhdellä matkallamme kuski puhui niin paksua englannin murretta, että ennen bussista poistumista selvitimme, mistä kaukaa hän oli kotoisin. Alabamasta.

Suur-Vancouverin alueella on hyvä liikkua julkisilla liikennevälineillä, vaikka bussien reitit eivät pikkukaudoille eksy. Eritoten pidän siitä, että Vancouverissa voi matkustaa johdin-autoilla. Kävin myös ”kokeilemassa” paljon mainostettua Streetcar’ia, jonka Bombardier oli tuonut Euroopasta kisojen ajaksi. Kyseinen Streetcar matkasi Olympic Villagen metroase-

man ja Granville Islandin väliä, matkan pituus noin kolme kilometriä. Tätä Street Car’ia varten ei ollut rakennettu uutta raidetta, vaan sille oli kunnostettu entinen teollisuusraide. Tämä ihme paljastui helsinkiläisen silmin tarkasteltuna tavalliseksi Brysselistä tuoduksi ratikaksi, joka kylläkin lyhensi kivasti matkaa Granville Islandille, jonne olisi muuten pitänyt kävellä. Tässä ihmeessä oli valmistajan edustajat kertomassa teknisiä yksityiskohtia matkustajille. Ensimmäisen kerran paluumatkalta eräs turisti kysyi, että mistä tämä ihmelaite on kotoisin. Bomban edustaja kertoi, että Brysselistä Saksasta. No, Eurooppa on Amerikan mantee-reelta katsottuna yksi alue.





lostaja unohti mainita kanadalaisen voittajan jälkeen tulleet kilpailijat.

Avajaiset

Kisamme alkoivat siis avajaistapahtumalla, joka pidettiin B.C. Placesa johon mahtui noin 70.000 ihmistä. Tilaisuus oli vaikuttava, vaikka siellä joutuikin töihin. Eli kaikilla oli omalla paikallaan odottamassa paketti, jossa oli tarvittavat ”työ-asut ja – välineet. Meille se tarkoitti vaaleansinistä päälle laitettavaa viitaa, sinistä lamppua, valkoista kynttilälamppua, rumpupalikkaa ja itse rumpuna käytettiin tätä varustelaitteikkoa. Yleisön tuli olla harjoittelemassa omaa osuuttaan tuntia ennen tapahtuman alkua. Jokaisella katsomon osalla oli oma punapipoinen ja valkopuseroinen ohjaansa, joka ”kertoi” näyttämällä ko. työvälinettä, mitä milloinkin piti tehdä. Päätäjaisissä meillä oli vastaavanlainen paketti, mutta päätäjaisissä asumme ja lamppumme olivat valkoisia, lisäksi päähän tuli laittaa hirven-sarvet. Paketista löytyi vielä isohko kaksivärinen taitettava paksu pahi, jonka toinen puoli oli keltainen ja toinen puoli aniliininpunainen. Tämän ison pahvin tarkoituksena oli muodostaa kuvioita katsomoon. Tähän isoon pahiin oli leikattu keskele katselaukko, josta pystyi samalla katsomaan tapahtumia areenalla, kun itse olit osa jotain kuviota. Ava-

jaisista ja päätäjaisistä saimme myös kirjat, joissa kerrotaan suunnitteloista ja esiintyjistä. Näiden molempien tapahtumien summana olen voinut nauttia pikakelauksena maailman luokan tähtien esiintymisestä. Avajaisissa oli laulamassa suosikki K.C.Lang, ihanaa, joka esitti Leonard Cohenin kappaleen Halle-lujah. Päätäjaisissä esiintyivät muun muassa Neil Young, Michael J. Fox, Alanis Morissette ja Michael Bublé.

Kisatapahtumista

Näin jälkeenpäin tarkasteltuna kaikki kisatapahtumat olivat antoisia, vaikka en tunnistanut urheilijoita tai saatikka olisin tiennyt jotain heidän aikaisemmasta menestyksestään. Ainoa kisatapahtuma, jossa Vanoc ei onnistunut, oli tuo ensimmäisen viikonlopun naisten Freestylekisa, jossa sää petti järjestäjät ja aiheutti kisapaikalla kaaoksen. Cypressilla vettä tuli välillä pysty- ja vaakasuoraan. Olimme varautuneet vesisateeseen, joten oma varustuksemme vastasi säätilaa. Mutta tuhannet muut olivat tulleet paikalle heikommassa varusteissa, eikä kisapaikalla ollut tarpeeksi katettua tilaa, jossa olisi voinut olla sateelta suojassa. Lämmitysteltta oli ratketa liitoksistaan ja kisatavaran myyntipiste oli pullollaan väkeä, joilla ei ollut ostotarkoitusta. Lisäksi kisapaikan ruoka- ja juomahuolto oli mitoitettu väärin ja ki-

sassa olleen 1,5 tunnin pituisen tauon aikana jonoja ei pystytty hoitamaan pois. Tämän kisan jälkeen Vanoc ilmoitti, että Cypressin kaikki seisomapaikkaliput on peruttu lumitilanteen vuoksi ja seuraavissa tapahtumissa lämpimälle ruoalle ja juomalle tulivat omat myyntipisteet. Tämän muutoksen vuoksi emme päässeet katsomaan miesten kumparettia, koska meillä oli siihen seisomaliput. Whistelerin hiihtotapahtumissa järjestelyt toimivat, mutta suomalaisten kisamenestys oli vaisua. Whistelerissä sääkin oli parempi.

Naisten Suomi-Kiina ottelussa olimme saaneet paikat maalin taakse ja siihen päätyyn, jossa kiinalaisten maali oli ensimmäisessä ja kolmannessa erässä. Suomen naisethan voittivat tuon ottelun. Oli todella mahdollista katsoa ottelua niin sanotusti miltei jään pinnasta ja varsinkin kun se peli tuntui pysyvän siinä Kiinan maalin ympärillä. Hallissa oli hie-man maaottelun tuntua, koska siellä oli kiinalaisten katsojien lisäksi huomattavan paljon suomalaisia. Miesten Suomi-Ruotsi ottelussa kävi, kuten tiedetään, hieman huonommin. Tässä ottelussa istuimme Athinan (10v) kanssa vierekkäin ja on myönnettävä, että hän oli paremmin perillä pelin kuvioista kuin minä. Tyttö kertoi tädille milloin on tulossa jäähy ja kenelle, kun täti ihmetteli, miksi tämä peli taas pysähtyi.





Ehkä mielenkiintoisin kisatapah-
tumista oli tuo Curlingin pronssi-
otelu (Ruotsi vs Sveitsi), jonka alku
meni ohi, koska tämän kisatapah-
tuman turvatarkastus oli jotenkin hi-
das tai kaikki olivat tulleet lauantai-
aamuna paikalle viimetingassa. Itse
kisatapah-
tuman aikana ei kuulutet-
tu yhtään mitään, vaan yleisölle ker-
rottiin tauluilla, että nyt tuli double
tai triple ja voisi niin kuin taputtaa
nyt. Yleisö piti hieman omaa mete-
liä kannustamalla omaa suosikki-
joukkuettaan. Tämän kisan tulos oli
mielestäni vähän epäreilu. Ruotsin
nuoren joukkueen kaksi viimeistä ki-
veä menivät heikosti ja Sveitsi voitti.
Muuten ruotsalaiset olivat mielestäni
koko pelin ajan vähän parempia.

Urheilusta mitään ymmärtämättö-
mänä itse kisatapah-
tumat olivat ki-
voja ja hyvin järjestettyjä. Turvatar-
kastuksilta ei välttynyt kukaan ja ne
olivat todella perusteellisia. Vuoris-
topaikkoihin oli periaatteessa sallittu
omien avaamattomien juomapullojen
vieminen, mutta kyllä me jouduimme
välillä niistä luopumaan, koska ne ei-
vät aina olleet oikeata merkkiä. Mi-
nulle oli sama vaikka suomalaisten
kisamenestys jäi heikoksi, ei se itse ki-
saa huonontanut. Yhdistetyn hiihto-
osuudessa meillä oli seisomapaikat,
eli vapaus etsiä paikka jostain maal-
ialueen läheltä tai maastosta. Sisa-
reni majoittui maalialueen viereen ja
sisarentyttäreni meni lähimpään pef-

famäkeen (Vancouverissa ei ole nähty
lunta tänä talvena) ja itse menin kier-
telemään ladun varsia. Löysin viimei-
sestä kaarteesta ennen maalialuetta
hyvän paikan ja arvioin, että on aika
tiukka mutka. Ja niinhän se olikin,
mäenlaskun jälkeen kisaa johtanut
suomalainen kaatui tuossa mutkas-
sa ja sain jopa taltioitua sen kuvaksi.
Tämä kisahan pidettiin Whistelerin
Creeksidessä, johon matkaa tehtiin
Richmondista ensin metrolla Van-
couverin toiselle laidalle Waterfrontin
asemalle ja siellä vaihdettiin laivaan,
joka meni North Vancouverin (on eri
kaupunki kuin Vancouver) puolelle,
josta edelleen matkasimme bussilla
Whistleriin. Matkoihin meni yhteen
suuntaan vaihtoineen ja jonottamisi-
neen noin neljä tuntia, eli kisaturistin
päivä oli pitkä.

Kisatunnelmaan oli mahdollista
päästä myös ilmaiseksi. Vancouverin
keskustan alueella Robson Square ja
osa Robson ja Granville streetin alu-
eesta oli ilta illan jälkeen täynnä vä-
keä. Alueella oli esimerkiksi myös te-
levisioaseman lähetyspiste. Robson
Squarella oli tapahtumaa jo aamusta
lähtien. Jos olit oikeaan aikaan pai-
kalla, saatoit päästä osalliseksi muu-
taman kisalipun arvonnasta. Lisäk-
si Vancouverissa oli paljon erilaisia
näyttelyitä, esimerkiksi oli mahdol-
lisuus tutustua Northwest Territories
-näyttelyyn, jossa esiteltiin pohjois-
ten alueiden elinkeinoja ja elämää.

Näyttelyyn oli tuotu myös täytet-
ty valkoinen susi ja jääkarhu. Siellä
oli myös myytävänä jäniksen ja ma-
javannahasta tehty hanskoja, vähän
olivat kalliita, mutta ihanan pehmei-
tä. Yritimme myös päästä Canadian
Mint'in näyttelyyn, jossa olisi ollut
mahdollisuus tutkailla kisojen mita-
leja ja kisojen kunniaksi lyötyjä ko-
likoita. Mutta tähän näyttelyyn oli
tuntien jonot, joten jätimme sen vä-
liin. Kisatunnelmiin pääsi myös Rich-
mondin O Zone'lla, jossa oli joka ilta
elävää musiikkia ja ilta päättyi aina
ilotulitukseen. O Zonella pääsi esi-
merkiksi luistelemaan ilmaiseksi (jos
oli omat luistimet). Siellä oli lapsille
erilaisia laitteita kokeiltavaksi ja vä-
hän vanhemman naispuolisen kävi-
jän silmäniloksi oli joka kerta puna-
pukuisia ratsupoliiseja.

Olimme myös katsomassa pari-
luistelun vapaaohjelmaa, joka päättyi
kiinalaisten kaksoisvoittoon. Pidim-
me enemmän kuitenkin ranskalai-
sista luistelijaparista, joka ei sijoittu-
nut hyvin, mutta oli yleisön suosikki.
Varsinkin kun näimme heidät jäl-
keenpäin vielä ihan läheltä. Kävimme
hakemassa yhden jäänhuoltotouon
aikana evästä ja tämä ranskalainen
pari oli siellä yleisön tavattavissa,
mutta harmiksemme (varsinkin lap-
sen harmiksi) molemmat kameram-
me olivat jääneet siskoni haltuun.
Heidän kanssaan olisi päässyt yhteis-
kuvaan. Opetus: kisoissa ei kannata
liikkua mihinkään ilman kameraa.
Tässä kisassa hurrattiin ja taputettiin
aika tasapuolisesti kaikille, mutta
meteli syntyi vasta kiinalaisten kak-
soisvoitosta. Hallissa oli paljon kii-
nalaisia kannustamassa omiaan. Kii-
nalaisten osuus länsirannikolla on
merkittävä. Vancouverin Chinatown
on kolmanneksi suurin San Francis-
con ja New Yorkin jälkeen. Alue ei
ole Vancouverin turvallisimpia ja si-
jaitsee ongelmakaupunginosan East
Hastingsin vieressä. Mutta turval-
lisemmin kiinalaiskaupungin tun-
nelmiin pääsee myös Richmondissa,
jossa on myös kokonaisia kiinalaisia
kortteleita. Richmondissa on säädet-
ty jopa laki, joka kieltää täysin kii-
nankieliset mainoskyltit. Sisareni lä-
hetti ennen kisoja New York Times
ruokakolumnistin artikkelin Van-
couverin alueen ravintolatarjonnasta.
Tässä artikkelissa suositeltiin kokei-





Mt Baker, joka sijaitsee Yhdysvaltain puolella.

lemaan eritoten Richmondin kiinalaisia ravintoloita, jotka ovat kuulemma parempia kuin Vancouverin Chinatownin kiinalaisravintolat. Itse en päässyt näitä ravintoloita kokemaan tällä matkalla. Mutta kalaa tuli syötyä aina kun oli mahdollista.

Vancouver, lähellä luontoa

Kanadalaiset ja varsinkin paikalliset poliitikot ja yritykset toivoivat Olympialaisten tuovan alueelle investointeja ja lisää turisteja. Paikallisia tuotteita tehtiin tutuiksi jakamalla turisteille esimerkiksi Okanagah Valleyn alueella kasvatettuja omenoita. Samainen alue tunnetaan myös viineistään (Suomessa Alkosta on saanut Mission Hill-viinitarhan puna- ja valkoviiniä). Okanaga Valley sijaitsee myös Brittiläisessä Kolumbiassa, mutta sinne on kuitenkin sen verran

matkaa, että lentomatkakin kestää tunnin. Pyrin näillä matkoillani Vancouveriin juomaan aina vain paikallisia viinejä. Lähimmät viinitarhat löytyvät Richmondin maaseudulta, jossa kuitenkin pääasiassa viljellään karpaloita ja pensasmustikkaa. Kävimme jopa pienellä retkellä tutustumassa Richmondin maaseutuun. Tämä pikkuinen tutustumismatka tehtiin, koska oikeastaan vasta tällä matkalla konkretisoitui se, kuinka paljon Richmondissa viljellään karpaloita. Richmond on Kanadan karpaloviljelyn keskus ja paikalliset maanviljelijät täyttivät Richmondin kaupungintalon vesialtaan karpaloilla, lisäksi kaupungintalon viereiseen puistoon tehtiin karpaloista olympiarenkaat ja Kanadan vaahterallippu. Richmondin Brigdeportin ja Landsdownin metroasemilla jaettiin aamuisin matkustajille karpalojuomia ja kuivattuja karpaloita.

Vancouveria ympäristöineen voi suositella lomakohteeksi, joten nyt viimeistään kannattaa kaivaa naffaliinista Kanadan länsirannikolle siirtolaisiksi muuttaneet sukulaiset. Vancouverin keskusta on elävä ja suoraan keskustan vieressä on ”keskusuisto” eli Stanley Park. ”Lähi-vuoret” Cypress ja Grouse ovat lahden toisella puolella ja Whistleriin on parin tunnin ajomatka. Jos merelle tekee mieli niin kalastamaan ja valasteilyille voi lähteä keskustan tuntumasta Granville Islandilta. Luonto on Vancouverissa todella lähellä. Keväällä alueella lentelee paljon kotkia, kun lohet nousevat rannikon jokiin. Lisäksi voi nähdä Kalifornian merileijonia, jotka keväällä paistattelevat päivää aallonmurtajilla. Tällä matkalla näin kotkan Richmondin maaseutukierroksellamme ja lisäksi yhtenä iltana tullessamme Richmondin Minouru Parkin läpi pöllö lensi päämme yli. Pienempien petolintujen yleisyyttä kaupunkialueella selittää ihan sama ilmiö kuin Helsingissä, lisääntynyt lemmikkikanikanta.

Paljon jäi kokematta, mutta matka kannatti tehdä, vaikka urheilusta en mitään ymmärräkään, enkä aio harrastaa penkkiurheilua, vieläkään. Kanadan länsirannikolla riittää vielä kaikkien näiden matkojenkin jälkeen uusi paikkoja tutkittavaksi. Voisi lähteä vaikka junalla Kalliovuorille tai rannikkoa pitkin pohjoiseen. Vancouverin saarellekin voisi mennä uudestaan. Nähtäväksi jää.

Karpaloita kaupungintalon vesialtaissa.





From Glen Bullivant:

It is beginning to look as if the world is slowly hauling itself out of the deep pit of recession. Some countries are in better shape than others, some further along the recovery road than others, and some even left with fewer anvils of debt hanging round their necks than others. The cry that has gone up, however, seems to be the same all over the world – “Never again”. Easier said than done. For this edition of the Newsletter, I hand over to the multi-talented Josef Busuttill, our good friend in Malta, because he has raised the point that if “never again” really has to mean something, then we must look further than just banking controls, caps on bank bonuses and blaming others for the catastrophe of 2008/9. If we are to climb out of the deep hole and stay out, every business which thrives and survives on the granting of trade credit has to ask itself a number of questions. If those businesses are to prosper, they have to answer them truthfully as well, and put into place those reforms necessary to strengthen their respective positions for the future. So over to you, Josef:

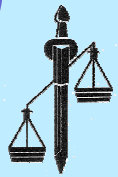


As a business organisation, are you segmenting your market and targeting those profitable segments which will set you in pole position for profitable growth, and is your credit function an integral player in that exercise? It blessed well should be, in the same way that it should be recognised by the business owners, from shareholders to CEO as the valuable asset that it is. Are the objectives of the credit function in line with corporate objectives, and are there any areas where it is thought that the credit function is failing to match corporate objectives? Hand on heart, CEO, because if the answer is no and yes, then you have a problem which needs immediate attention.



The credit function does not, and can not, operate in splendid isolation, so is there synergy between it and Sales, Distribution, Despatch, Production, and all those other departments that make up the whole? Are Credit customer focused, and as such striving to maintain long term customer relations, encouraging repeat profitable sales (thereby minimising costs)? All credit personnel should be out there, meeting and getting to know their customers and you, Mr. CEO should be making sure that they are skilled, trained and equipped to do just that. Perhaps you are happy to have them at the PC all the time, blistering the ether with emails and internet contact? Wrong – credit is a people profession, and the more you know the customer, the better you are at dealing with the unexpected or the unusual.

Continue on page 2.....



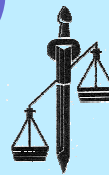
Do your Sales people know the value of information for Credit and the golden egg which is prompt and efficient sharing of that information? What about your systems – do they enhance or restrict the communication process internally? Does production know the current position as well as Sales, Marketing and Credit? Is it part of the company ethos that whoever we are and wherever we work, we all work for the same company and have the same aims – profitable growth?

There should always be room for improvement, whether in risk assessment, account opening, collections, cash allocation, customer service, internal and external communications, delivery performance, product quality – the list is seemingly endless. Are we, therefore, continually striving to improve, innovate, enhance or is it just "business as usual". The answer has to be quite categorically yes, because if we stand still, we do in fact go back. There is a big BUT, however, and that is that every improvement, innovation and enhancement has to be measured and quantified against customer satisfaction and customer service. After all is said and done, the most important person to us all is the customer – without him we would have no business at all, and life would be one long never ending recession.

Below please find questions that (in Josef's and mine opinion) every business organisation selling on credit should analyse.

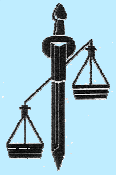
1. Is the business organisation segmenting its market and targeting the most profitable market segments / niches in order to position itself as 'unique' & gain competitive advantage in the most appealing markets?
2. Is the credit function involved in the segmentation, targeting and positioning exercise? Should it be involved or not?
3. Is the credit function considered as a valuable asset of the business organisation by the owners, directors, CEOs, top management?
4. Are the objectives of the credit function in line with that of the corporate objectives? Where is the credit function failing to achieve the corporate objectives?
5. Is there synergy between the credit function and the other business units, especially the Sales and Distribution?
6. Is the credit function customer-focused?
7. Is the credit function striving to maintain long-term customer relationship by ensuring **repeat PROFITABLE SALES** to **minimise** costs?
8. What are the credit practitioners doing to get to know their customers? Are they meeting with their customers? How often? IT communication is surely critical but face-to-face meetings are imperative!

Continue on page 3



9. Are there any barriers to the internal communication system that may hinder the effective flow of communication between the employees working in different business units or departments? I'm referring to both vertical & horizontal communication here.
10. Are the sales people trained and skilled enough to pass on information to the credit function?
11. Are the credit people trained in how to provide good 'customer' service? Customer refers to both 'internal customers' (employees) & 'external customers' (clients). Thus, satisfying the needs of their customers - colleagues & clients resulting to a win-win situation.
12. How long does it take to process a credit request by the credit function?
13. Is there any room for improvement in terms of A/R Management & Collections? I'm sure there will always be!
14. How innovative and improvement driven are the credit people?
15. What tools, ratios, reports are being used to measure the performance of the credit function?
16. Are these measuring tools effective and efficient for today's ever changing business environment, where competition is more intense than ever before?
17. How are the credit people rewarded by their employers? Are they motivated? Remember their colleagues are getting bonuses and commissions! What about the credit practitioners?
18. As regards to collections: are the credit people perceiving their clients as debtors, late payers or as their esteemed clients who are bringing in business to the organisation?
19. What methods are being used to chase clients for payments? Are they effective? Any innovations and improvement in this regard?
20. Are they using Pareto's Rule: 80 - 20 rule to collect their dues effectively?
21. Are they segmenting their existing clients to collect dues in an efficient manner?
22. Is there a need to outsource collections? If yes, is it cost effective?

This list is by no means holistic and more questions may be added to it but it should serve as a basis to start thinking about today's methods of managing A/R & Collections.



From the Secretariat

by **Pascale Jongejans**,
From SecretariaatsBuro B.V.
Bussum, the Netherlands

Fecma council meeting on 23rd November 2009

In the beautiful city of Dublin we had our annual autumn Fecma Council meeting. Though very windy, rainy and lots of floods we enjoyed the city a lot. Followed by the 2nd World Credit Congress & Exhibition on the 24th and 25th November. The Fecma council meeting was held in the Conrad Hotel. Almost all members (12 countries) were present and agenda items were amongst others:

- How to establish Fecma in other European countries.
- The Fecma Guide to Credit Management Practice Throughout Europe. This Guide now has three chapters. The first one is on Credit Policy, the second one on Invoicing and the third chapter is on the subject Risk Assessment. On the Fecma website (www.fecma.eu) you can download all three chapters.
- Lobbying in the EU Parliament.

The Irish Association (IICM) was our host these days and after the meeting they arranged a sponsored lunch at the Ulster Bank. In the evening we were invited by the IICM for a wonderful diner in a nice restaurant. During the two days of the Congress our members heard some interesting speakers and some of us made good contacts. Amongst the speakers were Declan Flood, Glen Bullivant and Josef Busuttil, respectively Council member, President and Vice-President of Fecma. For the Secretariat there was a special force: to get in contact with Credit Management people from countries who are not a member of Fecma yet. We made contact with people from Hungary, Czech Republic, Greece and Portugal. Also we made good friends with Fenca, the Federation of European National Collection Associations. They invited us for a meeting with EU Parliamentarians on the 9th December 2009 in Brussels. Jan Schneider-Maessen from the German Association, Ludo Theunissen from the Belgium Association and Pascale Jongejans on behalf of the Secretariat joined this very useful meeting in Brussels.

On the picture you see the Fecma Council members.





By Prof. Ludo Theunissen,
Instituut voor Krediet
Management, Belgium



Credit crisis : threat or opportunity ?

Much has already been said and written about the terrible consequences of the economic crisis.

It has been initiated by a 'credit crisis', and it has in quite some cases brought along a 'credit management crisis'. This was due to a combination of elements:

- **Increased number of business failures:** long time reliable customers got in trouble, causing an increased threat of bad debts.
- **Longer payment terms:** this increased the need of working capital. But it also caused huge volumes of outstanding trade credit and thus an increased intensity of the collection process.
- **The coverage by credit insurance companies dropped dramatically,** while at the same time there was an important increase of the insurance premiums.

This meant that in many companies the credit management department was facing an increase in their efforts and activities.

Unfortunately at the same time some companies launched severe cost reduction programs. In many cases one of the elements was a staff reduction, often simply linear over all departments... including credit management.

The result of this process is obvious:

perform more with less people – many credit managers came close to a depression.....

However we have also heard from some credit managers how they have used the current crisis as an opportunity to improve their situation. As we know credit management is still a function that is not always seen as important as we think it should be.

How can the threat be turned into an opportunity? There are some aspects of credit management that can definitely be improved in their content as well as in the procedures, at the same time improving the position of credit management within the company.

Some examples:

Relationship with sales force: this is a traditional problem in many companies. Efforts can be made to transform sales force from opponents (which is unfortunately still the case in many companies) into allies. Analysing disasters that have already occurred and - more important – discussing customers who represent real threats can offer an excellent opportunity to improve the comprehension of the procedures and the importance of preventive credit management with the sales people. Once they have seen that the necessity of being cautious when granting credit to customers who have weak financial positions is confirmed by the facts, it may become a lot easier to convince them to follow our recommendations. A strict credit management can be a condition for us to survive.

Continue on page 6.....





Customer relationship: we know that customers may be asking to do the opposite of being cautious: when they don't get the credit they need from the bank, they will try and get the credit from their suppliers, from us! We should make it clear to those customers (and to our sales force) that when they get no more credit from the bank, this means that they become — or already are — very vulnerable. This means that granting more credit to them corresponds to taking more risk, which will probably not be the appropriate reaction. Nevertheless it may in some cases be justified to grant more credit to existing customers. But this is only feasible when we get sufficient information — and if possible specific guarantees — from them to reduce the risk we take. But if they are customers with an important long term potential it may be worth while to help them get through some hard times — provided of course that our own financial position allows us to do so.

Reviewing procedures: the critical importance of working capital management can represent an excellent opportunity to review the credit management procedures.

Improving the image of credit management within the company: when credit management becomes more critical, this can become a unique possibility to prove the importance and the impact of professional credit management. This should have an effect that goes beyond the current crisis.

This short overview mentions some possibilities that credit managers have to improve their own situation within their organisation. Of course we do not pretend to have a complete list or give the full range of possible actions. Every individual credit manager may come up with other ideas and initiatives to improve his contribution to the company results and at the same time also improve the visibility and awareness of that contribution to all other functions within the company.

Josef Busuttil
Director General
Malta Association of Credit Management

The Recession - *What comes next?*

Economic indicators and forecasts show that the recession will be over by the year end, 2010. Some countries, including some European Member States, are already doing well and are registering economic growth.



Although my views about when the world economy will fully recover may differ from the above, my main concern remains what will happen after the recession, rather than when the recession will be over!

Businesses need to be well prepared and managed in order to act proactively and remain competitive in the 'new' world market economy developed by the changes due to the recession. All that is currently shaping up the 'new' international commercial arena should be analysed in detail. The after effect of the recession should be examined and how this will eventually effect the operation of businesses should be explored.

Continue on page 7



The basic question to the business community is straight forward – *Is the future demand for the products and services likely to change in any way due to the recession?*

To answer this question, one needs to investigate if the commercial and economic changes that are currently happening, or that have happened during the recession, will have an impact on the day-to-day operation or on the market of the business. Here are some questions that the business community may address and investigate:

1. Will the mergers of big international companies impact the supply chain or the needs of tomorrow's customers?
2. What will be the effect on European businesses and on the European economy at large when China becomes the most powerful economy in the World?
3. How the projects of the Gulf Emirate of Dubai, amounting to billions of dollars which are now at a standstill, will effect the world economy and international trade?
4. What tools should be deployed by European businesses to gain and sustain competitive advantage in the new global market?
5. What will be the future purchasing power of customers and how will this effect the bottom line of businesses?

The above list of questions is by no means comprehensive or exhaustive, but it may serve to instigate some thought. The business community is encouraged to ask more of these questions in order to act proactively and take appropriate and timely measures, whilst learning from its own mistakes of the past.

Here are some other facts which may also deserve attention and deliberation by the business community:

A. Mergers and Acquisitions

Although mergers and acquisitions usually lead to improvements in the operation and performance of businesses, they result in downsizing of organisations. This would have an effect on the unemployment figure of the economy, which would in turn result in lower purchasing power of the consumers in general.

Mergers and acquisitions also enhance the career path of the workers as they provide a mechanism that help selecting the right people for the job. However, since less people are employed, the economy may suffer from having two distinctive market segments (a small rich segment or niche and a larger poor segment), which may have negative implications on the socio-economic environment.

B. The greed of the West has its price!

Over the past 20 years, the West has invested heavily in Asia, especially in China. The Western World has transferred its own industries there to the detriment of western employees who once used to find jobs in their own countries.

Now China is forecast to be the most powerful economy in the world in the coming few years and this may have consequences for us all! The failure of the Copenhagen Summit on climate change due to China's intransigent stance may be a good example of likely future hardship to the West!

Continue on page 8



C. Diversification of investment is always critical to everyone.

The Gulf emirate of Dubai was the centre of attraction for many international businesses in terms of investment. But all that glitters is not gold!

The biggest state-owned group sparked global fear of a debt default in November 2009 and has asked for a six-month debt moratorium. Dubai investors had announced a number of big projects such as the Jumeirah Gardens, Nakheel Harbour, the world's tallest tower, three palm islands, Dubailand Theme Park and others.

Although older projects and schemes have been completed, market researchers estimate that projects worth up to \$582 billion, or 45 per cent of the value of all developments are on hold in the UAE.



There are and there will be other facts which the European business community should keep an eye on, investigate and learn from. But, the main focus should be that of exploring how the 'new' market will look like after the recession and what should be done to stay ahead of the competition coming from all over the world, including Asia, which is producing better products at lower prices, whilst protecting our own socio-economic environment!



By Arto Kallio, Director, Public & SME
Lindorff, region Eastern-Central Europe
On behalf of the
Finnish Credit Management Association

Significance of customer service pronounced during economic downswings

The need for customer services related to the payment of credits has clearly increased as the unemployment rate and payment difficulties have increased. Customers worrying about due dates require information and advice that will reduce their uncertainty and worries about the consequences of payment delays. The need for information and advice is further increased by the fact that the number of debt claims and thus so-called more difficult cases has increased.



More and more often, the people contacting customer service are representatives of the new generation who were still babies during the economic recession in the 1990s. According to studies, these young people are often completely unfamiliar with even basic concepts, such as interest rates.

Continue on page 9



Furthermore, the new generation has new kinds of needs and consumption habits that have been created by the emergence of mobile phones, web services, mobile services and youth credit cards. One can also state that the payment culture has changed because consumption has become easier. The youth use money almost without noticing it, and it is even more difficult for them to balance their finances. Plenty of people have temporary payment difficulties, which are often handled by means of new credit.

The new generation requires more from customer service personnel. In addition to expertise, they have to be more patient and provide more guidance.

Retaining customer relations

Creditors and their customer service personnel have an important role as supporters of consumers' personal credit management and providers of credit-related information. Companies providing invoicing and collection services handle these tasks for their client companies. The amount of information communicated has continued to increase during the new millennium as the number of granted credits has increased.

People experiencing payment difficulties often have similar worries and questions. Only a few of them are aware of when their credit rating is actually in danger of deteriorating and how they could handle their finances so that payment difficulties will not influence the credit rating. The customer service personnel assist them by listening to them, answering their questions and explaining their situation in detail. From the creditors viewpoint, the customer service personnel assist in retaining the customer relationship. Retaining the customer relationship and returning the customer back to a full member of the credit society are of utmost importance in the current competitive environment.

Good customer service means sales

According to feedback from customers, it is clear that companies need to improve the level of their customer service as well as increase their resources and the competence of their customer service personnel in order to respond to the increased demand. Poor customer service is often the reason why a customer is lost.

Sales has a key position due to the recession. Sales can be boosted by providing good customer-centred customer service, meaning active contacts both with the creditors and with their customers.

The starting points of good customer service are a positive and personal approach, and susceptibility to the prevailing situation. In most cases, this requires a personal change of attitude: all of us, who are servicing customers, must be willing to use our own personality and go the extra length for the customers.

Additional information: www.maksumyohassa.fi/en





Next **Fecma council meeting** will be on Friday 28th May 2010 in the Netherlands. Our aim remains raising both standards and awareness across Europe and working towards this involves regular meeting of the full Fecma Council twice a year, coupled with ongoing projects and contacts at ale times.

Fecma relies up on input from its membership to promote best practice and to highlight issues worthy of cross border discussion - both national and EU legislation often raises topics which may have differing impact according to country. We have a long way still to go, but the more who are involved, the more they contribute, the greater the footprint. Fecma members are aware of the growing importance of shared service centres in countries in former Eastern Europe and we are keen to see the establishment of representative credit management associations wherever there may be a perceived need.

We are therefore very please that we can welcome two guests, during our next meeting, whom are busy raising a Credit Management Association in their countries, Hungary and Czech Republic!

FECMA members:

Austria www.credit-manager.at
Belgium www.ivkm.be
Denmark www.dkforum.dk
Finland www.luottomiehet.fi
France www.afdcc.com
Germany www.credit-manager.de

Ireland www.iicm.ie
Italy www.acmi.it
Malta www.macm.org.mt
Netherlands www.vvcm.nl
Sweden www.kreditforeningen.se
United Kingdom www.icm.org.uk

Guidelines for the FECMA Newsletter

Articles of about 500 words, if possible with graphics or pictures.

Deadline for the summer 2010 edition

15th May 2010. Contribution expected from Denmark, the Netherlands and Sweden to write an article for this edition. Other countries may feel free to contribute as well.



Fecma council wishes you're a very nice and sunny Spring!

Mediatiedot 2010

Julkaisija Osoite:	Luottomiehet-Kreditmännen 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-osio:	aineisto-pc@painotuote.fi aineisto-mac@painotuote.fi	
Ilmoitushinnat		
Ilmoituskoko	Mustavalkoinen	4-värinen
Keskiaukeama	1010 €	1350 €
Takakansi + s.2. á	600 €	940 €
1/1 muut sivut	450 €	790 €
1/2 sivu	250 €	590 €
1/4 sivu	170 €	510 €
Tekniset tiedot		
Lehden koko:	A4	
Painopinta-ala:	210 x 297 mm	
Palstojen määrä:	3 kpl	
Palstan leveys:	1 p 55 mm, 3 p 180 mm	
Aineistot:	Tiedostoina	
Ohjelmat:	Kaikki taitto- ja grafiikkaohjelmat	
Maksuosoite 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	Aineisto	Ilmestyy
1/10	20.01.2010	15.02.2010
2/10	01.04.2010	16.04.2010
3/10	11.08.2010	27.08.2010
4/10	14.10.2010	27.10.2010
Painos:	1000 kpl	
	ISSN 1457-7909	

Luottolinkki
LUOTTOMIEHET - KREDITMÄNNEN RY:N JÄSENLEHTI

Luottomiehet Golf 17.6.2010

Perinteinen Luottomiehet ry:n
golftapahtuma järjestetään 17.6.2010
Pickala Golfissa Siuntiossa.

Upeat puitteet, hyvää
seuraa, herkullista ruokaa,
palkintoja ja hauskaa yhdessäoloa.

Tapahtumasponsorit



**Tarkemmat tiedot tapahtumasta lähetetään
sähköpostilla toukokuussa!**

Varaa kalenteristasi iltapäivä 17.6.2010 ja
varmistaa lisätiedot lähettämällä
sähköposti(osoitteesi) osoitteeseen:
golf@luottomiehet.fi

Uudet jäsenet

16.2.2010

Kaleva, Ritva
Credit Controller
Fortum Asiakaspalvelu Oy
PL 520
00048 FORTUM

Mikkola, Tiina
Lindorff Oy/ Arto Kallio
Joukahaisenkatu 6
20520 Turku

Bäckman, Tom
DB Schenker
Controller
Schenker Oy
PO Box 498
00621 Helsinki

Tynkkynen, Katri Maria
Larox Flowsys Oy
Marssitie 1
53600 Lappeenranta

Takkinen, Tuula
Kirjanpitäjä, luotonperin-
tä ja valvonta
Lämpö-Tukku Oy
PL 22
00561 Helsinki

Luukkonen, Titta
Perintäkäsittelijä
Sergel Oy
PL 401
15101 LAHTI



25.3.2010

Patiala-Halme, Milla
Credit Controller
Sergel Oy
Askonkatu 4
15100 Lahti

Dammert, Mikko
Intrum Justitia Oy
PL 47
00811 Helsinki

Tuominen, Saija
palveluneuvoja
Lindorff Oy
PL 20
20212 Turku

Mustakallio, Arja
Credit Control
DHL Global Forwarding (Finland)
Oy
Katriinantie 14-16
01530 Vantaa

Kilpiä, Elina
Myyntineuvottelija
Lindorff Oy
Joukahaisenkatu 6
20520 Turku

Kaskela, Tatu
Palvelu/kehityspäällikkö
Suomen Asiakastieto Oy
Työpajankatu 10 A
00580 Helsinki

LUOTTOMIESTEN TAPAHTUMAKALENTERI

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

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

Luottomiesten kevätretki20.5.2010

Luottomiesten syysseminaari30.9. - 01.10.2010

Luottomiesten Golf17.6.2010

Haastattelussa **Tuula Takkinen**

Kuka olet, missä työskentelet ja mitä teet?

Nimeni on Tuula Takkinen. Työskentelen Lämpö-Tukku Oy:ssä luotonvalvojana.

Millä alalla yrityksesi toimii?

LVI- alan maahantuonti- ja tukkuliike.

Mikä sai sinut liittymään Luottomiehisiin? Mitä kautta sait tietoa Luottomiehistä?

Minulla on jatkuva tiedonhalu kehittyä alalla.

Löysin kotisivunne netistä ja kiinnostuin välittömästi.

Kuinka tärkeänä pidät jäsenyyttä Luottomiehissä?

Erittäin tärkeänä.

Mitä odotat tai toivot Luottomiesten toiminnalta?

Vuorovaikutusta, mielipiteitä ja oikeuskäytännön kartoitusta. Monipuolista toimintaa – mielenkiinnolla mitä tuleman tuo.

Mitä aiheita haluaisit Luottolinkissä käsiteltävän?

Asiantuntijoiden näkemyksiä / ohjasta luottopolitiikan kehittämiseksi.



Haastattelussa **Katri Tynkkynen**

Kuka olet, missä työskentelet ja mitä teet?

Olen Katri Tynkkynen ja toimin luotonvalvojana Larox Flowsys Oy:ssä Lappeenrannassa.

Millä alalla yrityksesi toimii?

Larox Flowsys toimittaa virtausensäätöratkaisuja vaativiin ja syövyttäviin prosesseihin, joita on mm. kaivos- ja kemianteollisuudessa. Yrityksen venttiili- ja -pumppuratkaisut tuottavat lisäarvoa asiakkaiden prosesseihin parantaen prosessin tehokkuutta, pidentäen huoltovälejä ja pienentäen huoltokustannuksia. Vuosikymmenien kokemus ja yli 50 000 toimitusta kertovat siitä, että yritys tuntee sekä markkinat että asiakkaiden prosessit ja auttaa tekemään niistä entistä kilpailukykyisempiä.

Mikä sai sinut liittymään Luottomiehisiin? Mitä kautta sait tietoa Luottomiehistä?

Toimin yrityksessämme luotonvalvojana ja halusin työhöni uusia näkökulmia ja lisää tietoa alasta työn tukemiseksi.

Sain tietoa Luottomiehistä opiskellessani luottotutkintoa Markkinointi-Instituutissa.

Kuinka tärkeänä pidät jäsenyyttä Luottomiehissä?

Pidän jäsenyyttä todella positiivisena asiana, sillä nyt saan ajankohtaista tietoa alan tapahtumista ja saan vertaistukea kollegoilta.

Mitä odotat tai toivot Luottomiesten toiminnalta?

Uutena Luottomies ry:n jäsenenä odotan seuraavaa tapamistamme, jotta pääsen tutustumaan muihin jäseniin. Toivon että Luottomiehet ry järjestää mahdollisimman paljon hyviä koulutuspäiviä ja tapahtumia.

Mitä aiheita haluaisit Luottolinkissä käsiteltävän?

Mielestäni Luottolinkki on ollut todella kiinnostava ja monipuolinen lehti. Uudet, ajankohtaiset tiedot ovat aina tarpeen ja kiinnostavat minua.



Vuokralaisen tupakointi korvattavaa vahinkoa

Rovaniemen hovioikeus antoi helmikuussa 2010 tuomion huoneenvuokra-asia, jossa oli kyse vuokralaisen aiheuttaman vahingon korvaamisesta. Vuokrasopimuksen mukaan tupakointi oli kielletty. Vuokranantaja totesi vuokralaisen lähdettyä, että oli jäännösvesilaskua, mikron lautanen, pakastimen etusarja, keskuspölynimurin suulake rikki, ulko-oven asennettu luvottomasti ja rumasti turvarautaa, huoneistossa tupakoitu joutuen maalaamaan ja siivoamaan jälkiä eli laskutti 889,00 euroa. Vuokravakuuden kuittauksen jälkeen saatavaa jäi vielä 250 euroa. Vuokralainen kiisti vaatteet ja nosti kanteen takuuvuokran 640 euroa palauttamisesta. Vuokraisäntä nosti vastakanteen huoneenvuokralain 25 §:n nojalla aiheutetuista vahingoista ja sopimusrikosta. Pääasiaksi muodostui kiista, onko huoneistossa tupakoitu vai ei. Todistelussa kuultiin 13 puhujaa. Vuokralaisen nimeämät eivät olleet nähneet polttamista ja olivat varmoja, ettei ole poltetu. Jostakin oli vain syntynyt pistävä tupakanhaju, kellastumia ja seinät oli maalattu kolmeen kertaan, mutta hajua jäi. Isännän todistajat todistivat hajuista ja jäljistä. Kiintoisaa oli havaita, että vuokralaisen todistajat olivat itsekin tupakoitsijoita ja isännän eivät. Raittiin nenähän on herkempi ja nikotinistin turtuneempi voidaan kokemuksesta lausua. Hovi pysytti käräjäoikeuden ratkaisun karsien vahingoista ja oikeudenkäyntikuluista arvonnäköveron osuuden, jolloin vakuuden jälkeiseksi loppulaskuksi jäi 160 euroa. Omat ja voittaneen kululaskut olivat yhteensä 22.500 euroa. Ratkaisu oli vuokrapöytäkirjan kannalta periaatteellisesti kauan kaivattu.

Tupatarkastus kummankin etu

Vuokralaisen on 25 §:n mukaan hoidettava huolellisesti huoneistoa ja on vahingonkorvausvastuussa tahallisesti, laiminlyönnistä tai huolimattomuudesta aiheutuneesta vahingosta. Moni ei piittaa tuosta eikä myös-



© Otso Kassinen

kään vuokrasopimukseen kirjatusta erityiseshdoista. Asenteet ovat vuosikymmenten mittaan löystyneet. Voidaan puhua asumiskelvottomien joukosta. Vastoin kieltä huoneistoon tuodaan kotieläimiä. Sitten on kalustoa pureskeltu, pissitty laminaatille, karvoja ja papanoita kaikkialla. Tai pidetty hilpeitä pirskeitä särjettynä ovineen ja sotkuineen. Kodinkoneita, tuuletusventtiilejä ei osata käyttää eikä jakseta mennä tupakille pihalle, vaan tuprutellaan olohuoneessa. Kun allerginen uusi vuokraehdokas tulee, niin voi sitä aivastusta ja hengenahdistusta. Sosiaalitoimen osoittamia vuokralaisia on syytä varoa. Niin moni on entuudestaan ulosotossa varaton ja elämäntavoiltaan raisu, että kämppää saa sitten remontoida tappiokseen. Vuokranantaja voi ehkäistä tappiotaan torjumalla potentiaaliset riskivuokralaiset kuin myös tekemällä yksityiskohtaiset ja tiukat ehdot vuokrasopimukseen. Tauluja ei saa ripustaa muualle kuin taulukiskoihin tai oleviin koukkuihin. Aukkaalle annetaan kodinlaitteiden ja huoneiston huolto-ohjekansiot. Loppusiivouksesta myös tarkat maininnat. Kaikki ikkunapinnat, ikkunain välit ja patterit pestyinä, patterien taustat polytettyinä, kaappien

hyllyt ja ovet pyyhittyinä, kylpyhuone kauttaaltaan pestynä, samoin lattiat, seinät, lattiakaivot puhdistettuina, liesi uunineen ja taustoineen pestyinä, jääkaappi ja pakastin pestyinä ja sulatettuina. Riittävän iso sopimussakko pelokkeeksi ja yhteinen katselmus ennen ja jälkeen vuokrasuhteen. Vuokralaisen etukin vaatii alkukatselmusta, ettei jälkeenpäin syyllistetä vanhoista vioista tai tavanomaisesta kulumisesta. Tupatarkastuksessa katsotaan tarkasti leikkuulaudat, roskavaunut ym. paikat ja sovitaan uusintakatselmuksen aika. Jos vuokranantaja ei ole tinkimätön nollatoleranssilla, niin uusi vuokralainen oikeuttaa siivoamattomuutensa sillä, että hän ei ala siivoamaan entisen jälkiä. Näin syntyy kierre vuokranantajan tappioksi. Eikä sekään ole oikein, että vuokranantaja yksipuolisesti jälkeenpäin toteaisi virheitä ja pitäisi takuurahat itsellään. Sellaisiakin ahnehtijoita on.

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