

Luottolinkki

LUOTTOMIEHET - KREDITMÄNNEN RY:N JÄSENLEHTI

2/2016



Kevätkokous, tervetuloa ke 25.5.2016



Ohjelmalliset kevätillat



Uudelle uralle



Big Data ja tietosuoja



Helpoin tapa hoitaa erääntyneiden laskujen perintä

Valitse vaihtoehtoista itsellesi sopivin:



LOMAKE

Täytä laskun
tiedot
lomakkeelle



KUVA

Ota kuva
laskusta ja
lähetä se meille



SÄHKÖPOSTI

Lähetä
laskun tiedot
sähköpostilla

Lindorff Pikaperinnällä saat rahat nopeammin.

www.pikaperinta.fi

KUSTANTAJA

Luottomiehet – Kreditmännens ry
Jäsenlehti. Ilmestyy neljä kertaa vuodessa
34. ilmestymisvuosi

PÄÄTOIMITTAJA

Olli-Pekka Pitkäjärvi
Puh: 050 540 0316
olli-pekka.pitkajarvi@scania.fi

TOIMITUSNEUVOSTO

Anne Björk puh: 0400 877 577
Terhi Hakkarainen puh: 050 442 9699
Ossi Lahti puh: 043 824 2001
Henna Simola puh: 040 700 9478
Anne Koivuniemi puh: 050 501 6513
Rainer Komi puh: 050 595 4673

TOIMITUKSEN OSOITE

Luottomiehet ry
PL 891, 00101 Helsinki

ULKOASU

Kirsi Niemi, Grano Oy

TILAAJAPALVELU

Luottomiehet ry
Consista Oy
Ratavallinkatu 13 A, 00520 Helsinki
Sähköpostios: luottomiehet@paritilit.fi
puh: 09-622 5715, fax: 09-622 5725

PANKKIYHTEYDET

Luottomiehet ry.
IBAN FI3420891800073866
BIC NDEAFIHH

PAINOPIIKKA

Grano Oy
ISSN-L 1457-7909
ISSN 1457-7909 (Painettu)
ISSN 2242-2498 (Verkkojulkaisu)

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

TÄSSÄ NUMEROSSA

Pääkirjoitus	3
Hallituspalsta	4
Tapahtumakalenteri	4
Suomen Perimistöimistojen Liitto – tietoisuus	5
Kevätkokouskutsu	6
Huippupalvelua asiakasdatalla	7
Fecma and the credit manager	10
Kevätiltammat	12
Syysseminaarikutsu	14
Ajankohtaista asiaa	15
Uudelle uralle	17
Kenen kynästä?	17
Kysymyksiä uudelle Luottomiehelle	18
Uusia jäseniä	18
Lyhyesti	20
Mediatiedot 2016	23

Kalajoen hiekkasärkät, Saariston Rengastie vai Koli?

Kesä 2016 alkaa olla ovella ja me Luottomiehet kirjaamme pian kesälaitumille. Lomailu- ja matkustussuunnitelmat on jo ehkä tehty ja matkojakin varailtu. Olisipa hauska tietää, kuinka eri tavoin 600 Luottomiestä lomailee? Kenelle oma maa on edelleen mansikka vai vetääkö ulkomaat ja vieras kulttuuri sekä yleensä ”varmempi” lomasää voiton? Toki neljän viikon lomalla voidaan nauttia myös näistä molemmista, jos lomapakko kestää tai luottokortissa riittää virtaa.



Minulla on pieni epäily siitä, kuinka hyvin suomalainen työssäkäyvä lomailija tuntee Suomen karttaa ja isänmaamme hienoja nähtävyyksiä ja upeita lomakohteita. Ex-tamperelaisena saan esimerkiksi aika ajoin kuulla ja hämmästellä, että ”kerran on Särkänniemessä lasten kanssa käyty, mutta tultiin sitten illalla takaisin”. Vuonna 1779 Kustaa III:n Tammerkosken ympärille perustama Tampere ja monet muutkin isommat ja pienemmät kaupungit voivat yllättää. Mitenkään väheksymättä vaikkapa Loviisaa Naantalista puhumattakaan.

Ajoin autolla pari kesää sitten Saariston Rengastien Paraisten ja Nauvon kautta päätyen Kustaviin ja Turkuun. Reitti tarjoaa oivan mahdollisuuden tutustua huippukauniisiin saaristomaisemiin myös niille, joilla ei ole omaa venettä. Reitillä on useita viehättäviä majoitusmahdollisuuksia ja yhteysaluksilla kulkeminen on leppoisaa ja yleensä myös ilmaista. Monet ajavat reitin moottori- tai polkupyörillä, mikä on sään salliessa varmasti upea kokemus sekin. Saaristo on toki tunnettua punkkiseutua, joten mikäli aiot kovasti hypellä Korppoon tai Houtskärin heinikossa, on hyvä laittaa rokotukset jo nyt kuntoon. Muutenhan kotimaan matkailu tuskin on riskialttiimpaa kuin Euroopan suurkaupungeissa tai aurinkorannikoilla.

Elämän rytmin aistiminen ja makustelu sekä valloittavat paikalliset murteet vaikkapa Raumalla tai Itä-Suomessa ovat mielestäni yksi parhaita anteja kotimaata kierrellessä. Myös palvelukulttuurin seuraaminen ja kaupankäyntitavat eroavat eri puolilla Suomea. Suomessa on edelleen paljon paikallisia herkkuja, jotka maistuvat tietysti parhaalta autenttisissa olosuhteissa esimerkiksi torikahviloissa ympäri maata. Eikä se hintatasokaan tunnu yleensä pahalta ainakaan pääkaupunkiseudun hintoihin tottuneelta. Luottomiehinä ymmärrämme myös kotimaan matkailun tärkeyden koko kansantaloudelle. Myös jälkikasvulle on opettavaista nähdä ja kokea Suomea laajemmalti. Se kasvattaa, avartaa ja sivistää antaen omalta osaltaan valmiuksia myös ulkomaan matkailuun ja muiden kulttuurien kohtaamiseen.

*Hyvää kesää kaikille Luottomiehille!
Olli-Pekka Pitkäjärvi, päätoimittaja*

Asiakaspalvelu ja digitalisaatio – yhdessä tehokkaimmillaan

”Paha pata kauas kaikuu” on vanha, hyvin usein huonoon asiakaspalveluun liitetty sananlasku. Hyvä tai erinomainen asiakaspalvelu ei välttämättä kuulu kenenkään korviin. Milloin joku ei ymmärtänyt, mistä oli kysymys, palautteen ei vastattu tarpeeksi ripeästi, ei ratkaistu itse ongelmaa tai asiaa ei hoidettu kerralla kuntoon. Nämä kaikki ovat kuitenkin hyvän asiakaspalvelun tärkeimpiä osa-alueita. Jos tähän vielä lisätään tilanne, jossa asiakasta palveleva henkilö ei ole aidosti läsnä, painetaan ovensuussa herkästi punaista surunaa vihreän hymiön sijaan. Meidän Luottomiestenkin on hyvä pitää mielessä, että perintäkin on suurimmassa määrin asiakaspalvelua.

Mikä onkaan sen parempi kuin kuulla jonkun saaneen niin hyvää asiakaspalvelua, että suosittelee kyseisen toimijan palveluiden käyttöä. Tästä syystä asiakaspalveluun kannattaa satsata ja sitä kannattaa tutkia sekä kehittää.

Otan tähän kolumniin hieman toista näkökulmaa asiakaspalveluun, eli mitä tekemistä sillä on digitalisoinnin kanssa. Mielestäni yhtymäkohtia on paljonkin.

Muutamia faktoja alkuun. Tänäpä puolet maailman ihmisistä käyttää internetiä. Paljonkohan luku oli esim. 15 vuotta sitten? Autoteollisuus on rakentamassa robottiautoja, joita jo testataan kyllä kaiken muun liikenteen seassa.

Muutamia vuosia sitten ei ollut joka pöydällä mahdollista ostaa 3D-tulostinta toimistonsa pöydälle. Joka tapauksessa, tutkijat ennustavat, että seuraavat 20 vuotta muuttavat maailmaa enemmän kuin viimeiset 200 vuotta...

Alun perin teknologiaa ja digitalisointia saatettiin ajatella vain perinteisten palvelujen siirtämistavaksi ihmisten itse tehtäväksi (esimerkiksi verkkopankki). Ehkä jopa ajateltiin, että jos joku lisäsi mahdollisuuden tehdä asiakaspalveluun liittyviä asioita verkossa tai muuten digimaailmaa hyödyntäen, se merkitsi asiakaspalvelun huonontamista. Päinvastaisesta on kuitenkin useita merkkejä. Digitalisoinnissa ja verkon hyödyntämisessä sekä niiden kehittämisessä on ymmärretty, että käyttäjälähtöisyys on teknologian toiminnan kannalta välttämätöntä.

Niitä hyviä esimerkkejä hyvästä asiakaspalvelusta ja teknologiasta ovat mielestäni esimerkiksi erilaiset reaaliaikaiset taksintilaukijärjestelmät (lailliset), ruokatilaukijärjestelmät, pysäköintimaksujärjestelmät ja mahdollisuudet hoitaa asioita virastoajan ulkopuolella verkossa (esimerkiksi veroilmoituksen jättö).

Erityisesti mahdollisuus hoitaa asioita monessa eri kanavassa, monella eri tapaa, on yleensä mahdollista vain perinteisen asiakaspalvelun ja teknologian rinnakkaisella. Kun ymmärretään, mis-



tä asioista loistava asiakaspalvelukokemus syntyy, voidaan sitä tukemaan luoda myös teknologiaa. Vastakkainasetelun aika on ohi. On hyvä kuitenkin muistaa, että ainakin toistaiseksi vain ihminen on kykeneväinen tekemään eettisiä ja moraalisia valintoja. Siihen eivät koneet pysty – ehkä ikinä. Se on inhimillistä.

*Kevättä rinnassa!
Max Puumalainen
Luottomiesten hallituksen jäsen*

LUOTTOMIESTEN TAPAHTUMAKALENTERI

Kevätkokous keskiviikko 25.5.2016 klo 18 – Katajanokan Kasino, Helsinki

Syysseminaari 13.–14.10.2016 – Tallinna

Luottolinkki 03/2016: Aineistopäivä 29.8.2016, ilmestyy 22.9.2016

Suomen Perimistoimistojen Liitto ry

– tietoisuus



Jyrki Lindström: Suomen Perimistoimistojen Liiton lähiajan tavoitteena on päästä mukaan summaaristen eli riidattomien velkomusasioiden käsittelyn keskittämistä valmistelevaan oikeusministeriön työryhmään ja jatkaa ulosoton ja perintätöimistöjen välisiä sidosryhmätapaamisia.

Suomen Perimistoimistojen Liitto ry vuonna 2016

- perustettu 1981
- 9 jäsenyritystä, joissa työskentelee 1 200 perintäalan ammattilaista Suomessa
- jäsenyritykset käsittelevät vuosittain yli 8 miljoonaa uutta toimeksiantoa
- jäsenyrityksillä on yli 90 % koko Suomen vapaaehtoisen perinnän toimeksiantoista
- jäsenyrityksillä on yli 70 % riidattomien saatavien oikeudellisesta perinnästä Suomessa
- antaa lausuntoja ja ehdotuksia viranomaisille sekä tapaa perintäalan viranomaisia
- Yhdistyksen jäseniä ovat: Cash-In Consulting Oy, Gothia Oy, Intrum Justitia Oy, KTC Finland Oy, Lindorff Oy, OK Perintä Oy, Sergel Oy, Svea Perintä Oy ja Trust Kapital Group TKG Oy.
- Yhdistyksen hallitus: puheenjohtaja Jyrki Lindström, varapuheenjohtaja Hans Vikdal, jäsenet Petter Lingonblad, Seppo Lahtinen, Tapio Järvinen ja Heidi Mäkelä.
- Ajankohtaista perinnästä: www.perimistoimistojenliitto.fi

Suomen Perimistoimistojen Liitto ry:n yhteistoiminta viranomaisten kanssa vuonna 2015 ja alkuvuodesta 2016

- Suomen Perimistoimistojen Liitto ry:n hallitus
- ohjeisti perintäalaa siitä, että Kuluttaja-asiamiehen mukaan tulokseton perintä voi olla velkojalle maksutonta ratkaisun mukaisissa tilanteissa (KKV 3018/14.08.01/2014).
- ohjeisti perintäalaa Etelä – Suomen aluehallintoviraston tiedotteesta, jonka mukaan perintätöimistö voi markkinoida perintäpalvelua siten, ettei velkoja joudu maksamaan korvausta perintätöimistölle tämän suorittamista tuloksettomista perintätöimistä.
- ohjeisti perintäalaa Etelä – Suomen aluehallintoviraston ohjeesta, jonka mukaan perintätöimistöt kuuluvat rahanpesulain mukaisten ilmoitusvelvollisten piiriin.
- lausui oikeusministeriölle riidattomien eli summaaristen riita-asioiden käsittelyn kehittämisestä.
- kommentoi oikeusministeriölle uusia yksityishenkilön velkajärjestelylomakkeita
- osallistui Taloudenhallinnan neuvottelukunnan (Työ- ja elinkeinoministeriö) työhön
- lausui oikeusministeriölle tuomioistuinnmaksutyöryhmän mietinnöstä
- lausui Valtakunnanvoudinvirastolle ulosottotoimen rakenneuudistushankkeen lainsäädäntötyöryhmän ensimmäisestä mietinnöstä
- osallistui Etelä-Suomen aluehallintoviraston (ESAVI) järjestämä koulutukseen perintätöimien luvanhaltijoille
- tapasi Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) ja Etelä – Suomen aluehallintoviraston (ESAVI) edustajat
- oli kuultavana Eduskunnan lakivaliokunnan kuulemistilaisuudessa ulosottoaaren ja velan vanhentumisesta annetun lain 11 §:n muutosesityksestä



Luottomiehet - Kreditmännens ry. kutsuu yhdistyksen jäsenet

VARSINAISEEN KEVÄTKOKOUKSEEN

Aika: Keskiviikkona 25.5.2016 klo 18.00

Paikka: Katajanokan Kasino

Laivastokatu 1, 00160 Helsinki

Kokous pidetään Pilotti-kabinetissa, joka sijaitsee 2. kerroksessa.
Rakennuksen edessä on pysäköintipaikkoja rajoitetusti.

**Kokouksessa käsitellään yhdistyksen sääntöjen 9§:ssä
mainitut asiat.**

**Osallistuminen ei edellytä ilmoittautumista, mutta
varmistaaksemme kahvitarjoilun kaikille osallistujille
pyydetään ennakoilmoittautumista Luottomiesten
kotisivuilla tai tapahtumat@luottomiehet.fi
viimeistään perjantaina 13.5.2016.**



Luottomiehet – Kreditmännens r.y.

Huippupalvelua asiakasdatalla, tietosuoja unohtamatta

Big Data. Tietointensiivinen liiketoiminta. Markkinoinnin automaatio. Nyt mennään ja lujaa kohti entistä monimutkaisempia teknologioita, digitalisoitumista ja massiivista tietotulvaa. Onko yrityksessäsi kaikki kunnossa tietosuojan suhteen? Ymmärrätkö, miten tietovirrat liikkuvat yrityksessäsi?

Näitä tärkeitä ja laajoja kokonaisuuksia miettii päivittäin Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry:n (ASML) toimitusjohtaja Jari Perko. Jari Perko on koulutukseltaan lakimies, mutta tässä keskustelussa lakipykälät ja sääntely eivät olleet pääosassa, vaan asiakasymmärryksen hyödyntäminen entistä parempaan palveluun.

ASML:n historia alkoi nelisenkymmentä vuotta sitten ja yhdistyksen nimi oli silloin Suoramarkkinointiliitto ry. Postimyynti oli ensimmäisiä liiketoiminnan muotoja, joka alkoi hyödyntää asiakasrekistereitä. Tuskin muistamme enää aikaa, jolloin kaikki brändituotteet eivät olleet helposti saatavissa vaan ainoa mahdollisuus saada niitä oli postimyynti. Postimyynti on tosin myös tänä päivänä erittäin pinnalla ja tuntuu jopa voittavan kilpailua monella alueella verrattuna kivijalkakauppoihin. Vuosien varrella mukaan on tullut monikanavainen markkinointi, verkkokauppa ja viime vuosina on erityisesti korostunut datan kasvava hyödyntäminen.

Globaali vs. paikallinen liiketoiminta

Jari Perko mainitsi heti haastattelun alussa termin tietointensiivinen liiketoiminta, joka pohjautuu nimenomaan datan ja rekisterien käyttöön. Liiketoiminta näyttää tavalliselle kuluttajalle siten, että on helppoa vertailla erilaisia tuotteita ja palveluita kansainvälisesti. Tällöin monella suomalaisella yrityksellä voi olla haasteellista löytää oma kilpailu-

etunsa ollessaan vertailussa samalla viivalla maailmanluokan toimijoiden kanssa.

Kuluttamisella on kuitenkin myös vahva paikallinen ulottuvuus. Suurin osa kuluttajan ajasta ja rahasta kuluu edelleen lähellä. Kampaamot, kahvilat, ruokakaupat, näissä palveluissa paikallisuus on pelkästään hyvä asia. Jotkut yritykset ovat saaneet todeta myynnin laskun Suomen markkinoilla, jos yrityksen asiakaspalvelu- ja myyntitoiminnot on siirretty toiseen maahan, esimerkiksi Ruotsiin. Paikallista palvelua arvostetaan.

Hyvä asiakasymmärrys vaatii tietoa

Hyvä asiakaspalvelu perustuu suureen määrään tietoa. Ajatellaanpa perinteistä lähikauppiasta. On selvää, että kauppias haluaa tutustua liikkeessään säännöllisesti asioiviin asiakkaisiin. Tietoa asiakkaan toiveista ja ostokäyttäytymisestä kertyy koko ajan kauppiaan muistiin. Asiakas oppii odottamaan juuri tältä kaupalta ja kauppialta sitä erinomaista palvelua, jota kauppias osaa tarjota tuntemalla asiakkaansa. Asiakas ei todellakaan pane pahakseen tätä kokemusta, vaan päinvastoin asioi tutussa ja hyvin palvelevassa liikkeessä mielellään.

Entäpä kun kysymyksessä on verkkokauppa? Jotta verkkokauppa pääsisi edes lähelle vastaavaa kokemusta, se tarvitsee taustalleen valtavan määrän dataa. Asiakas saattaa kuitenkin olla hieman epäileväisempi datan keräämisen suhteen verkossa. Vakoillaanko minua? Mitä tietoa kerätään?

”Yrityksen brändi ja maine rakennetaan asiakaskohtamisissa. Ihmisten toivomukset eivät juurikaan liity teknologiaan.” Tästä Perkon toteamuksesta voi olla vain samaa mieltä. Maailma on täynnä viestejä, mutta todellinen erottautuminen tapahtuu palvelun laadussa. Asiakkaalle on tärkeää, että puhutaan hänen kieltään ja että hän kokee itsensä arvostetuksi. Toki itse tuotteen tai palvelunkin



Toimitusjohtaja Jari Perko.

täyty olla kunnossa, mutta palveluiden käytön helppous ja yksinkertaisuus on todellakin asia, johon kaikkien yritysten on syytä kiinnittää huomiota.

Perko otti positiivisessa mielessä esille perintäalan. Perintäalalla on tehty paljon töitä ihmisten ymmärtämiseksi. Ihminen kohdataan ihmisenä ja pyritään löytämään oikea ratkaisu erilaisiin tilanteisiin. Ihmisten aivot ovat vanha käyttöliittymä, johon muutoksia ei ole tullut samassa tahdissa kuin teknologiaan. Tämä on hyvä muistaa palveluita suunniteltaessa.

Mitä asioita näet haasteena yrityksille? Perko kuvaa asiaa näin: ”Yritysten toimintaympäristö on tänä päivänä todella monimutkainen eikä ratasta voi kääntää taaksepäin. Voidaan puhua ”omakotitalo-syndroomasta”. Yritys on kuin vanha omakotitalo, jossa täytyy pitää kunnossa ja remontoida vanhaa, mutta samaan aikaan rakentaa uutta lisäksi, jotta kaikki olisivat tyytyväisiä. Kilpailijat voivat olla liikkeellä suoraan uusilla lisärakennuksillaan.”

Mitä muutoksia tietosuojan sääntelyyn on tulossa?

Tätä juttua kirjoitettaessa huhtikuussa 2016 on EU:n tietosuoja-asetus aivan nurkan takana, päätöstä odotetaan pikemminkin päivien kuin kuukausien sisällä. Tietosuoja-asetusta on valmisteltu viisi vuotta, mikä kertoo siitä, miten monitahoisesta asiasta on kysymys. Silti monet isot asiat jäävät auki vielä asetuksen antamisen jälkeenkin. Tietosuoja-asetus on tulossa siirtymäajan jälkeen voimaan 2018 kesällä. Olennaista on hyvä tarvepohjainen suunnittelu, tekemisen jatkuva tuoreuttaminen, riskien punninta ja huomiointi sekä läpinäkyvyys asiakkaille päin. Ja ammattimaiset kumppanit. Isona haasteena tunnetaan monille olevan tietosuoja-asioiden sanoittaminen kansankielelle. Informoinnissa on kehitettävää kaikilla toimialoilla.

Jo tätä ennen ja viimeistään asetuksen tullessa voimaan on tärkeää, että yrityksessä on vastuuhenkilö, joka huolehtii tietosuojasta ja -turvasta. Tämä on jatkuvaa työtä, asioiden seuraamista, dokumentointia ja parantamista kädet savessa sekä samalla yhä enemmän osa jokaisen työntekijän ammattiosaamista.

Kiinnostuitko tietosuojaan liittyvistä asioista?

Tietojen hallinta ja tietosuoja ovat tärkeitä asioita, joiden tulisi olla kaikkien yritysten mielenkiinnon kohteena. Jari Perko kertoi seuraavansa asiaan liittyviä uutisia lukuisista, jopa sadoista lähteistä säännöllisesti sekä Suomen, Euroopan että maailmanlaajuisesti. Tämä ei ole mahdollista meille erilaisissa tehtävissä toimiville, mutta jos asia kuitenkin kiinnostaa, mitä kannattaisi seurata?

On hyvä, että seuraa jotakin yhteisöä tai sisältövirtaa, joka keskittyy näihin asioihin. Verkostot ovat tärkeitä tässä kuten monessa muussakin asiassa. Erilaisia sisältövirtoja on olemassa sekä maksullisia että maksuttomia. Twitterissä hakusanaksi voi laittaa seurattavaksi hashtagiksi sanan #BigData, joka tuottaa valtavan määrän kansainvälisiä osumia tai #tietosuoja, joka on helpommin seurattavissa.

Lopuksi Jari Perko toteaa vielä: "Sen sijaan, että korostetaan sääntelyviidakkoa ja luodaan pelkoja, voisimme puhua siitä, että EU:n kansalaisella pitää olla oikeus hyvään datavetoiseen palveluun." Tästä olemme samaa mieltä, tietosujaa unohtamatta.

Seuraa Twitterissä:

#BigData

#Tietosuoja

TIEDÄ JA TUNNE,
ÄLÄ ARVAA JA LUULE.

Arveluttaako asiakkaiden tai yhteistyökumppaneiden maksukyky?

Me autamme sinua välttämään ikävät yllätykset.

Tutustu **luottotietoratkaisuihimme** osoitteessa www.intrum.fi
tai soita suoraan asiantuntijoillemme numeroon 09 2291 1600.

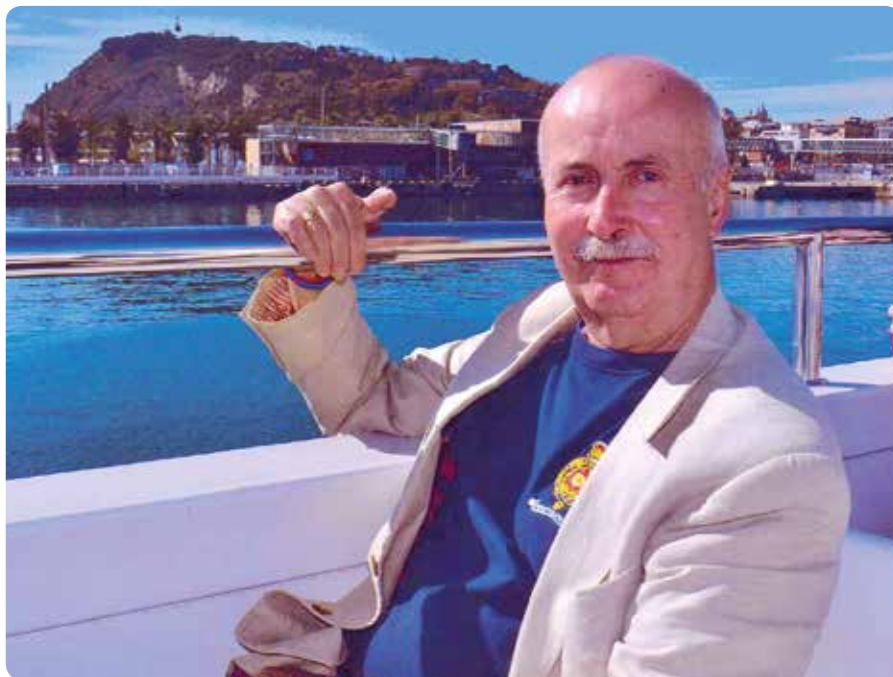
intrum  justitia

FECMA and the credit manager

In 1939 a group of people involved in the business of credit met together to discuss the possibility of an organisation in the United Kingdom whose members would consist of those engaged in all matters relating to the granting of credit and the collection of the subsequent receivables. The Institute of Creditmen was duly established, to be re-formed in 1946 following an outburst of unpleasantness from mainland Europe which had prevented any progress for five years. Common sense prevailed, both in Europe and in the Institute of Creditmen, which was promptly renamed as the Institute of Credit Management. The rest, as they say, is history – the following 70 years saw substantial growth, both in membership and recognition as a professional body acting in the best interests of the credit profession.

Credit management is a profession, not a minor function undertaken by unqualified amateurs, managing as it does a huge percentage of the company balance sheet. The granting of the Royal Charter in 2015 is official, not to say Royal, acknowledgement of the status of that profession – the Chartered Institute of Credit Management is now an established member of the elite professional world.

None of this would have been achieved without the hard work, passion and commitment of its members, old and new, all unpaid and giving up of their time and expertise for the benefit of others. Of course, CICM is now big and strong enough to employ full time staff, headed up by the dynamic Chief Executive, Philip King FCICM, but he and his staff need the support, contribution and enthusiasm of a dedicated Advisory Council and Executive Board, unpaid and elected by members. If ICM (now CICM) was the blueprint, over the



Glen Bullivant FICM, President of Fecma

Glen Bullivant FICM is a Vice President of the Institute of Credit Management and currently works as a credit management consultant. Involved with credit for over 43 years, he has worked in manufacturing, engineering and service industries, including export. Glen has been a member of the ICM for 34 years and, in addition to being a past Chairman of the Institute, also chairs its Technical Advisory Committee, serves on its Education Committee and is Editor of the Federation of European Credit Management Associations (FECMA) newsletter.

years other associations across Europe and Scandinavia followed and Finland can proudly claim to have been in the vanguard of that expansion. By 1986, a number of national associations had been formed, and from time to time they spoke to each other, looking for advice or information, seeking best practice or seeing how others coped with changes in legislation or European Directives. Cross border co-operation had been going on for some time, but it was ad hoc and informal, which led Sir Roger Cork to promote the idea of an umbrella organisation where national associations could regularly meet and discuss issues, minutes would be taken and actions initiated if and when appropriate. The late Sir Roger Cork, a one

time Lord Mayor of London (the City of London, that is, and not to be confused with the Mayor of London, a publicly elected office for the whole of the metropolis) had also been President of ICM and had himself had many conversations with fellow credit professionals in France, Holland, Italy, etc.

Since establishment in 1986, the Federation of European Credit Management Associations has overseen the development of the credit profession right across the continent, and acting as the meeting house and debating chamber for all those working in credit, as well as being the catalyst for growth and change. Sometimes, questions about the benefits of FECMA membership are asked by national association boards –

the famous quote from the late US President Kennedy (Ask not what your country can do for you, but what you can do for your country) applies equally to FECMA and FECMA membership. Questions about benefits of membership are not new – membership “benefits” has been a discussion topic for as long as FECMA has been in existence, and has been discussed at some time or another by practically every member organisation. It is worth discussing perceptions of an organisation like FECMA. It is not a “trade body”, but more of an “umbrella” organisation which brings together credit professionals from all across Europe with the aim of promoting best practice and professionalism, by way of debate and discussion and by way of mutual co-operation and contribution. There are many examples of joint activities in recent years, and by this means the promotion of professionalism and best practice is driven forward. FECMA cannot necessarily “speak” for all national associations on topics where national interests fundamentally differ but it can allow the opportunity to debate and discuss those issues and explain, and accept, those differences as and when they occur. Over the years FECMA promotion of professionalism and best practice has not been restricted to twice yearly council meetings – on the contrary, there are activities ongoing throughout the year (as President, I am already “booked” in 2016 for Spain, Malta, Germany, The Netherlands, Russia etc., and it is still only February!). Such events include conferences, presentations, education discussions, book launches and more – all promoting

added value and professionalism in the world of the credit manager. FECMA is not a trade body, nor is it wealthy (I wish it were!), but it does represent the best interests of the credit professional, be he or she in Helsinki or Hamburg. Two successful FECMA Pan European Conferences (Budapest, 2013 and Brussels, 2015) are testament to that promotion, as is the online magazine, *Credit-ManagerEurope*. The continuous exchange of ideas and information is fundamental to success for the credit manager, as important in the European context as it is in the domestic national context. In other words, if I as a credit professional see value in membership of CICM, then I see the same value in CICM membership of FECMA – the two are mutually compatible. I would go further – as a member of CICM, I have access, through its membership of FECMA, to a network of over 10,000 credit professionals, credit expertise and best practice across Europe. Credit management is built upon networking and the wider and more informed the network, the better. I honestly believe that all of us act with the best interests of the profession at the core, so as JFK said, it is not what we get out, but what we put in.

These are difficult times for us all and it is something of an irony that the EU itself is under great stress for a variety of reasons, whereas credit managers, through FECMA, strive to become closer together. A new member association was established last year in Russia, and 2016 will see at least two new member associations in Spain and Poland, with Switzerland already going through the

embryonic formation process. The Russian association is an example of mutual co-operation, being greatly assisted in its formation and successful establishment by FECMA member MACM and in particular MACM’s Josef Busuttill. Spain is another example, and I go to Barcelona in March to assist at their first event, and both myself and other council members, together with the FECMA secretariat are actively assisting the new Polish association. This is nothing new, the Irish association was supported by the UK, the German association owes much of its being formed to the Dutch association, the Belgian association works closely with both The Netherlands and Germany – the Brits and the French co-operate, and if that is not an example of best practice promotion I do not know what is!

I had the great pleasure and privilege a few years ago at sharing in 50-years anniversary of Finnish Association and know that Finnish credit managers face exactly the same issues as those in Germany, France or the UK. Notwithstanding the fact that I think I ate part of one of Santa’s reindeer (I suspect it might have been Rudolf) and the added ignorance on my part of not understanding the rules of ice hockey (are there rules?), I certainly appreciated being present and adding to my own knowledge and understanding. The UK may currently be debating its membership of the EU, but CICM is not debating its membership of FECMA – indeed if the unthinkable were to happen, and there was a Brexit, we will value FECMA even more.



FECMA is a not-for-profit organisation, consisting of members who are all national credit management associations.

FECMA vision is to promote best practice in credit management by enabling the members of all the FECMA associations to share their knowledge and experience.

FECMA also seeks:

- *To promote the development of the profession of the credit manager*
- *To encourage and promote research, study, knowledge, and the publication of that knowledge, relating to all aspects of credit management*
- *To encourage the highest possible ethical standards in credit management personnel*
- *To encourage the formation of national credit management associations in countries where none exists at present*
- *To promote good relations and understanding between the various national credit management associations*

LUOTTOMIESTEN

– rentoa yhdessäoloa ja

Perinteille uskollisesti tapahtuma järjestettiin myös tänä vuonna. Paikalle oli saapunut jälleen kunnioitettavaa. Ilta oli saapuneille oli tarjolla huurteiset kuohuviinit ensimmäisissä juhlissa olikin mukavan re...



Vas. Jorma Metsänen, Jukka Jalonen ja Mika Kyyhkyinen

Tilaisuuden virallisen osuuden avasi hallituksen kansainvälisestä hallitustehtävät vuoden vaihteessa, kun hänen hallituskautensa... Mikaa nähdään tapahtumissa hallitusv...

Seuraavaksi puheenvuoron sai Luottomiehien ry:n hallituksen pu... avasi hieman järjestön nykytilaa sekä hallituksen tavoitteita kulu... on keskittyy olennaiseen ja nostaa agendalle ainoastaan asioita... enemmän. Keskittymällä muutamiin tärkeisiin ja järjestön toiminn... sen jäsenten ja muiden luottomiesten rajalliset resurssit käyttä... loppujen lopuksi vapaaehtoisuut...

Tällä hallituskaudella asialistalle onkin nostettu Luottomiehien... Viestinnässä luottomiehillä on tällä hetkellä käytössään kolme ka... Ja tietenkin Luottolinkki-jäsenlehti. Ennen kaikkea sähköisiä vie... entistä enemmän näkyvyyttä ja lisätä näiden käyttöä järjestön vies... osaksi ammattikunnan toimintaa. Tämä kuulostaa kyllä rivijäsenen ki... syysseminaari on päätetty pitää jälleen kaksipäiväisenä viime vuode... 13.-14. lokakuuta Ilmoitettu ajankohta...

Ennen siirtymistä runsaaseen ja mukavan rentoon coc... jäsen Arja Pynnönen kukittivat Luottotutkinnon suorittaneet. M... suorittanut ryhmä. Luottotutkintoa on pyritty uudistamaan, ... toimintaympäristöä. Vuonna 2015 luottotutkintoa ei tästä syys... ilmoitti kuitenkin kaikkien iloksi, että seuraava, päi...

Samalla kun luottomiehet nauttivat herkullista illallista, aloitti suor... puheenvuoronsa. Puheenvuoron aiheena oli "Suomi: Menestykse... aikuisten maajoukkueen voittoon vuonna 2011 ja Pikkuleijonat vo... haastavatkin tavoitteet. Samaan on suomalaisen huippuvalmentaja...

Urheilussa päteviä menestystekijöitä voi so... Jukka ja nuorten maajoukkue löysivät yhdessä asiaa pohdittua... maailmanmestaruuteen. Koska kaikki olivat mukana määrittelemäs... Ohjeiden ja merkitysten antaminen yksin val... ei sitouta tekijöitä, ei kauk...

Nämä kuusi Jukan mainitsemaa menestystekijää

- Hetkessä eläminen (tässä ja nyt, ei eilistä)
- Valmistautuminen (jokainen omalla tyyllä)
- Luottamus (niin itseen kuin joukkueetoverille)
- Sietäminen (vaikeat hetket, erilaiset perustukset)
- Rohkeus (uskalla onnistua, vahvuudet ei pelkää)
- 100 % all out (kaveria ei jätetä)

Jukka Jalosen puheenvuoro kirvoitti paljon yleiskysymyksiä, eikä tilaisuudessa o... sellä hetkellä. Yleisön joukosta esitettiin kysymyksiä pukuhuoneen tunnelman... arvion mukaan on Patrik Laine) jopa siinä määrin, että puheenvuoroon...



Luottotutkinnon suorittaneita.

N KEVÄTILTAMAT

vinkkejä menestykseen

Anna jo tutuksi tullessa ravintola Kaarle XII:ssa Helsingissä.
Joukko luottomiehiä – 68 ilmoittautunutta.
T juhlasalin ovella ja tunnelma luottomiesten kevään
ento ja välitön heti alkumetreiltä lähtien.

ä toiminnasta vastaava Mika Kyyhkynen. Mika kertoi jättävänsä
päättyy. Kiitos Mikalle kuluneista hallitusvuosista ja toivottavasti
velvoitteiden päättymisestä huolimatta!

puheenjohtaja Jorma Metsänen. Jorma toi terveiset hallitukselta ja
alle vuodelle. Tässä mainittakoon, että hallituksen yksi tavoitteista
a, joita on aikaa ja mahdollisuutta hoitaa. Vähemmän on joskus
an ja tulevaisuuden kannalta olennaisiin asioihin, voidaan hallituk-
oikein ja mahdollisimman tehokkaasti. Kyseessä on kuitenkin
teen perustuva yhdistystoiminta.

et ry:n jäsenkannan analysointi, brändin kohotus ja viestintä.
navaa; sähköposti, LinkedIn-ryhmä ja järjestön uudet verkkosivut.
stintäkanavia on Jorman mukaan tarkoitus kehittää, saada niille
tinnässä. Hallituksen tavoite on myös saada yhdistys
n korvaan hyvältä! Lisäksi puheenjohtaja paljasti, että
n kokeilun jälkeen. Seminaari järjestetään Tallinnassa
a kannattaakin merkitä jo kalenteriin!

tail-illalliseen, koulutustoimikunnan puheenjohtaja Päivi Olasvuori ja
nyt kukitettut on viimeisin vanhan mallin mukaisen tutkinnon
jotta se vastaisi paremmin nykyisiä tarpeita ja vallitsevaa
tä järjestetty laisinkaan. Koulutustoimikunnan puheenjohtaja
vitetty Luottotutkinto alkaa loka-marraskuussa.

malaisen jääkiekon huippuvalmentaja Jukka Jalonen innostavan
n portaat”. Aihe oli osuva, sillä Jukka on valmentanut Suomen
uonna 2016. Hän siis tietää miten menestytään ja saavutetaan
n lisäksi yltänyt ainoastaan kanadalainen kollega Mike Babcock.
veltaa mutkattomasti myös työelämässä.
an kuusi porrasta menestykseen ja asetettuun tavoitteeseen,
ssä näitä menestystekijöitä, olivat kaikki myös sitoutuneet niihin.
mentajan (johdon) toimesta ylhäältä käsin
alossa eikä työpaikalla.

ystekijää ovat:
ä ei huomista)
illään)
reihin sekä menestykseen)
soonat)
siin)

llut tietoakaan suomalaiselle yleisölle tyypillisestä tuppisuisuudesta vastaavanlai-
nostatuksesta aina Suomen seuraavaan NHL-kiinnitykseen (joka muuten Jukan
n varattu aika ja mikrofonin patterit loppuivat ennen kuin kysymykset.



Mestaruusvalmentaja Jalonen sai yleisön innostumaan.



HUOMIO ARVOISAT JÄSENET!

**Luottomiehet ry:n syysseminaari
Tallinnassa 13.-14.10.2016**

**Arvoisa jäsen, tervetuloa 30. kerran järjestettävään Luottomiesten
syysseminaariin 13.-14. lokakuuta 2016 Tallinnaan.**

Varaa aika kalenteriisi nyt!

**Syysseminaari on Luottomiehet ry:n tärkein koulutustapahtuma ja me
haluamme sinut mukaan! Tule verkostoitumaan ja kuulemaan
ajankohtaisia puheenvuoroja.**

**Ohjelma ja ilmoittautumislinkki tulossa nettisivuillemme toukokuussa.
Seuraathan nettisivujamme: www.luottomiehet.fi**

Luottomiehet ry:n koulutustoimikunta

Ajankohtaista asiaa

Elämä ei ole aina helppoa eikä yhdistyksemme elo varsinkaan. Meillä on useita haasteita, vaikka oikeasti pitäisi käyttää vanhanaikaista sanaa vaikeus, ettei tulisi heti oikeuden haaste mieleen.

Lisää jäseniä

Luottolinkin viime numerossa kosketettiin kolmea tärkeää asiaa. Fecmaa, koulutusta ja jäsenmäärää. Tärkein on jäsenmäärä. Se saadaan nousuun kunhan yhdistyksen johto niin tahtoo ja tekee. Ainakin uusi puheenjohtaja Jorma Metsänen on tahtonsa selkeästi ilmaissut ja luotan häneen. Voisi olla hyvä ajatus, että jäsenet ollessaan perintätoimissa yhteydessä omiin asiakkaisiinsa voisivat tuoda yhdistystämme esiin. Jos velallistemme oma luotonmyöntäminen yhdistykseen liittymisen myötä järkeistyy ja perintä samoin, voi tämä varmemmin suorittaa jatkossa saatavamme.

Vuosikokouksissa on saatava käymään jäseniä, ettemme olisi kaikki kuin paperilla vain. Tutustuminen ja ajatusten vaihto sujuisi paremmin kun kokouksessa olisi lyhyt, kiinnostava esitelmä ja yhdistys tarjoaisi osan kohtuullisen vaatimattomasta iltapalasta ja virvokkeista. Ilmainen tai edullinen saa aina väkeä liikkeelle. Tärkeää on myös tilaisuuden pitopaikka, että sinne pääsee helposti julkisilla. Edellä toistin itseäni kuten huomaatte verratessanne viime juttuuni Linkissä. Ehkä olisi syytä vielä kolmannenkin kerran...

Verkostoitumisesta

Hyvin usein puhutaan verkostoitumisesta. Mitähän se mahtaa tarkoittaa? Ensinnäkin tavataan ihmisiä, muistetaan heidän nimensä ja toivotaan että omakin jää heille talteen. Rupatellaan niitä näitä ja onpahan ilmoja pidelty. Jotakin varovaisen pyöreää kerrotaan omasta työstä, työpaikasta ja vastaanotetaan samanvertaista infoa. Yhdistyksen tilaisuudet toimivat verkostoitumisen luonnollisina näyttämöinä.

Varsin hyväksi tuttavaksi tulee nousta, jotta myöhemmin kuukauden tai vuoden päästä voisi johonkin esiin tulleeeseen kysymykseen saada ns. verkostoystävältä vastausta ja apua. Turhaa ei verkostoituminen ole, sen myötä voidaan puolin ja toisin keventää mieltä ammattialan päivänpolttavista kysymyksistä. Sekä varsinkin vertailla kokemuksia eri palveluntuottajien kuten luottotieto- ja perimistomistojen suhteen.

En jaksa kuitenkaan uskoa, että tehdessämme taustatutkimusta ulkomaisesta firmasta, voisimme saada tietoa verkostoystävältä lähdekriittisesti kestävästi. Parempi on suoraan tilata luottotietoraportti, joko kohdemaan toimistolta tai kotimaiselta, jolla on sinne yhteydet.

Koulutuksesta

Luottomiehet on organisoinut luottoalan koulutusta sekä Markkinointi-instituutissa että Turun yliopistossa, joka koulutus on nyt uudelleen arvioitavana Markkinointi-instituutissa ja Turun osalta jopa lakkautusuhan alla, kuten viime Linkin pääkirjoituksessa mainitaan. Tämä on hyvin murheellinen asia koulutuksen alkuperäisille suunnittelijoille ja käynnistäjille kuten myös yhdistyksessämme koulutuksen nykytoimijoille.

Luottoalalle ei koulutuksen keskeyttämisestä liene juuri haittaa. Osa kurssien kävijöistä ei jää luottoalalle. Ne jotka joutuvat jäävät alalle, eivät todennäköisesti saa opintosuorituksistaan kuin hyvän mielen, päällikön kehuja ja satasten lisäpalkkaa – ehkä. Koulutus voitaneen nähdä ikään kuin vaatteenä joka tuo arvostusta ja hyvää mieltä kantajalleen. Suosittelenkin, että muutama vuosi pidetään taukoa ja katsotaan sitten olisiko

tarvetta jatkaa koulutusta ja minkälaisella ohjelmalla. Uskon että yliopistotason erityiskoulutusta ei tarvita. Laskentatöiden, markkinoinnin ynnä muiden opin saa muutenkin. On vain kyse kuinka esim. korkeakoulu- ja ammattikorkeakouluopinnoista voidaan soveltaa osaset luottoalan tehtäviin. Niitä onkin monenlaisia suoritusportaasta esimieheksi. Ja alojakin on: tavaraluotto-, rahoitus-, perintä-, pankki- ja luottotietotalat, joilla on omat erityispiirteensä. Olen varma että paras koulutus tapahtuisi alalla työn ohessa lyhyitä nimenomaan käytännön täsmäkursseja ja seminaareja käyden. Tiedon hankintareitit on toki syytä opettaa.

Suurin pulma kaikessa koulutuksessa on siinä, että koulutettu joutuu käyttämään vain osaa opistaan ja unohtaa pian muun. Ammattitaidon kartuttaminen keskeytyy liian usein työtehtävän vaihtoon tai työttömyyteen.

Vielä Fecmasta

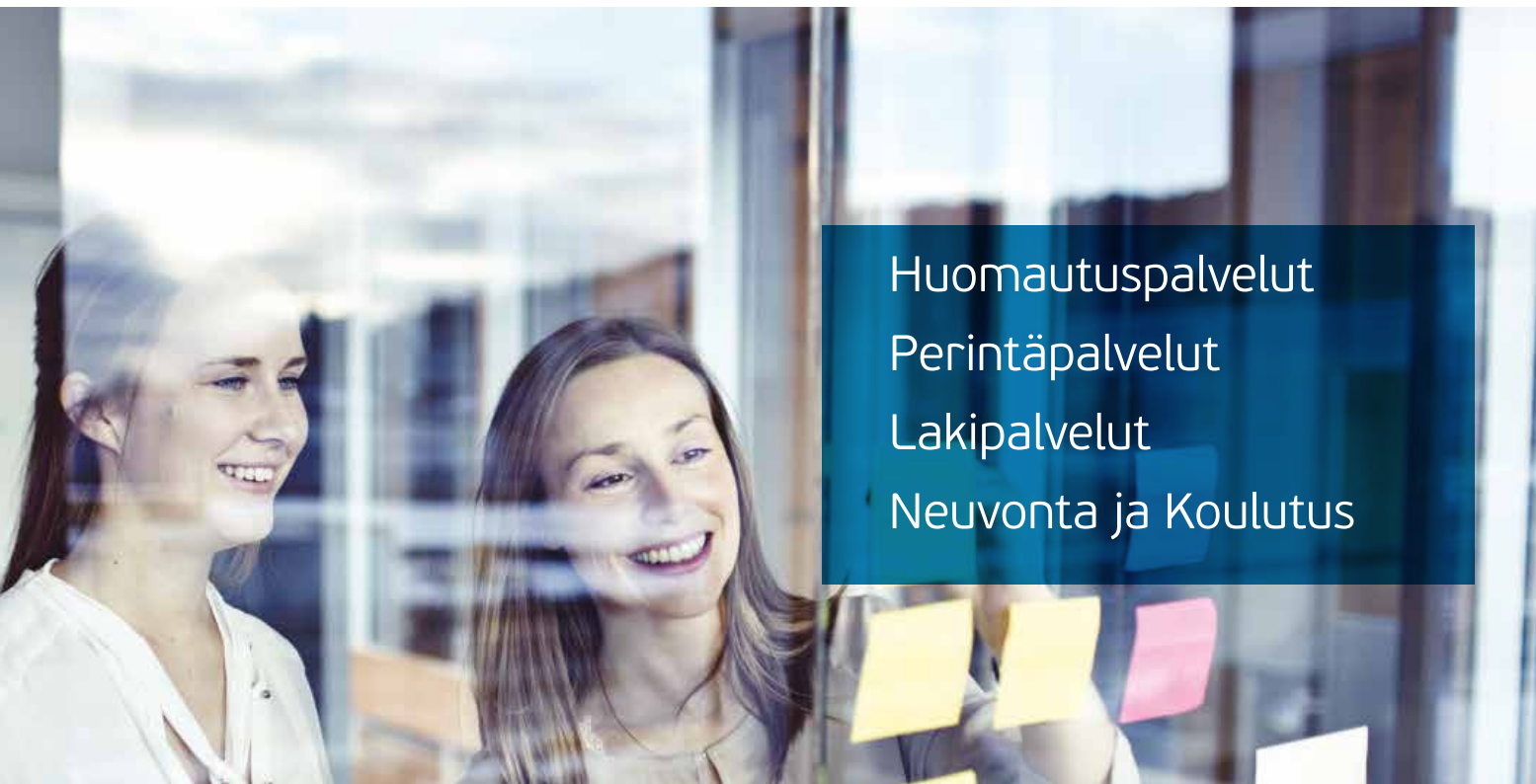
Fecmassa on yhdistyksen hyvä olla jäsenenä ja tarkkailla ikään kuin kentän reunalta alan tapahtumia. En hyväksy että Luottomiesten varoilla lähetetään ihmisiä maailmalle seminaareihin tms. Parempi ajatus on se että yhdistys toimisi matkatoimistona ja järjestäisi halukkaille näiden kustannuksella seminaarimatkoja.

Varat on suunnattava voimien keräämiseen tulevaisuutta varten, eli jäsenistön kasvattamiseen ja aktivoimiseen. Kannatan uutta ideaa aamiaisseminareista. Hallitukselle kiitokset hyvästä ideoinnista. Jäsenmäärän laajetessa saatamme saada paremmin painoarvoa ja ilmoitustuloja, jolloin koulutukseen ja lähettiläillemme Fecmaan riittäisi rahaa.

Luottomiehet – Kreditmännens ry:n jäsenhakemuksen täyttämisen käy vaivattomasti Internetissä osoitteessa www.luottomiehet.fi tai olemalla yhteydessä yhdistyksen sihteriin tarik.hossain@bisnode.fi tai puh. 040 733 3519.

Visma Duetto kouluttaa

Koulutuksistamme ja webinaareistamme saat hyödyllisiä vinkkejä omaan työhösi!



Huomautuspalvelut
Perintäpalvelut
Lakipalvelut
Neuvonta ja Koulutus

Luotonhallinnan ja perinnän koulutukset

Koulutuksemme ovat käytännönläheisiä ja saat toimivia vinkkejä ja työkaluja omaa työtäsi tukemaan. Kouluttajillamme on laaja kokemus omasta aihealueestaan.

Luottopolitiikka kuntoon kesän aikana! Startti projektille täsmäkurssista:

Toimivan luottopolitiikan työkalupakki 9.6.2016

Helsinki, Visma-talo, hinta 290 euroa (aamupäiväkurssi)

Oletko uusi luotonvalvonnassa? Tämä on oikea kurssi juuri sinulle:

Luotonvalvonnan ja perinnän perustaidot 22.9.2016

Helsinki, Visma-talo, hinta 490 euroa

Lisätietoa ja ilmoittautumislinkit osoitteessa:

www.vismaduetto.fi/tapahtuma/

Maksuttomat webinaarit

Webinaari eli verkkoseminaari on koulutus, johon voit osallistua omasta työpisteestäsi. Ja se on helppoa! Webinaareissa keskitymme tiettyyn rajattuun aihealueeseen 30-45 minuutin ajan.

- Tutustu tarkemmin kurssiemme ja webinaariemme sisältöön kotisivuillamme www.vismaduetto.fi
- Asiakkaanamme saat -20 %:n alennuksen kurssin hinnasta, webinaarit ovat maksuttomia!
- **Erikoistarjous Luottolinkin lukijoille:**
50 euron alennus koulutuksen hinnasta!

Uudelle uralle

Valmistuin sairaanhoitajaksi vuonna 2001 Vaasan ammattikorkeakoulusta. Valmistumisen jälkeen ehdin tehdä kahden vuoden ajan sairaanhoitajan töitä ennen ensimmäistä lastani. Työkokemuksista alalta sain myös sairaanhoitajaopintojen aikana tekemistäni sijaisuuksista. Sairaanhoitajaksi valmistumisen aikoihin sairaanhoitajista oli "ylitarjontaa" ja työntekijöiden arvostus hoitoalalla tuntui vastavalmistuneesta sen mukaiselta. Muutama vuoden aikana kirjoitin kymmeniä määräaikaista työsopimuksia, alle kuukauden pituiset työsuhteet olivat tuolloin arkipäivää. Ehdin myös huomata miten byrokraattinen sairaalan hallinto voi olla. Byrokratia ja työn arvostuksen puute, antoivat kimmokkeen lähteä opiskelemaan lisää. Sosiaali- ja terveystieteiden hallinto vaikutti tuolloin luontevimmalta vaihtoehdolta, olihan minulla jo sairaanhoitajan paperit.

Valmistuin hallintotieteiden kandidaatiksi vuonna 2008. Toisen lapsen syntymän jälkeen ajatus säännöllisestä työstä oli käynyt mielessä yhä useammin, tämä oli yksi suurimmista syistä miksi lähdin hakemaan "siistiä sisätyötä". OK Perintä Oy haki samaan aikaan työntekijöitä ja pääsinkin silloiseen Contact Centeriin perintäkäsittelijäksi. Viihdyin hyvin velallisasiakasrajapinnassa ja puhelintyössä. Yhtiö kasvoi samaan aikaan voimakkaasti, siirryin jo puolen vuoden perintäkäsittelijätehtävien jälkeen esimiestehtäviin. Contact Centerin tiimiesimiestehtävissä vierähti muutama vuosi ja opin paljon esimiehenä toimimisesta. Parin vuoden jälkeen oli aika siirtyä talon sisällä uusiin haasteisiin, löysin itseni toimeksiantajarajapinnasta. Kokemukset Contact Cen-

terissä perintäkäsittelijänä ja esimiehenä antoivat hyvät perusvalmiudet uuteen tehtävääni. Asiakkaidemme kanssa työskentely, heidän tarpeidensa ja ongelmien tunnistaminen sekä ratkaiseminen, oli monipuolista ja opettavaa. Vuonna 2013 OK Perinnässä tehtiin organisaatiomuutos, jonka myötä siirryin saatavakauppaliiketoimintaan. Tällä hetkellä toimin saatavakaupan kehityspäällikkönä. Työni käsittää tiivistä yhteistyötä myyjä-asiakkaiden kanssa ja vastaan osaltani sisäisten prosessien ja järjestelmien kehittämistä.

Voin sanoa, että tulin Perintäalalle suoraan "pystymetsästä". Minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta alasta, saati puhelintyöstä. Sain kuitenkin hyvän perehdytyksen ja lopulta työ tekijäänsä opetti. Lainsäädäntö ja hyvä perintätapa ovat tärkeässä roolissa alallamme. Laki saatavien perinnästä sekä alaamme lähellä olevien tahojen lainsäädäntö on muuttunut melkoisesti kahdeksan vuoden aikana. Sisäiset koulutukset ja tiedon jatkuva hakeminen ovat osaltaan auttaneet pysymään ajan tasalla markkinoilla tapahtuvista muutoksista. Oma-aloitteisuus sekä kiinnostus alaa kohtaan ovat auttaneet eteenpäin työssäni.

Niin hoitoalalla kuin perintätyössäkin tärkeässä roolissa on asiakkaan kuuntelu. Velallisasiakasrajapinnassa asiakkaan todellisen maksukyvyn arviointi perustuu pitkälti siihen, mitä asiakas kertoo. Suomesta edelleen puuttuva positiivinen luottorekisteri, ei anna mahdollisuuksia arvioida asiakkaan todellista maksukykyä. Kuuntelu ja neuvottelut asiakkaan kanssa mahdollistavat parhaat lopputulokset. Asiakasrajapinnasta



Satu Seppelin

puhuttaessa keskeiseen rooliin nousevat asiakkaan liiketoiminnan ymmärtäminen sekä alaan liittyvien ongelmien hahmottaminen perinnän näkökulmasta. Ilman kuuntelutaitoa ei pysty ratkomaan ongelmia. Myös hoitajan työssä ratkaisevassa asemassa oli toisen osapuolen kuuntelu.

Perintäala koetaan usein negatiivisena asiana, mutta itse koen, että teen tärkeää ja yhteiskunnallisestikin merkittävää työtä. Viihdyn erittäin hyvin tämän hetkessä työssäni. Asiakasrajapinta, uuden kehittäminen ja mahtava työyhteisö pitävät mielenkiinnon ja työmotivaation yllä. Olen saanut työssäni paljon vastuuta ja arvostusta. Henkilökunnallamme on paljon erilaisia etuja, mutta yksi tärkeimmistä on yrityksen antama kiitos hyvin tehdystä työstä.

Kenen kynästä?

Kirjoittamisen pelosta voin todeta, että jokainen meistä jossain elämäinvaiheessaan on kysymässä itseltään, onko tämä liian typerä kysymys tässä seurassa tai tilaisuudessa. Ilahduttavaa on se, että jos jostain saa rohkeutta kysyä mielestään maailman typerintä kysymystä, huomaakin monien muidenkin miettineen samoja ongelmia. Huonoin tapa saada asioita eteenpäin on olla hiljaa!!!

Olkaa äänekkäitä ja osallistukaa, vain sitä kautta saamme ammattitaitoamme ja alan arvostusta kohotettua.

Vastaus löytyy sivulta 22.

Kysymyksiä uudelle Luottomiehille



Pirkko Luukkonen

- Kuka olet, missä työskentelet ja mitä työtehtäviisi kuuluu.
- Millä toimialalla työnantajasi toimii ja mitkä ovat sen päätuotteet/ palvelumuodot ja markkina-alue?
- Mikä sai sinut liittymään luottomiehiin ja mitä kautta sait tietoa yhdistyksestä?
- Oletko tietoinen yhdistyksen eri toimikunnista (esim. laki- ja koulutustoimikunta) ja kiinnostaako sinua toiminta niissä?
- Minkälaisia aiheita toivoisit käsiteltävän jäsenlehti Luottolinkissä?
- Mitä mieltä olet yhdistyksemme viime vuonna uudistuneista nettisivuista?
- Olen Pirkko Luukkonen ja työskentelen HSY:ssä myyntireskontra- ja perintätiimin esimiehenä.
- Helsingin seudun ympäristöpalvelut HSY on kuntayhtymä, joka tuottaa vesihuollon ja jätehuollon palveluja sekä tietoa pääkaupunkiseudusta ja ympäristöstä.
- Liityin yhdistykseen, koska olen kiinnostunut luottoalasta ja pyrin ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoani.
- En ole tutustunut vielä tarkemmin toimikuntatoimintaan, mutta aion tutustua. Erityisesti minua kiinnostaa luottoalan lainsäädäntö ja kehitys.
- Luottomiesten nettisivut ovat mielestäni selkeät ja helppokäyttöiset.

Uusia jäseniä 1 – 4 / 2016

Saarni Niina	Group Credit Controller	Nokian Renkaat Oy
Härkänen Jenni	Team Manager	Alektum Oy
Joronen Lotta	Varatuomari	Visma Duetto Oy
Keskinen Jenni	Lakimies	Ok Perintä Oy
Hallaskari Lasse	Sales Manager	Sergel Oy
Similä Matias	Sales Manager	Sergel Oy
Luukkanen Pirkko	Tiimiesimies/myyntireskontra ja perintä	Helsingin seudun ympäristöpalvelut -kuntayhtymä
Tahvanainen Jarmo	Key Account Manager	Intrum Justitia Oy

Luottomiehet – Kreditmännens ry:n jäsenhakemuksen täyttämisen käy vaivattomasti Internetissä osoitteessa www.luottomiehet.fi tai olemalla yhteydessä yhdistyksen sihteerin tarik.hossain@bisnode.fi tai puh. 040 733 3519.

Kynämiehet ja -naiset!



Luottolinkin toimittaminen on hauskaa, vaikka aikataulut joskus painavat päälle.

Haemme täydennystä Luottolinkin toimittajakuntaan.

Toimittajan tehtävänä on osallistua juttuideointiin ja hankkia kirjoittajia, jotka kirjoittavat Luottomiehiä kiinnostavista aiheista.

Toki toimittaja saa tarttua kynään itsekin.

Luottolinkki ilmestyy neljä kertaa vuodessa ja meillä on 5–6 parin tunnin reipashenkistä kokousta vuodessa.

Mikäli sinua kiinnostaa liittyä iloiseen ja innokkaaseen porukkaamme, ota yhteyttä minuun:

Olli-Pekka Pitkälä

puh. 050-540 0316 • olli-pekka.pitkajarvi@scania.fi



Luottomiehet – Kreditmännen r.y.

LYHYESTI

Markkina- ja luottotietoyhtiö Bisnode selvitti maksuhäiriötietojen alueellista kehittymistä.

Markkina- ja luottotietoyhtiö Bisnode selvitti maksuhäiriötietojen alueellista kehittymistä. Asuinalueiden ja kuntien väliset erot maksuhäiriöiden määrissä ovat kasvussa. Tiettyillä alueilla maksuhäiriöt ovat lisääntyneet voimakkaasti, kun taas osassa jopa vähentyneet. Yhdellä pääkaupunkiseudun asuinalueista jo joka viidennellä on maksuhäiriömerkintä.

Maksuhäiriöiden lisääntyminen koko Suomen tasolla on yleisesti tiedossa. Tällä hetkellä maksuhäiriöisiä henkilöitä on jo yli 370 000. Aikuisväestöstä noin 8,4 prosentilla on maksuhäiriömerkintä. Määrä on kasvanut viime vuosina tasaisesti.

”Yleistä kehitystä vähemmälle huomiolle on jäänyt se, miten maksuhäiriöiden lisääntyminen kohdistuu voimakkaasti tietyille alueille. Alueet kehittyvät eri suuntiin”, toteaa Bisnoden toimitusjohtaja Juha Airaksinen.

Erot maksuhäiriöiden määrissä kuntien välillä ovat suuria. Yli 5 000 asukkaan kunnista eniten maksuhäiriöitä on Inarissa, Kemissä ja Varkaudessa, melkein joka kymmenellä.

Toisessa ääripäässä puolestaan ovat Pohjanmaalla sijaitsevat kunnat Luoto, Pedersöre ja Mustasaari, joissa merkintä on muutamalla prosentilla asukkaista. Lisäksi Luodossa maksuhäiriöisten asukkaiden määrä on laskenut yli kymmenellä prosentilla viime vuodesta.

Asuinalueiden väliset erot maksuhäiriöissä ovat vielä suurempia. Vantaan Veromiehenkylässä jo joka viidennellä on maksuhäiriömerkintä. Osuus on suurin koko Suomessa.

Toisilla asuinalueilla maksuhäiriömerkintöjä ei ole juuri kenelläkään. Tällaisia ovat esimerkiksi Laaksolahti Espoossa, Bosund Luodossa ja Kaislastenlahti Kuopiossa. Kaikissa merkintä on alle prosentilla asukkaista.

Markkina- ja luottotietoyhtiö Bisnode julkaisi Suomen kaikkien postinumeroaluiden ja kuntien maksuhäiriötiedot. Palvelu on avoin ja se antaa mahdollisuuden tarkastella sekä vertailla kuntien ja postinumeroalueiden maksuhäiriötietoja tältä ja viime vuodelta.

Lähde: Kauppalehti.fi / 21.4.2016



Lindorff Onnenonkijan yhteistyökumppani

Elokuvateattereihin 25.3. tullut Onnenonkija on komedia nuorista haaveilijoista, itsensä brändäämisestä ja maksuhäiriöistä. Lindorff tukee Helsinki-Filmin tuottaman elokuvan levitystä yhtenä pääyhteistyökumppanina.

Elokuva kertoo muotibloggaaja Marjasta, joka ei pysty läpitämään haluamaansa elämäntyyliä, ja kamppailee rahanvaikeuksien kanssa – kunnes kohtaa Olavin. Elokuvan pääosia näyttelevät Minka Kuustonen ja Olavi Uusivirta.

– Onnenonkija on kepeä komedia, mutta kiinni tässä ajassa ja teemoissa, jotka Lindorffinkin tuntee hyvin. Nuorten aikuisten elämäntyyli ja sille asetetut odotukset eivät aina vastaa toimeentulon realiteetteja, varatoimitusjohtaja Seppo Lahtinen sanoo.

Uudentyyppisen elokuvayhteistyön kautta Lindorffin tarjoutuksena on kannustaa nuoria rahavaikeuksien ratkaisemiseen.

– Huumorin takana on rohkaiseva sanoma: maksuongelmat ovat useimmiten ratkaistavissa. Se kuitenkin edellyttää, että itse rohkaistuu tarttumaan tilanteeseen. Lindorffissa on töissä palvelevia ja vastuullisia ihmisiä, jotka auttavat. Meitä kannattaa lähestyä.

Ville Jankerin (Pussikaljaromaani) ohjaama ja Pekko Pesosen (Napapiirin sankarit, Tyttö sinä olet tähti) käsikirjoittama elokuva on kuvattu pääosin Turussa loppukesällä 2015 – yksi kohtauksista kuvattiin Lindorffin pääkonttorin palvelupisteessä.



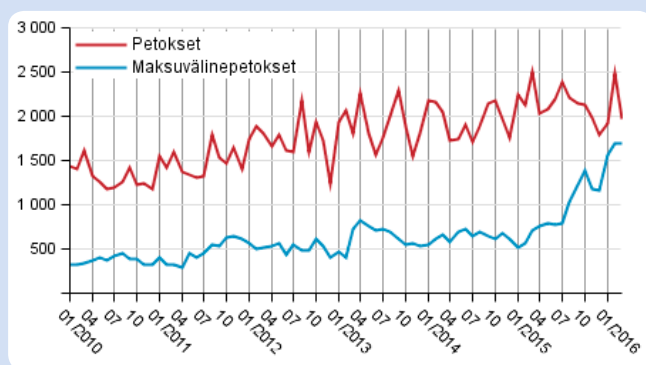
Lähde: Linforff.fi/ 14.4.2016



Maksuvälinepetoksien määrä kovassa kasvussa

Tilastokeskuksen ennakkotietojen mukaan poliisin, tullin ja rajavartiolaitoksen tietoon tuli vuoden 2016 tammi-maaliskuun aikana kaikkiaan 183 000 rikosta ja rikkomusta, mikä on 13 300 tapausta (6,8 prosenttia) vähemmän kuin vuotta aiemmin. Henkeen ja terveyteen kohdistuneita rikoksia tuli tietoon 8 250 eli 2,3 prosenttia edellisvuotta enemmän. Maksuvälinepetoksia kirjattiin vajaa 5 000, mikä on 174,6 prosenttia enemmän kuin vuoden 2015 ensimmäisellä neljänneksellä.

Petokset ja maksuvälinepetokset 2010–2016



Tietoon tulleista rikoksista ja rikkomuksista valtaosa on poliisin kirjaamia. Vuoden 2016 tammi-maaliskuun aikana poliisin tietoon tuli 179 200 rikosta ja rikkomusta, mikä on 7,1 prosenttia vähemmän kuin vuonna 2015. Tammi-maaliskuussa 2016 tullin tietoon tuli 2 500 ja rajavartiolaitoksen tietoon tuli 1 300 rikosta ja rikkomusta. Edellisen vuoden tammi-maaliskuuhun verrattuna tullin tietoon tulleet rikokset ja rikkomukset lisääntyivät 13,2 prosenttia ja rajavartiolaitoksen tietoon tulleet lisääntyivät 17,7 prosenttia.

Omaisuusrikokset

Omaisuusrikoksia tuli vuoden 2016 ensimmäisen neljänneksen aikana tietoon yhteensä 48 800, mikä on 1 900 (3,8 prosenttia) vähemmän kuin edellisvuonna vastaavaan aikaan.

Vuoden 2016 tammi-maaliskuussa petoksia (petos, lievä petos, törkeä petos RL 36:1–3) tuli ilmi 6 400, mikä on 7,1 prosenttia edellisvuoden tammi-maaliskuuta vähemmän. Petosten määrä on 2000-luvulla kasvanut huomattavasti. Vuonna 2009 niitä tuli tietoon 4 500. Törkeitä petoksia tuli ilmi vuoden 2016 ensimmäisen neljänneksen aikana 350, mikä on 25,7 prosenttia vähemmän kuin vuotta aiemmin.

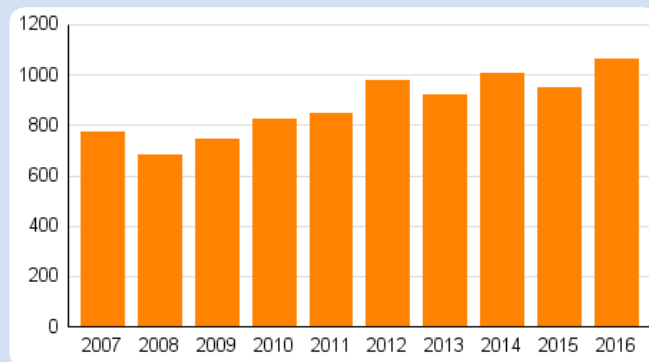
Maksuvälinepetoksia tuli vuoden 2016 tammi-maaliskuussa ilmi 4 960, mikä on 3 160 tapausta (174,6 prosenttia) enemmän kuin edellisvuonna vastaavana aikana. Maksuvälinepetoksista törkeitä oli 40. Kaikista maksuvälinepetoksista 2 000 (40,6 prosenttia) tehtiin ulkomailla.

Lähde: Tilastokeskus.fi /20.4.2016

Yksityishenkilöiden velkajärjestelyjen määrä kasvoi tammi-maaliskuussa 11,7 prosenttia edellisvuodesta

Tilastokeskuksen tietojen mukaan tammi-maaliskuussa 2016 käräjäoikeuksiin jätettiin 1 062 yksityishenkilöiden velkajärjestelyhakemusta. Hakemuksia jätettiin 111 kappaletta (11,7 prosenttia) enemmän kuin vastaavana ajankohdana vuotta aiemmin.

Yksityishenkilöiden velkajärjestelyhakemukset tammi-maaliskuussa 2007–2016



Aviopuolisot, yhteisvastuulliset kanssavelalliset sekä velallinen ja takaaja voivat hakea velkajärjestelyä yhdessä. Tammi-maaliskuussa tehdyistä velkajärjestelyhakemuksista 76 hakemusta (7,2 prosenttia) oli aviopuolisoiden yhteishakemuksia. Kanssavelallisten kanssa tehtyjä yhteishakemuksia oli 6 kappaletta (0,6 prosenttia). Loput 980 hakemusta (92,3 prosenttia) olivat yksittäisten hakijoiden tekemiä. Hakemuksista miesten jättämiä oli 548 kappaletta (51,6 prosenttia) ja naisten jättämiä 514 kappaletta (48,4 prosenttia).

Lähde: Velkajärjestelyt 2016, 1. vuosineljännes.
Tilastokeskus

• • • • •

• • • • •

TRE KRONOR

JA TARVITTAESSA ENEMMÄNKIN

Rohkeasti ja ystävällisellä otteella palvelut yritysrahoituksen, perinnän, reskontra- ja taloushallinnon sekä verkkokaupan tarpeisiin.

Olemme myös mainio työpaikka. Suomen parhaat työpaikat -tutkimuksessa sijoituimme tänä vuonna jo viidettä kertaa peräkkäin parhaiden joukkoon. Tämä tuottaa myös tyytyväisiä asiakkaita. Siksi olemme vahvassa kasvussa Suomessa ja muualla Euroopassa.

09 4134 6404 | myynti@svea.fi | www.svea.fi

Enemmän rahaa suomalaisille.

Lue lisää
tästä:



Svea Ekonomi on osa ruotsalaista Svea-konsernia, jonka rahat ovat käytettävissä yrityksesi menestykseen.

SVEA
EKONOMI

Kenen kynästä? -vastaus

Kirjoittaja on Kai Palmén ja lainaus on hänen pääkirjoituksestaan Luottolinkissä 02/1996 eli tasan kaksikymmentävuotta sitten.

Mediatiedot 2016

Julkaisija Osoite:

Luottomiehet-Kreditmännens ry
PL 891, 00101 Helsinki

Toimitus Päätoimittaja: Puhelin: e-mail:

Olli-Pekka Pitkälä
050 540 0316
olli-pekka.pitkajarvi@scania.fi

Ilmoitustilan myyjä Jäsenrekisterin ylläpito Puhelin: Fax:

Rainer Komi, 044 767 1448
Consista Oy
(09) 622 5715
(09) 622 5725
luottomiehet@paritilit.fi

Painosmäärä

650 kpl

Paino Yhteyshenkilö: Osoite: Puhelin:

Grano Oy
Pia Huovinen
Mäkituvantie 3, 01510 Vantaa
040 563 7911
pia.huovinen@grano.fi
www.grano.fi

Aineistotiedustelut:

Salomon Pajunen
Grano Oy
040 544 3022
salomon.pajunen@grano.fi
kirsi.niemi@grano.fi

Aineisto-osio:

Ilmoitushinnat

Ilmoituskoko 4-värinen
Keskiarkeama 1350 €
Takakansi* + s.2. á 940 €
1/1 muut sivut 790 €
1/2 sivu 590 €
1/4 sivu 510 €

* Takakannen yläreunassa 30 mm korkea valkoinen osoitekenttälue

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: Luottomiehet ry
Pankkiyhteys: IBAN FI3420891800073866
BIC NDEAFIHH

Reklamaatit

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

Ilmoitusten peruuttaminen:

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

Ilmestymispäivät

Nro	Aineisto	Ilmestyy
3/2016	29.8.2016	22.9.2016
4/2016	14.11.2016	9.12.2016

ISSN-L 1457-7909 | ISSN 1457-7909 (Painettu)
ISSN 2242-2498 (Verkkolehti)

Luottolinkki

LUOTTOMIEHET - KREDITMÄNNENS RY:N JÄSENLEHTI



”Raha-asiamme olivat hieman kuralla.”

Marie Antoinette, ex-kuningatar

Talousasioita voi myös opiskella.

Luottotutkinto

Uudistettu koulutus alkaa lokakuussa!

Ilmoittaudu mukaan viimeistään 30.6. osoitteessa markinst.fi ja saat ennako-ilmoittautujan etuna kaksi leffalippua. Mainitse *Luottolinkki* ilmoittautumislomakkeen kohdassa kampanjakoodi.

Ilmoittaudu
30.6.
mennessä,
saat
leffalippu!


markkinointi
instituutti

Tunnistettava muutos.



PERINTÄ - INDRIVNING

Part of B2Holding

Meidän yhteinen asiakas.

Meillä on yhteinen asiakas. Hoidamme saatavien kotiuttamisen siten, että asiakassuhde säilyy.

Soita ja kysy lisää!

p. 030 603 5630
myynti@okperinta.fi
okperinta.fi