



# INTRESSI

2015

**INTRUM JUSTITIAN  
ASIAKASPALVELUSSA**  
kuunnellaan asiakasta  
ja hoidetaan asiat  
kerralla kuntoon

4

**PERINNÄN HISTORIA**  
on nyt koottu yksiin  
kansiin

8

**MAKSUTAPATUTKIMUS:**  
Nuoret suhtautuvat  
tulevaisuuteen  
positiivisesti

10



## PÄÄKIRJOITUS

Muistathan antaa meille palautetta uudistuneesta lehdestämme osoitteessa [www.intrum.fi/intressipalaute](http://www.intrum.fi/intressipalaute)

### Intrussi 1/2015

#### Julkaisija

Intrum Justitia Oy  
PL 47, 00810 Helsinki  
puh. (09) 229 111  
[www.intrum.fi](http://www.intrum.fi)

#### Päätoimittaja

Katja Luotola  
[intressi@intrum.com](mailto:intressi@intrum.com)

#### Osoitelähde

Intrum Justitian toimeksiantajarekisteri

#### Ulkoasu

Miltton Oy  
Kaisaniemenkatu 6 A, 00100 Helsinki  
[www.miltton.fi](http://www.miltton.fi)

#### Kannen kuva

Sirpa Levonperä

#### Paino

Newprint Oy  
jakelu 18 500 kpl  
Galerie Art Volume 170/115g

Seuraava Intrussi ilmestyy viikolla 22.

ISSN-nro 1459-0530 (painettu)  
ISSN 1798-8810 (verkkolehti)

Intrum Justitia Oy on mukana WWF:n Green Office -verkostossa.



441 624  
Painotuote

## Intrussi on uudistunut - tervetuloa tutustumaan!

Pitelet käsissäsi uudistunutta Intrussi-lehteä ja toivon, että koet muutoksen yhtä positiivisena kuin me. Intrum Justitia on julkaissut omaa Intrussi-lehteä jo yli kymmenen vuotta, ja pidämme sitä arvokkaana yhteydenpito-kanavana toimeksiantajiimme. Tänä sähköisen viestinnän valtakautena moni painettu lehti on lakannut ilmestymästä tai siirtynyt verkkoon, mutta me haluamme uskoa painetun lehden voimaan. Teemme teille innolla lehteä työnne tueksi ja ikkunaksi ajankohtaisiin luotonhallinnan aiheisiin.

Paitsi tästä lehdestä olemme ylpeitä myös laadukkaasta asiakaspalvelustamme. Niinpä olemme nostaneet ylivertaisen asiakaspalvelun tämän numeron pääteemaksi. Meillä Intrum Justitiassa asiakaspalvelu on nostettu jalustalle monestakin syystä, ja yksi tärkeimmistä olette te, toimeksiantajamme. Otamme valtavana luottamuksen osoituksena sen, että te uskotte asiakassuhteenne meidän hoidettavaksemme, ja haluamme tehdä kaikkemme ollaksemme tuon luottamuksen arvoisia. Tätä työtä tehdään meillä joka päivä niin asiakaskohtaamisissa kuin sen taustalla. Asiakaspalveluun tullaan panostamaan erityisen vahvasti vuoden alusta alkaneen kolmivuotisen strategiakauden aikana.

Tämän lehden kannessa hymyilevien asiakaspalvelijoidemme ajatuksista ja työstä voitte lukea sivuilta 4–7 ja asiakaspalvelusta vastaavan johtaja Pirjo Aholan vastauksia asiakaspalveluaiheisiin kysymyksiin sivuilta 12–13. Toimeksiantajan näkökulmaa aiheeseen löydät sivun 9 jutusta, jossa DNA kertoo omista kokemuksistaan ja yhteistyöstään Intrum Justitian kanssa.

Antoisia lukuhetkiä!

**Katja Luotola**  
päätoimittaja

Intrussi-lehti on luettavissa myös verkossa osoitteessa [www.intrum.fi/intressi](http://www.intrum.fi/intressi)

## SISÄLLYS

4

Intrumlainen asiakaspalvelu

8

Risto Suviala kurkistaa perinnän historiaan.

9

DNA:n tavoitteena on tyytyväinen asiakas.

10

Suomalaisten maksumoraali on heikentynyt.

12

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa on valtava luottamuksen osoitus, tietää Pirjo Ahola.

14

Lainsäädäntömuutokset vähensivät riidattomien velkomusasioiden määrää.

# 12





## INTRUMLAISIA KOHTAAMISIA

VASTUUNOTTO, SELKEYS, LÄSNÄOLO. NIISTÄ SYNTYY INTRUMLAINEN KOHTAAMINEN JA YLIVERTAISEN ASIAKASPALVELUN LUPAUS. INTRUM JUSTITIAN ASIAKASPALVELIJAT KERTOVAT, MISTÄ ON KYSE.

Teksti: Katja Luotola ■ Kuvat: Sirpa Levonperä

Vesilasi täyteen. Kone auki. Luurit päähän ja linjoille. Työpäivä Intrum Justitian asiakaspalvelussa alkaa joka aamu tutun kaavan mukaan – kahta samanlaista päivää ei silti koskaan tule.

- Vaikka työmme on pääsääntöisesti asiakkaiden maksuasioista sopimista: eräpäivän siirtoja, maksusuunnitelmien

■ ”Asiakkaan kiitos ja hel-  
potuksen huokaus. Siinä  
on tämän työn suola.” ■

tekemistä ja yleistä neuvontaa, päivistä tekee erilaisia puhelimessa kohtaamiemme ihmisten kirjo. Erilaiset ihmiset tekevät tästä työstä kiinnostavan, **Salla Kesäläinen** hymyilee.

Myös muuttuva lainsäädäntö ja alaan liittyvien säädösten koukerot pitävät

huolen siitä, että opittavaa ja selviteltävää riittää.

Jokaisen puhelun tavoitteena on saada asiakkaan maksuasiat kerralla kuntoon.

- On todella palkitsevaa, kun pääsee auttamaan ihmisiä. Kun asiakas soittaa laskupinon ääreltä, eikä tiedä mistä päästä lähtisi laskujaan purkamaan ja sulkee lopuksi luurin helpottuneena siitä, että on taas kartalla ja tietää miten jatkossa toimia, se tunne on mahtava, Kesäläinen kuvailee.

- Asiakkaan kiitos ja hel-  
potuksen huokaus. Siinä on tämän työn suola.

### ASIAKKAAN KOKONAISTILANNE HUOMIOON

Asiakkaiden maksuviiveet ovat harvalle yritykselle liiketoiminnan ytimessä. Niiden hoitaminen on usein epämieluisa tehtävä, joka on hoidettava, jos meinaa saada vastikkeen tuottamastaan tuotteesta tai palvelusta täysimääräisenä.

Joskus yrityksessä kuitenkin ajatellaan, että on parempi hoitaa myös erääntyneet saatavat itse, sillä ulkoistaminen voisi ehkä vaarantaa asiakassuhteen jatkuvuuden. Onhan kyse usein arkaluontoisesta asiasta.

- Kyllä se on kaikkien osapuolten etu, että maksuasioista on keskustelemassa niihin erikoistunut ammattilainen, toteaa **Timo Koskimaa**.

- Meillä on kuitenkin näissä asioissa vahva ammattitaito ja halu palvella. Me pystymme katsomaan asiakkaan tilannetta kokonaisuutena, jos velkoja on vaikka kertynyt useampia. Yhteen yksittäiseen laskuun keskittyminen saattaa sellaisessa tapauksessa helposti johtaa liian tiukan maksusuunnitelman tekemiseen, eikä asiakas pystykään noudattamaan sitä käytännössä.

Maksuasioihin liittyvän asiakaspalvelun ulkoistaminen on toki myös resurssikysymys.



**3 000 000**

**UUTTA**  
perintätoimeksiantoa  
vuodessa Intrum  
Justitiale

**60 000**

**ASIAKASPALVELUPUHELUA**  
Intrum Justitiaan kuukausittain

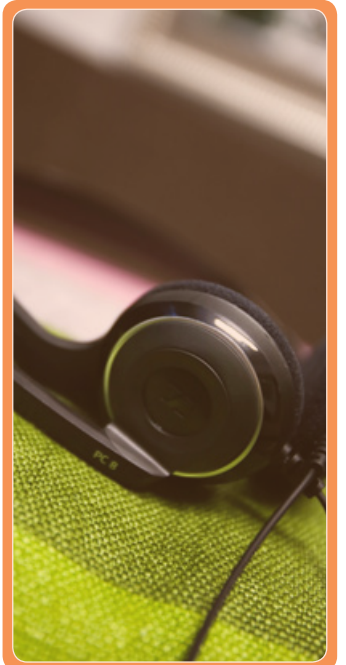
**YLI**

**95%**

**PERINTÄTOIMEKSIANNOISTA**  
ratkaistaan vapaaehtoisessa  
perinnässä

**9  
sek**

**KESKIMÄÄRÄINEN**  
jonotusaika  
Intrum Justitian  
asiakaspalvelussa



- Muistutuskirjeisiin saa kulutettua melkoisen määrän euroja ja tunteja, jos niitä lähtee itse tekemään. Meillä maksuasiat sovitaan ammattitaidolla ja tehokkaasti. Toimeksiantaja saa keskittyä oman juttunsa tekemiseen.

Ylivertaisen asiakaspalvelun periaatteeseen kuuluu, että kaikkia asiakkaita

## ■ ”Hyvä henki ja fiilis kuuluvat aivan varmasti myös puhelimesta.” ■

kohdellaan tasavertaisesti. Pelisäännöt sovitaan kunkin toimeksiantajan kanssa yhdessä.

### ”PSYKOLOGISTA KORVAA”

Asiakaspalvelutyö Intrum Justitiassa edellyttää vahvaa tilannetajua ja empatiakykyä. Yhdelle asiakkaalle velan hoitaminen on tuttu prosessi, toiselle jo maksuistutus voi tuntua maailmanlopulta. Myös asiakkaiden tietotaso maksuasioissa vaihtelee todella paljon.

- Tässä työssä ei pärjää ilman ”psykologista

korvaa” ja kykyä mukautua erilaisiin tilanteisiin. Pitää olla samalla ystävällinen ja empaattinen kuuntelija sekä jämäpti asiantuntija. Siten maksuasiat tulee hoidettua kaikkien osapuolen kannalta parhain päin, **Henri Väisänen** korostaa.

Myös kokemus erilaisista asiakaspalvelutehtävistä ja suoranaisten intohimo asiakaspalvelutyötä kohtaan yhdistää Intrum Justitian asiakaspalvelijoita.

- Kirjavasta kokemuksesta on hyötyä kollektiivisesti, sillä hyvässä porukassa tietoa ja kokemusta myös jaetaan aktiivisesti.

### TASALAATUISTA MUTTEI TASAPÄISTÄMISTÄ

Kun yritys kirjaa strategiaansa pääpainopistealueeksi ylivertaisen asiakaspalvelun, ammattitaitoinen rekrytointi ja oikeanlaiset tyypit eivät riitä asiakaspalvelun henkilöstöpolitiikaksi. Tarvitaan myös jatkuvaa laadun mittausta ja siihen perustuvaa koulutusta.

- Käytössämme on todella hyvät materiaalit, joiden avulla asiakkaiden kohtaaminen sujuu tasalaatuisesti. Asiakaskohtamisiamme seurataan ja analysoidaan jatkuvasti. Keväällä on

edessä seuraavat asiakaskohtamiseen keskittyvät koulutukset, **Anne-Mari Mansikka** luetlee.

Ylivertaisuus asiakaspalvelussa merkitsee siis myös tasalaatuisuutta. Tasapäistämiseen Intrum Justitiassa ei kuitenkaan pyritä.

- Persoonana on tärkeä, jotta asiakas kokee tulevansa kohdatuksi ihmisenä. Työntekijöidemme ei missään nimessä tarvitse olla yhdestä puusta, ryhmäesimies **Auli Haukkovaara** korostaa.

- Meillä on täällä ihan huippu porukka töissä, Mansikka heittää väliin.

- Todellakin! Ei olla samanikäisiä tai muutenkaan siitä yhdestä puusta, mutta sopivan samanhenkisiä. Yhteishenki on täällä todella hyvä ja töihin on aina kiva tulla, Väisänen lisää.

- Kyllä se lähtee ihan yrityksen johdosta asti, että täällä on työntekijöiden hyvä olla. Ei ole mitään turhia kuppikuntia tai tärkeilyä, vaan jokaista työntekijää arvostetaan, Koskimaa korostaa.

- Hyvä henki ja fiilis kuuluvat aivan varmasti myös puhelimesta. Tällä meiningillä ylivertainen asiakaspalvelu siirtyy helposti strategiasta käytäntöön! ■



### INTRUMLAINEN ASIAKASKOHTAAMINEN

- Asiakkaan asian hoitamisesta otetaan 100-prosenttinen vastuu ja se hoidetaan kerralla kuntoon.
- Asiakkaan kanssa asioidaan selkeästi ja ymmärrettävästi. Asiantuntijan tulee osata puhua asioista asiakkaan kielellä.
- Asiakasta kohdellaan niin, että hän tuntee läsnäolon ja inhimillisyyden.

*Intrum Justitialla asiakkaita palvelevat muun muassa Henri Väisänen (vas.), Timo Koskimaa, Anne-Mari Mansikka ja Salla Kesäläinen (edessä).*



■ Seuraavasta numerosta eteenpäin tällä palstalla vaihdetaan kuulumisia Intrum Justitian toimeksiantajien kanssa.

30

**HALLITUS ESITTÄÄ  
MAKSUEHTOLAIN MUUTTAMISTA**  
Maksuaika elinkeinonharjoittajien välisissä  
saatavissa saisi ylittää 30 päivää vain, jos  
siitä on nimenomaisesti sovittu. Nykyisin  
vastaava aikaraja on 60 päivää.  
[WWW.OM.FI](http://WWW.OM.FI)



RISTO SUVIALAN KIRJA JOHDATTAAN PERINNÄN HISTORIAAN

## HAMMURABIN LAKIKOKOELMASTA HYVÄÄN PERINTÄTAPAAN

VARATUOMARI RISTO SUVIALA ON KOONNUT YKSIIN KANSIIN KOKO PERINTÄ-  
ALAN HISTORIAN AINA HAMMURABIN LAISTA ENSIMMÄISEN PERINTÄKIRJEEN  
KAUTTA NYKYISEEN HYVÄÄN PERINTÄTAPAAN ASTI. MONIPUOLINEN JA  
AIHEALUEEN LAAJASTI KATTAVA TEOS ON ENSIMMÄINEN LAATUAAN.

*Teksti: Katja Luotola ■ Kuvat: Shutterstock, Auditorium*

Kirjan tarkoituksena on hälventää perintään kohdistuvia ennakoasenteita ja lisätä tietoa siitä, miten saatavien perintämenetelmät ovat kehittyneet muinaisuudesta tähän päivään.

Muutos on melkoinen. Velallisen suoja on parantunut velkaorjuudesta ja velkavankeudesta kohti nykyistä hyvää perintätapaa, jota perintätoimistojen liittoon kuuluvat yritykset poikkeuksetta noudattavat.

### KONKAREIDEN TARINOITA JA SALAPOLIISITYÖTÄ

Perinnän historiaa ei ole dokumentoitu yksin kansiin koskaan aiemmin. **Risto Suviala** päätti ryhtyä urakkaan, kun siihen löytyi sopiva ajankohta.

- Ajattelin, että perinnän historia on syytä dokumentoida hyvän sään aikana. Olin jäänyt perintäalalta eläkkeelle kolme vuotta aiemmin, joten minulla oli aikaa tarttua tehtävään. Tunsin vielä muutamia 90-vuotiaita perintäalan konkareita, joiden tarinat oli korkea aika saada talteen, Suviala kertoo.

Osa dokumentaatiosta on tehty tukeutuen hyviin henkilösuhteisiin ja vahvaan kokemukseen perintäalalla. Salapoliisityötä vaativia aukkojakin historiassa kuitenkin oli.

- Esimerkiksi viime sotien aikaisesta perintäkäytännöstä ja -säännöksistä ei kukaan tuntunut tietävän. Tämäkin asia selvisi Suomen anteliaan kirjasto- ja arkistolaitoksen avulla, Suviala kertoo.

Hitaasti laahaavasta historiankirjoituksesta Suvialan kirjassa ei ole kyse. Sivuilta löytyy paljon kiinnostavia anekdootteja. Sekaan on ripoteltu tasaisesti myös huppysellinen huumoria. ■



■ *Risto Suviala (2014): Velkaorjuudesta hyvään perintätapaan - perinnän historia. Kustannusosakeyhtiö Auditorium, Helsinki.*



**TAIDEMAALARILIITON TEOSVÄLITYS TULEE TAAS**  
600 KUVATAITEILIJAA – 1 500 TAIDETEOSTA  
INTRUM JUSTITIA ON TÄNÄKIN VUONNA MUKANA  
TAPAHTUMASSA.

**TEOSVÄLITYS HELSINGIN KAAPELITEHTAALLA 14.–22.3.**

CASE

INTRESSI 1 2015

**HAE TAKAISIN ULKOMAILLA MAKSAMASI  
ARVONLISÄVEROT**

KERÄÄ VUODEN 2014 ULKOMAAAN ARVONLISÄVEROJA  
SISÄLTÄVÄT LASKUT JA TOIMITA NE INTRUM JUSTITIA  
ARVONLISÄVEROPALVELUIHIN MAALISKUUN 2015 LOPPUUN  
MENNESSÄ.

09 2291 1700 [VATSERVICES@INTRUM.COM](mailto:VATSERVICES@INTRUM.COM)



## DNA: YHTEISTYÖ TUO ENTISTÄ TYTYVÄISEMPIÄ ASIAKKAITA

Teksti: Max Puumalainen ■ Kuvat: Sirpa Levonperä

DNA:lle on tärkeää, että asiakas saa palvelua helposti ja nopeasti. Tavoitteena on tyytyväinen asiakas.

DNA löysi ratkaisun palveluresurssien entistä tehokkaampaan käyttöön pitkä-

■ **DNA:n osastopäällikkö Kalle Erikssonin mukaan yhteistyö Intrum Justitian kanssa tehostaa DNA:n omia asiakaspalveluresursseja.** ■

aikaiselta kumppaniltaan. Nyt yrityksen asiakkaat saavat sovittua maksujärjestelyt

ja muut laskun maksamiseen liittyvät asiat yhdestä palvelunumerosta, yhdellä kontaktilla.

- Yksi yhteistyön päätavoitteista oli jakaa asiakaspalveluresursseja niin, että kykenemme tehostamaan omia sisäisiä prosessejamme. Tämä näkyy asiakkaille parempana palveluna, sanoo osastopäällikkö **Kalle Eriksson** DNA Oy:ltä.

### JATKUVAA KEHITYSTÄ RAPORTOINNIN AVULLA

Intrum Justitia ja DNA ovat tehneet pitkään yhteistyötä laskujen reskontrapalveluissa ja perinnässä. Reskontrapalveluissa yhteistyötä on laajennettu viime vuosina. Asiakkaiden maksujen käsittelyn lisäksi Intrum Justitia hoitaa tällä hetkellä maksamiseen liittyviä asiakaskontakteja osana DNA:n asiakaspalvelua.

■ DNA on kolmella miljoonalla kiinteän ja mobiiliverkon asiakkuudellaan huomattava viestintäpalveluiden tarjoaja kuluttajille, yrittäjille, yrityksille ja yhteisöille. DNA:n asema suurten yritysten operaattorina vahvistui merkittävästi keväällä 2014 tanskalaisen TDC:n Suomen toimintojen oston jälkeen. PK-yritysten ja julkisyhteisöjen tietoliikennepalveluiden tarjoajana DNA:lla on entuudestaan vahva jalansija. Kaapelioperaattorina DNA on Suomen suurin.

- Maksamiseen erikoistuneet ammattilaiset voivat opastaa DNA:n asiakkaita paremmin, sillä he näkevät asiakkaan laskujen kokonaistilanteen. DNA:n asiakaspalveluhenkilöt voivat samalla keskittyä tarjoamaan palvelukirjoamme entistäkin paremmin asiakkaan tarpeen mukaan.

Yhteistyötä ja sen vaikutuksia seurataan erilaisin mittarein. Raportoinnin tulokset ovat olleet hyviä.

- Sovitun ja säännöllisen palvelutasoraportoinnin avulla kehitämme asiakaspalvelua jatkuvasti entistä paremmaksi, Eriksson toteaa. ■

# Suomalaisten rahatilanne ja maksumoraali heikentyneet

INTRUM JUSTITIAN KYSELYTUTKIMUS OSOITTAU, ETTÄ SUOMALAISILLA ON ENTISTÄ VAIKEAMPAA SAADA RAHANSAA RIITTÄMÄÄN LASKUJEN MAKSUUN.

Teksti: Katja Luotola ■ Kuvat: Intrum Justitia, Shutterstock

Vielä vuosi sitten 37 prosenttia suomalaisista kertoi, ettei ollut aina pystynyt maksamaan laskujaan kuluneen puolen vuoden aikana. Vuonna 2014 lukema nousi 45 prosenttiin.

Vaikka suurin osa suomalaisista kuluttajista maksaa laskunsa ajoissa, maksumoraali on heikentynyt. 73 prosenttia vastaajista on sitä mieltä, että laskut tulee maksaa ajoissa. Vastaava lukema oli vuonna 2013 vielä 80 prosenttia.

- Suomen ja koko Euroopan taloustilanne on pysynyt alamaissa jo kuusi vuotta. Tämä näkyy selkeästi kuluttajien asenteissa maksamiseen ja heidän maksukyvyssään, toteaa johtaja **Juha Iskala** Intrum Justitiasta.

## NUORET POSITIIVISIN MIELIN

Taloustilanne on heikoin 35–49-vuotiaiden ikäryhmässä. Heistä 44 prosentille ei jää lainkaan rahaa jäljelle laskujen maksun jälkeen. Nuoret sen sijaan erottuvat positiivisemmalla suhtautumisellaan tulevaisuuteen. Lähes puolet 15–24-vuotiaiden ikäryhmästä uskoo

oman taloudellisen tilanteensa paranevan, kun kaikista ikäluokista niin uskoo vain vajaa kolmannes.

- Tiedon lisääminen ja koulutus ovat avainasemassa, kun halutaan taistella kuluttajien velkaantumista vastaan. Kuluttajat tekevät yhä enemmän ostoksia verkkokaupoissa. Tämä on muuttanut kulutustottumuksia ja ostokulttuuria merkittävästi. Kuka vain voi nyt ostaa mitä vain, milloin vain. On erittäin tärkeää, että nuorille opetetaan jo varhain, miten rahan kanssa toimitaan ja mitä velkaantuminen voi aiheuttaa, Iskala korostaa.

## ENITEN MAKSUVIIVEITÄ MAJOITUS- JA RAVITSEMISALAN YRITYKSILLÄ

Majoitus- ja ravitsemisalan yrityksillä on selvästi muita aloja useammin maksuviiveitä. Kun kaikista Suomen yrityksistä maksuviiveitä on 6 prosentilla, majoitus- ja ravitsemisalan yrityksistä niitä on 11 prosentilla. Seuraavana tulevat teollisuus ja rakentaminen (7 prosenttia).

Yli 100 henkeä työllistävillä yrityksillä on edelleen maksuviiveitä muita useam-

min, joskin suurten yritysten tilanne on parantunut syystalven aikana muita enemmän. Maksuviiveitä oli 30 prosentilla suurista yrityksistä, kun niitä kesällä oli 33 prosentilla – viiveet vähentyivät 10 prosentilla, kun ne keskimäärin suomalaisilla yrityksillä vähentyivät 8 prosentilla.

- On hyvä merkki, että yhä harvempalla suurella yrityksellä on maksuviiveitä, sillä niiden kohdalla laskut päätyvät harvoin perintään taloudellisista syistä. Kyse on enemmänkin suuremmista laskumääristä ja monimutkaisista laskunkäsittelyprosesseista. Maksuviiveet heikentävät saataviaan odottelevien yritysten maksuvalmiutta ja voivat etenkin pk-yritysten tapauksessa vaarantaa koko liiketoiminnan. Siksi on koko yhteiskunnan kannalta tärkeää, että niin yritysten laskunkäsittely- kuin luotonmyöntöprosessitkin saadaan kuntoon, Iskala korostaa. ■

*Tiedot perustuvat Intrum Justitian luottotietorekisterin tietoihin sekä Intrum Justitian Euroopan laajuiseen kuluttajien maksutapatutkimukseen.*

## YRITYKSET

- Noin 18 000 suomalaisella yrityksellä ollut maksuviiveitä (6 % kaikista yrityksistä).
- Eniten maksuviiveitä majoitus- ja ravitsemisalan yrityksillä (11 %).
- Vähiten maksuviiveitä maa-, metsä- ja kalatalouden, rahoitus- ja vakuutusalan sekä kiinteistöalan yrityksillä (4 % kullakin).
- Yli 100 hengen yrityksistä maksuviiveitä 30 prosentilla.

## KULUTTAJAT

- Taloustilanne on heikoin 35–49-vuotiaiden ikäryhmässä.
- Nuoret suhtautuvat tulevaisuuteen keskimääräistä positiivisemmin.
- 45 prosenttia suomalaisista ei ole aina pystynyt maksamaan laskujaan ajallaan rahanpuutteen vuoksi.
- 70 prosenttia vastaajista on sitä mieltä, että laskut tulee maksaa ajoissa. Vastaava lukema oli vuonna 2013 vielä 80 prosenttia.

## KULUTTAJIEN MAKSUTAPATUTKIMUS 2014

100 %

TOTAL

15-24

25-34

35-49

50 +

Laskut pitää maksaa ajoissa

73



76



71



73



73



Minulle ei jää lainkaan rahaa jäljelle laskujen maksun jälkeen

35



22



31



44



34



Henkilökohtainen taloustilanteeni tulee muuttumaan paremmaksi

29



44



36



28



21



Tarvisisin lisäkoulutusta hallitakseni talouttani paremmin

16



27



18



16



12



Kulutan säännöllisesti rahaa verkkokaupoissa

29



32



42



31



22



## MAKSUVIIVEITÄ ENITEN MAJOITUS- JA RAVITSEMISALAN YRITYKSILLÄ



### MAKSUVIIVEELLISET YRITYKSET TOIMIALARYHMITÄIN SYKSYLLÄ 2014

Toimialaryhmä



Osuus toimialaryhmän yrityksistä %

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

## MITÄ SUUREMPI YRITYS, SITÄ ENEMMÄN MAKSUVIIVEITÄ



### MAKSUVIIVEELLISET YRITYKSET HENKILÖSTÖLUOKITTAIN SYKSYLLÄ 2014



Osuus kokoluokan yrityksistä %

OSALLISTU EUROOPPALAISEEN MAKSUTAPATUTKIMUKSEEN 2015  
vastaamalla kyselyyn viimeistään 15.3. saat raportin tutkimustuloksista ensimmäisten joukossa.  
[www.intrum.fi/maksutapatutkimus](http://www.intrum.fi/maksutapatutkimus)



PIRJO AHOLA

# ”YLIVERTAINEN ASIAKASPALVELU ON MEILLE KUNNIA-ASIA”

**INTRUM JUSTITIAN TUOREESEEN STRATEGIAAN ON KIRJATTU YHDEKSI PAINOPISTEALUEEKSI YLIVERTAINEN ASIAKASPALVELU. MITÄ SE TARKOITTAÄ, ASIAKASPALVELUSTA VASTAAVA JOHTAJA PIRJO AHOLA?**

Teksti: Katja Luotola ■ Kuvat: Sirpa Levonperä

## **Miksi asiakaspalvelu on Intrum Justitiale tärkeää?**

Kun toimeksiantaja ryhtyy kanssamme yhteistyöhön, on kyse valtavasta luottamuksen osoituksesta: yritys luottaa asiakassuhteensa meidän hoidettavaksemme. Meille on kunnia-asia pystyä jatkamaan sitä toimeksiantajiemme oman asiakaspalvelun tasolla. Uskomme, että laadukas asiakaspalvelu on avaintekijä työmme onnistumisessa.

Näistä syistä yliverlainen asiakaspalvelu on valittu yrityksemme strategiseksi painopistealueeksi. Se on meille myös tärkeä erottautumistekijä markkinoilla.

## **Mikä tekee Intrum Justitian asiakaspalvelusta yliverlaista?**

Se, että Intrum Justitian asiakaspalvelu on hyvää ja tasalaatuista. Meille ei riitä, että palvelemme toimeksiantajiemme asiakkaita hyvin. Me haluamme palvella heitä yliverlaisesti. Meille on tärkeää, että yhteistyö kanssamme on helppoa ja asiointi sujuvaa. Kun asiakas saa meiltä kirjeen, hänen tulee voida selkeästi tietää, miten toimia, ja kun asiakas soittaa meille, hänen asiansa tulee hoitaa kerralla kuntoon. Tämän tulee tapahtua ystävällisesti ja asiakasta kuunnellen.

## **Miten Intrum Justitian asiakaspalvelua kehitetään?**

Olemme luoneet asiakaspalveluamme ja myös muita kohtaamisiamme varten intrumlaisen kohtaamisen kriteeristön.

Kun mittaamme, miten tämä tavoitetaso asiakaskohtaamisissa saavutetaan, voimme suunnitella tulosten perusteella kehittämiseen tähtäviä koulutuksia.

Mitattujen tulosten avulla voimme myös keskustella toimeksiantajiemme kanssa paremmin palvelumme laadusta. Kuuntelemme toimeksiantajiemme tarpeita ja vastaamme niihin. Laajennamme esimerkiksi asiakaspalveluamme myös maksuasoiden ulkopuolelle, mikäli yhdessä toimeksiantajamme kanssa katsomme sen tuovan lisäarvoa heidän liiketoimintaansa. Perustimme esimerkiksi viime vuonna toimeksiantajien kanssa käydyn keskustelun perusteella erillisen asiakaspalvelutiimin ulosottoja varten, ja tänä vuonna kehitämme hyväksi havaittua toimintamallia entisestään.

Koko henkilöstömme on koulutettu intrumlaisen kohtaamisen kriteeristöön. Tämä asiakaspalvelun tärkeä ohjenuora tulee olemaan vahvasti esillä työskentelysämme myös jatkossa.

## **Sinulla on yli kahdenkymmenen vuoden kokemus perintäalalta. Ovatko asiakaspalvelutilanteet muuttuneet vuosien saatossa?**

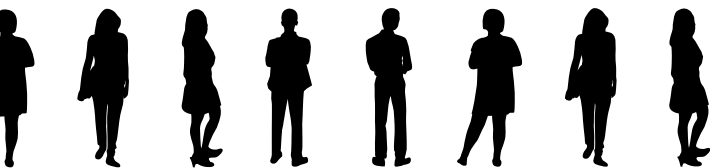
Ovat toki. Viestintäkanavat ovat tietenkin kehittyneet valtaavasti. Kirjeposti on vaihtunut isolta osin nopeampaan viestintään, ja mekin palvelemme asiakkaitamme nykyään myös sähköpostilla ja tekstiviestein. Kaikki tapahtuu nykyään selvästi nopeammalla sykkeellä.

Nykyään on myös hyvin tavallista, että lasku jää joskus maksamatta ja että joskus pitää pyytää lisäaikaa laskun maksuun. Tilapäiset maksuvaikeudet ovat tavallista kuin ennen, eikä yksi perintäkiri tänä päivänä enää kaada kenenkään maailmaa. Avoin suhtautuminen on kaikkien osapuolten etu. Asioista voi ja kannattaa aina sopia. ■



### **PIRJO AHOLAN NEUVOT ASIAKASPALVELUUN**

- Hoida asiakkaan asia kerralla kuntoon.
- Puhu asiakkaan kanssa samaa kieltä.
- Ole läsnä ja kuuntele.

**IJ REKRYTOI**

15 uutta intrumlaista tammi-helmikuussa!  
[www.intrum.com/fi/ura\\_intrum\\_justitialla](http://www.intrum.com/fi/ura_intrum_justitialla)



**SEURAA MEITÄ SOSIAALISESSA MEDIASSA!**

## RIIDATTOMIEN VELKOMUSASIOIDEN MÄÄRÄ TUOMIOISTUIMISSA VÄHENI

**LAINSÄÄDÄNTÖMUUTOSTEN VAIKUTUKSET JA YLEINEN TALOUSTILANNE NÄKYVÄT VIIME VUODEN TUOMIOISTUINTILASTON LUVUISSA. RIIDATTOMIEN VELKOMUSASIOIDEN MÄÄRÄ VÄHENI 19 PROSENTTIA VUODEN 2013 LUVUISTA.**

*Kuva: Juha Rahkonen*

Todennäköisin syy riidattomien haastehakemusten määrän merkittävälle laskulle löytyy pikavippiasioiden määrän vähentymisestä. Pikalaina-asioissa tehdyt haastehakemukset muodostivat vielä vuoden 2013 tuomioistuintilastossa lukumääräisesti suuren asiaryhmän. Syynä muutokseen olivat kuluttajansuojalakiin ja korkolakiin tehdyt muutokset, joiden mukaan alle 2 000 euron luotoille asetettiin 51 prosentin korkokatto kesäkuun alusta 2013 lukien. Lakimuutosten seurauksena pikalainojen määrä Suomessa laski olennaisesti.

Ennakoarvioinneista poiketen keväällä 2013 voimaantulleilla perintälain muutoksilla ei ole ollut vaikutusta riidattomien velkomusasioiden käsittelymääriin tuomioistuimissa. Perintälain muutos, jossa rajattiin ammattiperijän vapaaehtoisen perinnän perintätoimet pääsääntöisesti kahteen maksuvaatimukseen ja yhteen maksusuunnitelmaan ei ole lisännyt oikeudellista perintää.

Yksityishenkilöiden taloudellisen tilanteen heikkeneminen näkyy selkeästi velkajärjestelyhakemusten määrän kasvuna tuomioistuimissa vuonna 2014. Tämän vuoden alusta voimaan tullut velkajärjestelylain muutos tulee edelleen lisäämään velkajärjestelyhakemusten määrää, koska nyt myös

liiketoimintaa jatkavat pienliikkeenharjoittajat voivat hakea velkajärjestelyä.

Taloustilanteen heikkenemisestä huolimatta yritysten maksukyvyttömyysongelmat ovat tuomioistuintilaston lukujen perusteella vähentyneet. Yrityssaneeraushakemusten ja konkurssihakemusten määrät olivat viime vuonna selkeässä laskusuunnassa vuoden 2013 tilanteeseen verrattuna.

### **VUODEN 2014 TUOMIOISTUINTILASTOT ASIARYHMITÄIN VELKOMISASIAI**

Vuonna 2014 käräjäoikeuksissa tuli vireille yhteensä 349 437 summaarista/riidatonta velkomisasiaa, mikä on 19 % vähemmän kuin edellisenä vuonna. Konekielisten haastehakemusten osuus kokonaismäärästä oli 220 005 haastehakemusta (vähennystä 21 %) ja internethaastehakemusten osuus 28 869 haastehakemusta (vähennystä 15 %).

Vuonna 2014 käräjäoikeuksissa tuli vireille yhteensä 10 093 laajaa riita-asiaa, mikä on 3 % enemmän kuin edellisenä vuonna.

### **YKSITYISHENKILÖN VELKAJÄRJESTELY**

Vuonna 2014 käräjäoikeuksiin saapui yhteensä 5 053 uutta velkajärjestely-

asiaa, mikä on 6 % enemmän kuin edellisenä vuonna.

### **YRITYSSANEERAUKSET JA KONKURSSIT**

Vuonna 2014 käräjäoikeuksiin saapui yhteensä 623 uutta yrityssaneerausasiaa, mikä on 10 % vähemmän kuin edellisenä vuonna.

Vuonna 2014 käräjäoikeuksiin saapui yhteensä 3 372 uutta konkurssiasiaa, mikä on 6 % vähemmän kuin edellisenä vuonna.

Jyrki Lindström



Jyrki Lindström on Intrum Justitia Lakiasiat-osaston johtaja ja Suomen Perimistöimistöjen Liiton (SPL) puheenjohtaja.

Lindström on muun muassa kirjoittanut kirjan Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Viimeisin julkaistu painos on vuodelta 2014.

# %

**6 % VÄHEMMÄN KONKURSSEJA  
VUONNA 2014 (EDELLISVUOTEEN  
VERRATTUNA).**

Lähde: Tilastokeskus



## **MITÄ PIDIT? ANNA PALAUTETTA!**

Anna palautetta uudistuneesta lehdestämme osoitteessa [www.intrum.fi/intressipalaute](http://www.intrum.fi/intressipalaute). Palautetta antaneiden kesken arvotaan Harri Koskisen suunnittelema Mini Block -valaisin.

## **KORVAN TAAKSE**



**TAIDEMAALARILIITON TEOSVÄLITYS**  
14.-22.3. Kaapelitehdas, Helsinki

**POWER DAY**  
Energiatoimialan talousforum  
19.3. Helsinki

**ALV-KOULUTUKSET**  
Arvonlisäverotus kansainvälisen kaupan haasteena

12.3. Helsinki

**Matka- ja kululaskujen alv-käsittely**

17.3. Helsinki  
19.3. Seinäjoki  
21.5. Oulu

**Edelleenveloitus alv-näkökulmasta**

17.3. Helsinki  
19.3. Seinäjoki  
21.5. Oulu

**Ulkomaisten osto- ja myyntilaskujen alv-käsittely ja -tulkinta**

24.3. Helsinki  
26.3. Tampere

**Hankintojen sekä henkilökunta- ja markkinointikulujen vähennysoikeus arvonlisäverotuksessa**

19.5. Tampere  
20.5. Helsinki

**LUOTONHALLINTASEMINAARIT**

9.4. Kuopio  
15.4. Joensuu  
22.4. Mikkeli  
23.4. Lappeenranta  
16.6. Ahvenanmaa

*Lue lisää ja ilmoittaudu mukaan:  
[www.intrum.fi/tapahtuma](http://www.intrum.fi/tapahtuma)*

# KATTAVIMMAT LUOTONHALLINNAN PALVELUT

Tutustu  
palveluihimme  
[www.intrum.fi](http://www.intrum.fi)