

INTRESSI **N03**

2015

KUNTIEN TALOUS
hyötyy ulkoistetusta
luotonhallinnasta

4

KUOPION KAUPUNKI
arvostaa hyvää
asiakaspalvelua

9

RAPORTTI:
Yritykset kärsivät
pitkistä maksuajoista

10





PÄÄKIRJOITUS

”Rahankierron tehostaminen luotonhallintapalveluiden avulla on korvaamaton apu julkisten palveluiden tason ylläpitämisessä.”

Intressi 3/2015

Julkaisija

Intrum Justitia Oy
PL 47, 00810 Helsinki
puh. (09) 229 111
www.intrum.fi

Päätoimittaja

Katja Luotola
intressi@intrum.com

Osoitelähde

Intrum Justitian toimeksiantajarekisteri

Ulkoasu

Miltton Oy
Kaisaniemenkatu 6 A, 00100 Helsinki
www.miltton.fi

Kannen kuva

Sirpa Levonperä

Paino

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

Seuraava Intressi ilmestyy viikolla 46.

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

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

Lehti on painettu PEFC-
sertifioidulle paperille.



4041 0624
Painotuote

Julkisten palveluiden luotonhallinta puhuttaa

Perinnän ulkoistaminen on yleistynyt julkisella sektorilla huimasti kymmenen vuoden aikana. Kunta, joka hoitaa erääntyneet saatavansa oman taloushallinnon voimin, alkaa olla Suomessa harvinaisuus. Silti aika ajoon nousee esiin ulkoistamista kritisoivia ääniä.

Olen kuullut jonkun epäilevän, että luotonhallintaan erikoistunut iso yritys ei kohtelisi kuntalaisia inhimillisesti. Olen jopa törmännyt mediassa kirjoituksiin, joissa vaaditaan perinnän palauttamista kunnan itsensä hoidettavaksi kuntalaisille ulkoistetusta perinnästä aiheutuvien kustannusten vuoksi.

Näin intrumlaisena tällaiset epäilykset kuulostavat kummallisilta. Meiltäkö saisi huonompaa palvelua kuin kunnilta itseltään, jos he koko ajan vähenevillä resursseillaan huolehtisivat vielä erääntyneistä saatavistaankin? Ylivertainen asiakaspalveluhan on meille kunnia-asia. Meillä nimenomaan on aikaa, osaamista ja halua kuunnella asiakkaita ja auttaa heitä maksuasioissa.

Laissa määritellyt, perintäkirjeen saavien maksettavaksi päätyvät kohtuulliset perintäkulut sen sijaan tulevat kokonaisuuden kannalta huomattavasti edullisemmaksi kuin erääntyneiden saatavien käsittely kunnan omin voimin. Kunnan luottotappiotkin maksetaan lopulta veronmaksajien kukkarosta, ja alan ammattilaista käyttämällä ne pysyvät kurissa.

Kuntien talous on tänä päivänä tiukalla, eikä suunta liene muuttumassa. Rahankierron tehostaminen luotonhallintapalveluiden avulla on korvaamaton apu julkisten palveluiden tason ylläpitämisessä. Kuopion kaupunki kertoo kokemuksistaan tämän lehden sivulla 10, ja Intrumin omat konkarit sivuilla 4–7 sekä 12–13.

Tunnelmallista syksyä Intressin lukijoille!

Katja Luotola
päätoimittaja

Intrumi-lehti
on luettavissa
myös verkossa
osoitteessa
intrum.fi/intressi

SISÄLLYS

4

Lassi Pakkanen ja Harri Brander pohtivat ulkoistetun luotonhallinnan etuja julkisella sektorilla.

8

Esittelyssä kolme perustaa Intrumlaisten toiminnalle.

9

Kuopion kaupunki kertoo yhteistyöstä Intrum Justitian kanssa.

10

Tutkimus osoittaa, että maksuaikojen piteneminen aiheuttaa yrityksille monenlaisia ongelmia.

12

Perintätoimemme ovat yhtäaikaan tehokkaita ja inhimillisiä, sanoo Reetta Lehessaari Intrum Justitiasta.

14

Lakimuutoksen myötä uudistuksia riita-asioiden käsittelyyn.

4



” KUNTIEN TEHTÄVÄ ON PALVELLA KUNTALAISIA, KUN TAAS LUOTONHALLINTA ON MEIDÄN YDINLIIKETOIMINTAAMME.”



14



12



PARASTA KUNTALAISTEN KUKKAROLLE

KUNNAN TALOUS ON JOKAISEN KUNTALAISEN ASIA.
TEHOTON JA RESURSSIJA SYÖVÄ LUOTONHALLINTA EI OLE
YHDENKÄÄN OSAPUOLEN ETU. ULKOISTETTUNA LUOTONHALLINTA
TEHOSTUU JA MAKSUASIOISTA PÄÄSEE TARVITTAESSA
KESKUSTELEMAAN JA SOPIMAAN ASiantuntijan kanssa.

Teksti: Katja Luotola ■ Kuvat: Sirpa Levonperä

Kuntien talous on ollut pitkään säästökuurilla. Uusia säästökohteita joudutaan pohtimaan jatkuvasti, ja kuntien ydinliiketoimintaan kuulumattomien toimintojen ulkoistaminen on ollut trendinä jo pitkään.

■ **”Luotonhallinnan tekeminen omin voimin on harvoin niin tehokasta, että se kannattaisi.”** ■

Luotonhallinta on eräs kuntien ydinliiketoimintaan kuulumaton mutta

kuitenkin niiden talouden kannalta hyvin merkittävä toiminto.

- Luotonhallinnan tekeminen omin voimin on harvoin niin tehokasta, että se kannattaisi. Lisäksi kunnan taloutta rasittavat siinä tapauksessa merkittävät järjestelmä-, henkilöstö- ja koulutuskustannukset, korostaa Intrum Justitian julkisen sektorin palveluiden johtaja **Lassi Pakkanen**.

VAHVAA TOIMIALAOSAAMISTA

Intrum Justitiaalla on panostettu julkishallinnon perintäpalveluihin vahvasti siitä lähtien, kun se vuonna 1999 voimaan tulleen perintälain myötä tuli mahdolini-

seksi. Koska julkisen sektorin saatavat ovat monimuotoisia ja niitä säätelee oma lainsäädäntönsä ja toimintatapansa, Intrumilla on niihin erikoistunut oma yksikkönsä.

- Asiakaspalvelijamme ja perintäneuvottelijamme huolehtivat julkisen sektorin toimeksiantajien asioista konttorilla, kun taas itse ajelen ympäri Suomea keskustelemassa heidän kanssaan kasvotusten, kuuntelemassa heitä ja ideoimassa muuttuviin tarpeisiin vastaavia uusia ratkaisuja, kertoo julkisen sektorin vastaava yhteyspäällikkö **Harri Brander**.

Lassi ja Harri ovat monelle julkisen sektorin toimeksiantajalle Intrum Justitian kasvot. Julkisen sektorin palveluun

”Odotan innolla
tulevia vuosia
yhteistyössä
kanssanne.
Pidetään yhdessä
julkisen talouden
pyörät pyörimässä!”



120 000

**JULKISEN SEKTORIN
TOIMEKSIANTOA**
kuukaudessa Intrum Justitialle

10 000

**JULKISEN SEKTORIN
PUHELUA**
Intrum Justitiaan
kuukausittain

90 %

kunnista on
**ULKOISTANUT
PERINTÄNSÄ**

10 %

laskuista
**EDELLYTTÄÄ
MUISTUTTAMISTA**

HARRI BRANDER

Aloitti keväällä
2015 Intrum Justitialla
julkisen sektorin
palveluista vastaavana
yhteyspäällikkönä.

erikoistuneessa yksikössä on kuitenkin kymmeniä intrumlaisia, jotka on koulutettu palvelemaan sekä toimeksiantajia että heidän asiakkaitaan intrumlaisen kohtaamisen kriteeristön mukaisesti.

Intrumlaisille asiakkaiden inhimillinen ja samalla asiantunteva kohtelu on kaiken toiminnan lähtökohta. Ylivertainen asiakaspalvelu on kirjattu Intrum Justitian strategiaan, ja kuunteleminen ja keskustelu ovat sen kulmakiviä. Maksuasioista sopiminen on niin myyjän, ostajan kuin perintätoimiston etu.

ULKOISTAMINEN ON ARKIPÄIVÄÄ

Pakkasen historia julkisen sektorin luotonhallinnan parissa on 20-vuotinen, ja hän on jäänyt kesän 2015 aikana hyvin ansaitulle eläkkeelle. Brander sen sijaan on ottamassa toimialan palveluita haltuun vahvalla yrityspuolen taustalla. Millaisena miehet näkevät julkishallinnon luotonhallinnan tilan?

- Lähes 20-vuotinen historia julkishallinnon luotonhallinnan johtotehtävissä on antanut paljon perspektiiviä näihin asioihin. Ulkoistaminen on nykyään arkipäivää, ja kehityksen suunta on oikea. Koko ajan kiristynyt kuntatalous tarvitsee kipeästi keinoja säästötoimien toteuttamiseksi – kuitenkin niin että kuntalaisten saamat palvelut eivät kärsi, Pakkanen pohtii.

- Kyllä suunta on oikea. Luotonhallinta ei vain kuulu kuntien ydintointeihin. Kuntien tehtävä on palvella kuntalaisia, kun taas luotonhallinta on

■ ”Kuntien tehtävä on palvella kuntalaisia, kun taas luotonhallinta on meidän ydinliiketoimintaamme.” ■

meidän ydinliiketoimintaamme. Meidän tekemänä luotonhallinta on huomattavasti tehokkaampaa. Se on myös kuntalaisten etu, Brander komppaa.

TULEVAISUUS TUO MALLEJA LIIKE-ELÄMÄSTÄ

Yhteiskunnan kehitys tuo mukanaan uudenlaisia tapoja tuottaa julkisia palvelukokonaisuuksia. Henkilöstön eläköitymisen myötä julkishallinnossa automatisoidaan aiemmin manuaalisesti suoritettuja prosesseja. Esimerkiksi laskutusta ja reskontranhoitoa ulkoistetaan yhä enemmän.

Liike-elämässä hyväksi havaitut palvelut yleistyvät vähitellen myös julkisella sektorilla, kun säästöjä haetaan uudenlaisista toimintamalleista. Esimerkiksi luottotietojen tarkistus ja

erilaiset verkkoratkaisut tulevat osaksi myös julkishallinnon luottopolitiikkaa ja käytäntöjä.

- Luottotietopalvelu tulee olemaan luonnollinen osa tilaaja–tuottaja-malleja. Esimerkiksi kunnan rakennusprojekteissa on tärkeää tarkistaa urakoitsijan taustat ja seurata sen luottokelpoisuutta urakan aikana. Näin varmistutaan ikäviltä ja kalliilta yllätyksiltä, Brander visioi.

- Uudenlaisia verkkoratkaisuja puolestaan tullaan varmasti tulevaisuudessa hyödyntämään esimerkiksi oppilaitoksissa. Kurssimaksuja veloitetaan vielä tänäkin päivänä tilisiirtolomakkeella, vaikka verkkomaksamiseen on tarjolla käteviä ja hyvin julkishallinnon käyttöön sopivia ratkaisuja. Koulutuksiin voisi ilmoittautua suoraan verkossa ja maksaa osallistumismaksun samalta istumalta oppilaitoksen verkkopalvelussa, Brander pohtii.

Kumppanuuksien myötä kunnat kiinnostuvat yhä enemmän liike-elämässä hyväksi havaituista uusista toimintamalleista. Mahdollisuuksia luotaavat keskustelut luotonhallinnan asiantuntijoiden kanssa ovat korvaamattomia, kun pohditaan kuntatalouden tehostamista entisestään. ■

LASSI PAKKANEN

Jäi kesällä 2015 eläkkeelle tehtävästään Intrum Justitian julkisen sektorin palveluiden johtajana.



”Haluan toivottaa kaikille julkishallinnon yhteistyökumppaneileni hyviä taloudellisia vuosia luotonhallinnan parissa!”



VÄRMEKATAS!
KMA AB

ASIAKASNEUVONTATELTTA HOUKUTTELI VÄKEÄ SUOMEN KESÄSSÄ

Intrum Justitian asiakasneuvontateltilta päivysti turuilla ja toreilla jo neljäntoista kesää. Tuhannet suomalaiset kävivät teltalla tänäkin vuonna jututtamassa intrumlaisia ja osallistumassa kesäarvontaan. Teltalla pyritään kohtaamaan mahdollisimman monta asiakasta ja kertomaan kuinka laskuihin liittyvät asiat kannattaa hoitaa.



PERINTÄLAIN NOUDATTAMISESTA YLIVERTAISEEN ASIAKASPALVELUUN

INTRUMLAISTEN TOIMINTAA SÄÄTELEE KOLME KIVIJALKAA: PERINTÄLAKI, HYVÄ PERINTÄTAPA JA INTRUMLAISEN KOHTAAMISEN KRITEERIT.

Teksti: Katja Luotola ■ Kuva: Shutterstock

Toimialaa säätelevän perintälain noudattaminen on Intrum Justitialle tärkeää, mutta pelkästään sillä ei tuoteta kyllin laadukasta palvelua. Kuluttajaviranomaisen laatimat hyvän perintätavan ohjeet sisältävät tärkeitä ohjenuoria perintätöihin, mutta Intrumilla ei haluta tyytyä siihenkään.

Intrum Justitia on määritellyt omat intrumlaisen kohtaamisen kriteerinsä, jotka eivät rajoitu vain lain ja suositusten noudattamiseen. Kriteeristön avulla intrumlaiset pystyvät tarjoamaan tasalaatuista palvelua

ylivertaisen asiakaspalvelun periaatteen mukaisesti.

LAKI SAATAVIEN PERINNÄSTÄ

Lain mukaan perinnällä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on saada velallinen maksamaan erääntyneet velkansa vapaaehtoisesti. Laki saatavien perinnästä tuli alun perin voimaan vuonna 1999, ja lakia uudistettiin vuonna 2013.

Perintälaisa säädetään muun muassa osapuolten oikeuksista, perinnän tavoista, toimenpiteiden aikarajoituksista ja perintäkuluista.

HYVÄ PERINTÄTAPA

Kaikkien perintää suorittavien tahojen, eli sekä itse velkojan että toimeksiannon saaneen perintä-

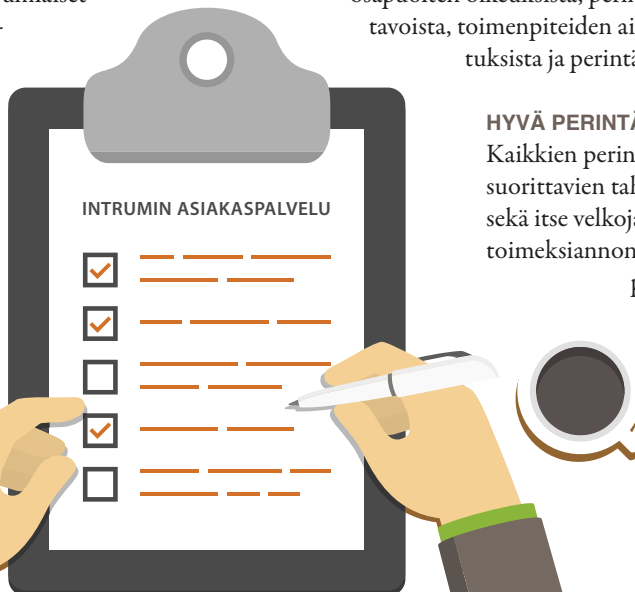
toimiston tulee toiminnassaan noudattaa hyvää perintätapaa ja välttää käyttämästä velallisen kannalta sopimatonta menetelmää. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että perinnän on oltava asiallista ja velallisen yksityisyyttä on kunnioitettava.

INTRUMLAINEN KOHTAAMINEN

Intrumlaisen kohtaamisen kriteeristö tähtää hyvään ja tasalaatuiseen asiakaspalveluun. Yhteistyön Intrum Justitian

■ **Intrumlaisen kohtaamisen kriteeristö tähtää hyvään ja tasalaatuiseen asiakaspalveluun.** ■

kanssa on oltava helppoa ja asiointi sujuvaa. Kun asiakas saa Intrum Justitialta kirjeen, hänen tulee voida selkeästi tietää, miten toimia, ja kun asiakas soittaa Intrum Justitiaan, hänen asiansa tulee hoitaa kerralla kuntoon. Tämän tulee tapahtua ystävällisesti ja asiakasta kuunnellen. ■



TERVETULOA KUNTAMARKKINOILLE!

Intrum Justitia on tänäkin vuonna mukana 9.-10.9. Helsingin kuntatalolla järjestettävillä Kuntamarkkinoilla.

B1

TERVETULOA K-KERROKSEEN
OSASTOLLEMME B1!

INTRUM WEB TOIMII NYT MYÖS ILMAN JAVA

Valitse kirjatumissivulta
Authenticate with Text Password
(no Java required) ja tilaa salasana.

CASE

INTRESSI 3 2015



KUOPION KAUPUNKI: YHTEISTYÖ TEHOSTAA ASIAKASPALVELUAMME

KUOPION KAUPUNGIN LUOTONHALLINTAKUMPPANI ON INTRUM JUSTITIA.

Teksti: Max Puumalainen ■ Kuvat: Kuopion Kaupunki / Soili Nevalainen

Kunta on olemassa palvellaakseen sen asukkaita ja siellä kävijöitä. Palvelut maksetaan joko julkisista varoista tai kukin palvelun käyttäjä maksaa niistä käytön mukaan – usein laskuttamalla. Vaikka pääosa hoitaa laskunsa, niitä jää myös paljon maksamatta. Ja kun lasku jää maksamatta, päädytään jokaisen veronmaksajan kukkarolle.

- Kuopion kaupungilla pohdittiin aikoinaan monen muun julkisen sektorin toimijan tapaan, miten erääntyneiden laskujen takaisinsaantiin käytetty aika ja voimavarat voitaisiin käyttää hyödyllisemmin ja tehokkaimmin asiakkaan parasta unohtamatta. Toimivaksi ratkaisuksi todettiin kumppanuusmalli.

- Perinnan tuloksellisuus on parantunut kumppanuusmallin myötä selvästi. Tämä on vapauttanut taloushallinnon henkilöstön resurssija enemmän muihin

tehtäviin kuten asiakaspalvelutyöhön, kertoo talous- ja rahoitusjohtaja **Toni Vainikainen** Kuopion kaupungilta.

■ **Kaupungin saatavien kotiuttaminen näin kustannustehokkaasti ei olisi omin voimin mahdollista.** ■

ASIAKAS TOIMINNAN YTIMESSÄ

Maksamiseen liittyvissä asioissa voidaan kumppanuusmallin myötä tarjota normaalia laajemmat asiakaspalveluajat rasittamatta kaupungin resurssija. Missä tahansa vaiheessa erääntynyt saatava kulkee, tarjoaa yhteistyökumppani aina

■ Suomen kahdeksanneksi suurimmassa kaupungissa, vuonna 1775 perustetussa Kuopiossa, on yli 111 000 asukasta. Koko Kuopion vaikutusalueella elää 600 000 ihmistä. Kuopio-Nilsia-Tahko-alue on Suomen oloissa ainutlaatuinen. Saman kunnan sisällä on monipuolisen elinkeinoelämän ja kansainvälisen yliopiston elävä kaupunki ja yksi maan suurimmista ympärivuotisista matkailukeskuksista. Kaunis luonto ja viihtyisä, palvelutasoltaan erinomainen elinympäristö tekevät Kuopiosta houkuttelevan asumispaikan – elämänlaadun kaupungin.

mahdollisuutta maksaa velka esimerkiksi osissa. Jatkuvasti koulutusta saava, ammattitaitoinen henkilökunta Intrum Justitialla auttaa asiakasta löytämään omaan tilanteeseensa sopivan maksuaikataulun ja -tavan.

- Kaupungin saatavien kotiuttaminen näin kustannustehokkaasti ei olisi omin voimin mahdollista. Myös perintään liittyvän asiakaspalvelun saavutettavuus on parantunut. Kumppanimalli on niin kaupungin kuin kaupunkilaisten etu, Vainikainen kiteyttää. ■

Maksutaparaportti 2015: Pitkät maksuajat yritysten riesana

INTRUM JUSTITIAN MAKSUTAPARAPORTTI PALJASTAA TRENDIT MAKSUKÄYTTÄYTYMISESSÄ JA MAKSUTAVOISSA. RAPORTTI PERUSTUU 29 EUROOPAN MAASSA HELMI–MAALISKUUSSA 2015 TOTEUTETTUUN KYSELYTUTKIMUKSEEN.

Teksti: Katja Luotola

LYHYEMMILLÄ MAKSUAJOILLA TYÖLLISTÄVÄ VAIKUTUS

Maksuaikojen piteneminen aiheuttaa yrityksille monenlaisia ongelmia. Se vaikuttaa jopa yritysten kykyyn palkata uusia työntekijöitä. 15 prosenttia kyselytutkimukseen Suomessa vastanneista yrityspäätäjistä kertoo, että voisi palkata uusia työntekijöitä, jos pitkittyvät maksuajat saataisiin kuriin. Käytännössä tämä tarkoittaisi 33 000 työllistävää yritystä. Euroopassa vastaava lukema on jopa 32 prosenttia, eli 8 miljoonaa yritystä.

Maksuviiveet aiheuttavat yrityksille myös muita vaikeuksia. 41 prosenttia kyselyyn vastanneista kertoo, että pitkät maksuajat aiheuttavat likviditeetti-ongelmia. 34 prosenttia mainitsee seuraukseksi tulonmenetykset ja 28 prosenttia kertoo yrityksen kasvun estyvän.

YRITYKSIÄ PAINOSTETAAN PIDENTÄMÄÄN MYÖNTÄMIÄN MAKSUAIKOJA
Lähes 62 prosentilla suomalaisista yrityksistä on pyydetty pidempiä maksuaikoja

kuin ne olisivat olleet valmiita myöntämään. Suomessa yrityksiä painostetaan maksuaikojen pidentämiseen jopa muuta Eurooppaa enemmän. Suomessa painostusta on kokenut kaksi kolmesta yrityksestä, ja koko Euroopan yrityksistä puolet. Etelä-Euroopan maissa lukema kipuaa 74 prosenttiin.

- Tilanne on hankala, sillä usein kyse

■ **”Pitkät maksuajat aiheuttavat ongelmia etenkin nyt, kun rahoituksen saaminenkin on hankalampaa.”** ■

on noidankehästä: kun asiakkaat eivät maksa ajallaan, myös omat laskut on maksettava myöhässä ja ongelmat kasautuvat. Pitkät maksuajat aiheuttavat ongelmia etenkin nyt, kun rahoituksen saaminenkin on hankalampaa, toteaa johtaja **Juha Iskala** Intrum Justitiasta.

JOKA KOLMANNEN YRITYKSEN LUOTTORISKIT KASVUSSA

Kolmannes suomalaisista yrityksistä kokee, että asiakkaista johtuva luottoriski tulee kasvamaan seuraavan 12 kuukauden aikana. Vain 5 prosenttia uskoo luottoriskien pienevän.

Suomen yrityspäätäjät katsovat tulevaisuuteen selvästi keskimääräistä pessimistisemmin, sillä Euroopan tasolla luottoriskin kasvuun uskoo vain 17 prosenttia yrityksistä. Viime vuoden aikana suomalaiset yritykset joutuivat liikevaihdostaan. Koko Euroopassa luottotappioprosentti oli 3,1.

- Luottotappioilta välttyy tehokkaimmin tarkastamalla asiakkaiden maksukyvyn jo ennen kauppaa. Kun tietää kenelle myy, välttyy monelta ikävältä yllätykseltä. Moni ei tule ajatelleeksi, että suurin riski piilee nykyisissä asiakkaissa. Pitkäaikaisen asiakkaiden maksukyvyssä tapahtuvia muutoksia on hyvä seurata jatkuvasti, Iskala huomauttaa. ■

MAKSUEHTOLAKI TIUKENTUI

30 päivää

Maksuehtolakia tiukennettiin toukokuussa 2015 maksuaikojen suitsimiseksi. Maksuaika elinkeinonharjoittajien välisissä saatavissa saa nyt ylittää 30 päivää vain, jos siitä on nimenomaisesti sovittu.

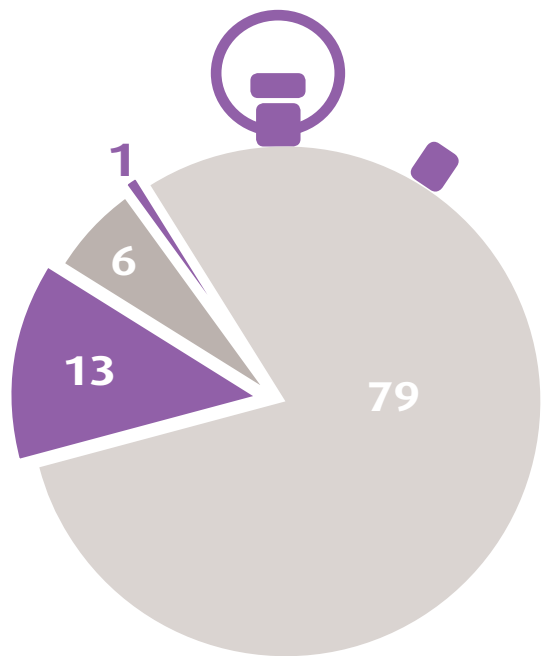
Aiemmin vastaava aikaraja oli 60 päivää.
- Lakiuudistus on hyvä merkki siitä, että asiaa pidetään tärkeänä. Vaikutukset saattavat kuitenkin jäädä vähäisiksi, sillä edelleen maksuajoista voidaan lainkin

mukaan sopia osapuolten kesken. Sopimusvapaus tarkoittaa valitettavan usein sitä, että yrityksiä painostetaan edelleen maksuehdon pidentämiseen, huomauttaa johtaja Juha Iskala.

LYHYEMMILLÄ MAKSUAJOILLA TYÖLLISTÄVÄ VAIKUTUS

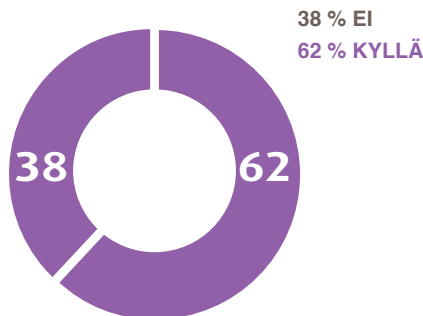
JOS SAISIT SAATAVASI NOPEAMMIN, VOISITKO PALKATA LISÄÄ HENKILÖSTÖÄ?

- 1 % EHDOTTOMASTI KYLLÄ
- 13 % TODENNÄKÖISESTI KYLLÄ
- 79 % TODENNÄKÖISESTI EI
- 6 % EN OSAA SANOA

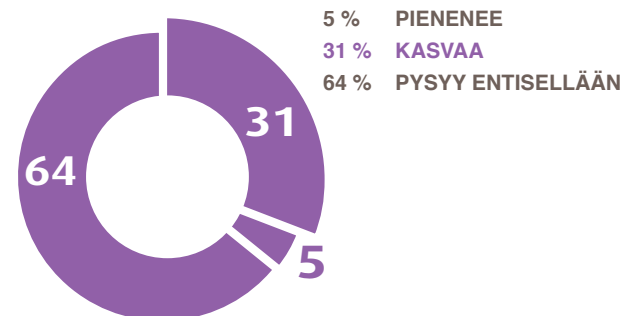


YRITYKSIÄ PAINOSTETAAN PIDENTÄMÄÄN MYÖNTÄMIÄN MAKSUAIKOJA

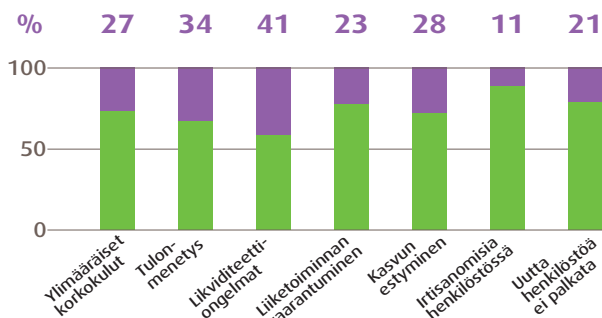
ONKO TEILTÄ PYYDETTY PIDEMPIÄ MAKSUEHTOJA KUIN OLISITTE VALMIITA MYÖNTÄMÄÄN?



JOKA KOLMANNEN YRITYKSEN LUOTTORISKIT KASVUSSA



PITKITTYYVIEN MAKSUAIKOJEN SEURAUKSET



- KOHTALAINEN TAI SUURI VAIKUTUS
- VÄHÄINEN VAIKUTUS TAI EI VAIKUTUSTA LAINKAAN

LATAA MAKSUTAPARAPORTTI VELOITUKSETTA OSOITTEESSA INTRUM.FI/MAKSUTAPATUTKIMUS





REETTA LEHESSAARI

”ULKOISTAMISESTA HYÖTYVÄT SEKÄ JULKINEN SEKTORI ETTÄ KUNTIEN ASUKKAAT”

MIKSI LUOTONHALLINTATOIMINTOJA KANNATTAA JULKISELLA SEKTORILLA
ULKOISTAA? INTRUM JUSTITIAN TUOTANTOPÄÄLLIKKÖ REETTA LEHESSAARI
VASTAA.

Teksti: Katja Luotola ■ Kuvat: Sirpa Levonperä

Miksi julkisen sektorin toimijoiden on järkevää ulkoistaa luotonhallinta- toimintojaan?

Rahan kiertäminen nopeutuu ja tehostuu, mistä hyötyvät yhtäläillä julkisen sektorin ja kuntien asukkailla. Nykyisessä taloustilanteessa julkiselta sektorilta edellytetään huomattavia säästötoimia. Omien peruspalveluiden tuottamisessa sekä niiden laadukkaassa ylläpidossa riittää tehtävää, joten tukitoimintoja on järkevää siirtää hoidettavaksi omien alojensa ammattilaisille.

Mitä hyötyä ulkoistamisesta on kuntien asukkailla?

Kunnan luottotappiot tuntuvat tavalla tai toisella jokaisen kuntalaisen kukkarossa. Kun rahan kiertäminen nopeutuu ja luottotappiot pysyvät kurissa, ei julkisten palveluiden hintoihin kohdistu tätä kautta korotuspaineita. Asiakaspalvelussamme on laajat aukioloajat, osaava henkilökunta ja johdonmukaiset toimintatavat, joten kuntien asukkaat saavat hoidettua asiansa meidän kauttamme nopeasti ja kerralla kuntoon. Meihin on helppo ottaa yhteyttä asiakaspalvelun useiden eri kanavien kautta kullekin asiakkaalle parhaiten sopivalla tavalla. Yksittäinen kuntalainen toki hyötyy ihan jo siitäkin, että unohtuneesta maksusta muistutetaan nopeasti ja asia saadaan hoidettua kuntoon ilman kulujen

kasvamista tai mahdollista luottotietojen menetystä.

Miten luotonhallinta on julkisella sektorilla muuttunut viime vuosina?

Julkisen sektorin aloitti 2000-luvun alussa ulkoistaa luotonhallintaansa, ja tänä päivänä enää hyvin pieni osa kunnista hoitaa perintänsä itse. Myös perinnän kohteena olevat asiakkaat suhtautuvat tänä päivänä perintätoimiin pääosin myönteisesti. Asiakkaat ovat huomanneet, että kanssamme voi sopia asioista. Vaikka prosessit ja toimintatavat ovat tehokkaita, olemme inhimillisiä ja pyrimme löytämään asiakkaalle juuri hänelle sopivan ratkaisun. Ylivertainen asiakaspalvelu on kirjattu myös yrityksemme strategiaan.

Mitkä ovat Intrum Justitian vahvuudet julkisen sektorin perinnässä?

Julkisen sektorin toimeksiantajia palvelee erityisesti heidän saataviinsa erikoistunut yksikkö, mikä jo itsessään tekee meistä vahvan toimijan. Kunnilla saattaa olla kymmeniä eri saatavalajeja, joiden sisällöstä täytyy olla perillä, jotta perintää pystyy hoitamaan oikealla, kyseiseen saatavalajiin liittyvän lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Myös panostuksemme asiakaspalveluun ja inhimillisyyttä painottava arvomaailmamme istuu hyvin julkisen sektorin palveluun. ■



REETTA LEHESSAAREN TEESIT

- Maksuasioista voi sopia
- Kuntalaisia kohdellaan tasapuolisesti
- Ei hinnankorotuspaineita julkisiin palveluihin



INTRUM JUSTITIA FORTUM ASIAKASPALVELUN LUOTONHALLINTAKUMPPANIKSI

Intrum Justitia huolehtii jatkossa Fortum Asiakaspalvelun puolesta esimerkiksi maksumuistutusten lähettämisestä ja saatavien perinnästä.

”Intrum Justitia huolehtii erääntyneistä maksuista muistuttamisesta ja asioiden sopimisesta asiakkaan kanssa, jolloin yhä harvemmin päädytään esimerkiksi palvelun katkaisutoimenpiteisiin. Se vähentää sekä meidän työmääräämme kustannustehokkaasti että auttaa asiakkaita pitämään asiat rullaamassa, eli on molempien etu.”
Rami Piik, Fortum Asiakaspalvelu

TODISTELUA YLEISISSÄ TUOMIOISTUIMISSA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ UUDISTUU

UUDISTUS TUO MUKANAAN HUOMIONARVOISIA MUUTOKSIA RIITA-ASIOIDEN KÄSITTELYYN TODENNÄKÖISESTI VUODEN 2016 ALUSSA.

Kuva: Sirpa Levonperä

Oikeusministeriössä ryhdyttiin vuoden 2010 lopussa valmistelemaan todistelua yleisissä tuomioistuimissa koskevan oikeudenkäymiskaaren 17 luvun uudistamista. Uudistustyö saatiin päätökseen, kun eduskunta hyväksyi tämän vuoden helmikuussa hallituksen esityksen kokonaan uudesta oikeudenkäymiskaaren 17 luvusta. Uusien säännösten lopullinen voimaantolopäivämäärä ei tätä kirjoitettaessa ole vielä tiedossa, mutta on odotettavissa, että muutokset tulevat voimaan vuoden 2016 alussa.

Merkittävimmät uudistuksen mukanaan tuomista muutoksista koskevat rikosasioiden käsittelyä, kun taas riita-asioiden – joita valtaosa Intrum Justitia Oy:n lakimiesten hoitamista oikeudenkäynteistä on – kohdalla kyse on enemmän hienosäädöstä. Uudistus tuo kuitenkin mukanaan huomionarvoisia muutoksia myös riita-asioiden käsittelyyn ennen kaikkea kirjallisten todistajankertomusten käytön sekä asiantuntijatodistelun osalta.

MUUTOKSIA KIRJALLISEEN TODISTAJANKERTOMUKSEEN JA ASIANTUNTIJATODISTELUUN

Oikeudenkäyntiä varten laadittu kirjallinen todistajankertomus ei nykyisin kelpaa todisteeksi. Jatkossa tällaista kertomusta voi kuitenkin käyttää todisteena riita-asiassa jopa ilman kertomuksen

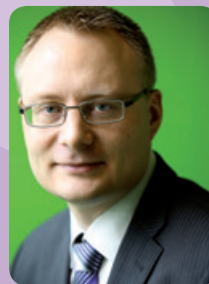
antaneen todistajan suullista kuulemistä, jos molemmat asianosaiset antavat tähän suostumuksensa. Käytännössä kirjallisten kertomusten käyttö ilman todistajan suullista kuulemistä jäänee kuitenkin melko vähäiseksi muun muassa siksi, että vastakuulustelumahdollisuudesta luopuminen on harvoin oikeudenkäynnin toisen osapuolen intressissä. Jatkossakin todistajia kuultaneen pääsääntöisesti suullisesti myös riita-asioita käsiteltäessä.

Asiantuntijatodistelua puolestaan on esimerkiksi tavarantarkastajien, lääkäreiden ja muiden ammattilaisten kuuleminen tuomioistuimissa heidän omaa alansa koskevista teknisistä tai tieteellisistä kysymyksistä. Uusien säännösten mukaan asiantuntijan ja todistajan välinen rajanveto tehdään sillä perusteella, kertooko henkilö oman alansa kokemussäännöistä vai omista havainnoistaan.

Rajanvedolla on merkitystä muun muassa sen vuoksi, että jatkossa asiantuntija antaa pääsääntöisesti kirjallisen lausunnon, kun taas todistaja kuullaan pääsääntöisesti suullisesti. Asiantuntijan suullinen kuuleminen on kuitenkin jatkossakin tietyin edellytyksin mahdollista. Käytännössä kynnys asiantuntijan suulliseen kuulemiseen muodostunee alhaiseksi, koska asianosaisen oikeus oikeudenmu-

kaiseen oikeudenkäyntiin vaarantuu helposti, jos häneltä evätään oikeus toisen osapuolen nimeämän asiantuntijan vastakuulusteluun.

Yllä mainittujen seikkojen lisäksi merkille pantavaa uudistuksessa on myös tuomioistuimelle annettu oikeus arvioida perusteeltaan selvän mutta määrältään epäselvän saatavan suuruus.



Mikko Puhakka on varatuomari ja työskentelee Intrum Justitia oikeudenkäyntilakimiehenä. Hän on hoitanut tuomioistuimissa lukuisia yritysten välisiä sopimusriitoja, edustanut pankkeja, rahoitusyhtiöitä ja teleoperaattoreita sekä yrityksiä että kuluttajia vastaan käydyissä riidoissa ja hoitanut sekä asuinhuoneiston että liikehuoneiston vuokraan liittyviä juttuja. Oikeudenkäyntien hoitamisen lisäksi Puhakka konsultoi ja kouluttaa Intrum Justitia Oy:n henkilökuntaa ja toimeksiantajia kaikissa luottokauppaan ja perintään liittyvissä lakiasioissa.



[www.intrum.fi/
maksutapatutkimus](http://www.intrum.fi/maksutapatutkimus)

Lue lisää tämän
lehden sivulta 10



**SEURAA MEITÄ
SOSIAALISISSA MEDIASSA!**

KORVAN TAAKSE

KUNTAMARKKINAT
9.-10.9.
Helsinki, Kuntatalo

LUOTONHALLINTASEMINAARIT
Suositut Luotonhallintaseminaarit
jatkuvat.

- 6.10. Lahti, Solo Sokos Hotel
Lahden Seurahuone
- 7.10. Jyväskylä, Original Sokos
Hotel Alexandra
- 20.10. Turku, Original Sokos
Hotel Hamburger Börs
- 21.10. Tampere, Original Sokos
Hotel Ilves
- 25. ja 26.11. Helsinki, Messukeskus

ALV-KOULUTUKSET

**Arvonlisäverotus kansainvälisen kaupan
haasteena**
22.9. klo 9-16
Tampere, Tampere-talo

**Ulkomaisten osto- ja myyntilaskujen
alv-käsittely ja -tulkinta**
6.10. klo 9.30-15
Helsinki, Radisson Blu Royal
8.10. klo 9.30-15
Seinäjohti, Original Sokos Hotel Lakeus

**Hankintojen sekä henkilökunta- ja
markkinointikulujen vähennysoikeus
arvonlisäverotuksessa**
10.11. klo 9.30-15
Helsinki, Radisson Blu Royal

Matka- ja kululaskujen alv-käsittely
17.11. klo 9-11.30
Helsinki, Radisson Blu Royal

Edelleenveloitus alv-näkökulmasta
17.11. klo 13-15.30
Helsinki, Radisson Blu Royal

Lue lisää ja
ilmoittaudu mukaan:
www.intrum.fi/tapahtuma



KAUTTAMME SAAT KAIKKI LUOTONHALLINNAN MAUSTEET JULKISELLE SEKTORILLE

Intrum Justitia on aktiivinen ja innovatiivinen kumppani. Meillä yritystäsi palvelee julkiselle sektorille erikoistunut tiimi, jolla on hallussaan alan ajankohtaisin luotonhallintatieto.

Avullamme vapautat resursseja omaan ydinosaamiseesi. Meillä on vankka osaaminen toimialasi erityispiirteistä ja sitä koskevasta lainsäädännöstä.



www.intrum.fi