

# INTRESSI

N04

2015

**FORTUMIN TIMO LIIRI**

Painavaa  
asiaa asiakkaiden  
kuuntelusta

4

**PÖLKKY OY**

Luotonhallintayhteistyö  
takaa ajantasaisen  
maksukykytiedon

9

**SUOMALAISET**

Tunnollisia  
laskunmaksajia

10





## PÄÄKIRJOITUS

”Intrumlaiseen yrityskulttuuriin kuuluu vahvasti toimintaympäristön luotaaminen ja toimeksiantajien kuuntelu.”

### Intressi 4/2015

#### 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 9.

ISSN-nro 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

## Kehitys kehittyy

105 vuotta on pitkä aika. 105 vuotta sitten meillä oli raittiusliike ja hevosliikenne – ja perintätoimisto, jota sittemmin alettiin kutsua Intrum Justitiaksi. Eipä ihme, että meidät tunnetaan usein nimenomaan perintätoiminnastamme, vaikka olemme jo vuosia tukeneet yritysten liiketoimintaa paljon laajemmalla skaalalla.

Intrumlaiseen yrityskulttuuriin kuuluu vahvasti toimintaympäristön luotaaminen ja toimeksiantajien kuuntelu. Liiketoimintaa kehitetään ja palveluvalikoimaa laajennetaan, kun löydetään luontevia tapoja täydentää olemassa olevaa tarjontaa entistä kattavammaksi kokonaisuudeksi. Tämän periaatteen ansioiksi voidaan lukea nykyään hyvinkin suosittujen palveluidemme kuten Luottotietopalvelun, Lasku- ja reskontrapalvelun sekä rahoituspalveluiden synty.

Silloin hevosliikenteen aikakaudella Keisarillisen Suomen Senaatti myönsi silloiselle Oy Credit Ab:lle luvan toimia ”maamme luottoasioiden järjestäjänä ja vakaannuttajana harjoittamalla luotto-, tiedustelu- ja rahainperimistöimintaa sekä liike-elämään kuuluvain lakiasiaihin hoitoa”. Nämä toiminnan peruskivet löytyvät Intrum Justitian toiminnasta tänäkin päivänä. Keinot sen sijaan ovat kehittyneet ajan mukana.

Näistä keinoista voit lukea lisää tästä lehdestä. Luovaa liiketoiminnan kehittämistä asiakkaiden tarpeiden pohjalta käsitellään lehden pääjutussa sivuilla 4–7.

Antoisia lukuhetkiä!

**Katja Luotola**  
päätoimittaja

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

## SISÄLLYS

4

Asiakasymmärryksellä kilpailuetua ja menestystä liiketoimintaan.

8

Uusi rahoituksellinen ratkaisu maksupäätemyyntiin ja verkko-kauppaan

10

Intrumin kuluttajakysely: suomalainen on keskimäärin tarkka ja tunnollinen laskunmaksaja.

12

Turo Rytsölä haluaa tarjota Intrumin toimeksiantajille mahdollisimman kattavia palvelukokonaisuuksia.

14

Minkäläinen on perintäkulojen maksuvelvollisuus? Lakimies vastaa.

4



**FORTUM  
– PALKITTU  
ASIAKKAIDEN  
KUUNTELUSTA**

8



12





## PALAUTE ON HALVIN TAPA KEHITTÄÄ LIKETOIMINTAA

TUOTEKEHITYKSEN YTIMESSÄ TARVITAAN SUORAA  
NÄKYMÄÄ ASIAKKAASEEN JA YMPÄRISTÖÖN. SELLAISIA  
TUOTTEITA EI KANNATA KEHITTÄÄ, JOILLE EI LÖYDY  
ASIAKKAITA, SANOO FORTUMIN TIMO LIIRI.

*Teksti: Venla Pöyliö ■ Kuvat: Sirpa Levonperä*

Onko asiakas aina oikeassa? Entä voiko yritys elää ja menestyä ilman, että kuuntelee asiakkaitaan?

■ **Lanseerauksen jälkeen palautetta seurataan herkästi, jotta nähdään, miten tuote otetaan vastaan.** ■

”Asiakkaiden kuunteleminen on ellei keskeisin, niin ainakin yksi keskeisimmistä asioista liiketoiminnan kehittämisessä.

Meidän toimialallamme palveluntarjoajia on Suomessa noin 70. Kysymys kuuluu: millä pystymme erottautumaan kilpailijoista?”, aprikoi asiakkuuspäällikkönä Fortumilla työskentelevä **Timo Liiri**.

Fortumin tuotekehityksessä vahvasti mukana olevan Liirin mukaan energia-alan teknisorientoitunut luonne vaikuttaa suoraan siihen, että uusien tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä merkittävin rooli on asiakkaalla.

”Alamme on enemmän tai vähemmän tekniikkaan ja teknologiaan keskittyvä ala ja uusien tuotteiden kehittäminen on aina valistunut arvaus. Lanseerauksen

jälkeen palautetta seurataan herkästi, jotta nähdään, miten tuote otetaan vastaan. Nopea palautteeseen reagointi on tällöin välttämätöntä. Sellaisia tuotteita ei kannata kehittää, joille ei löydy asiakkaita.”

**KESKIÖSSÄ HYVÄ ASIAKASKOKEMUS** Liirin mukaan asiakkaiden kuunteleminen lähtee liikkeelle yrityksen normaalista toiminnasta ja päivittäisistä asiakaskontakteista.

”Asiakkaan palaute ja jopa reklamaatio on halvin tapa kehittää yrityksen toimintaa. Palautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen tarvitaan aina jonkinlainen struktuuri.



## HYVÄ ASIAKASKOKEMUS ON KILPAILUETU

Asiakaskokemus koostuu monesta eri tekijästä ja ohjaa voimakkaasti ostokäyttäytymistä. Tätä mieltä on ainakin tutkijana ja konsulttina työskentelevä **Esteban Kolsky**, jonka tutkimusten tärkeimpiä tuloksia Huffington Post-lehti esittelee artikkelissaan 50 Important Customer Experience Stats for Business Leaders.

Kaikki Kolskyn tulokset puhuvat vahvasti asiakaskokemuksen merkityksestä liiketoiminnan vahvistamisessa. Oleellista on, että asiakkaalle ei enää kelpaa pelkkä lupaus hyvästä vastaanotosta ja kokemuksesta. Yrityksen on taattava lisäarvo kuluttajalle.

Asiakasymmärrykseen liittyen Kolskyn laatimat tilastot kertovat, että 75 % brändeistä ei tunne asiakassitoutumisen todellista tarkoitusta, vaikka mittaavatkin sitä. Merkittävintä asiakasymmärryksessä ja sen hyödyntämisessä onkin tutkijan mukaan se, että yritys ymmärtää tarkkaan, mitä on mittaamassa – ja miten tietoa voisi käyttää niin, että se loisi yritykselle kilpailuetua.

# 55 %

**KULUTTAJISTA ON HALUKKAITA MAKSAMAAN** enemmän saadakseen hyvän asiakaskokemuksen.

# 66 %

**KULUTTAJISTA ILMOITTA VAIHTANEENSA BRÄNDIÄ** huonon palvelun takia.

# 75 %

**BRÄNDEISTÄ EI TUNNE** asiakassitoutumisen todellista tarkoitusta.

Fortumilla asiakaskontakteja on Suomen mittakaavassa todella paljon, pelkästään contact centeriin tulee keskimäärin 1 500 puhelua päivässä”, Liiri kertoo.

Contact centerin lisäksi fortumlaiset kohtaavat asiakkaita myyntitilanteissa, esimerkiksi kauppakeskusten myyntipisteissä.

”Tuotekehityksen ytimessä tarvitaan suoraa näkymää asiakkaaseen ja ympäristöön, jossa tuotteitamme käytetään. Työssäni vierailen usein asiakaspalvelusamme ja seuraan kontaktitilanteita. Se on paras tapa arvioida, miten asiakkaat kokevat palvelumme.”

Liirin mukaan on vaikea arvioida, montako asiakaspalautetta tarvitaan konkreettisen korjausliikkeen tekemiseen.

”Kynnys tehdä muutos vaihtelee tilanteittain. Jos palautteita tulee tietystä asiasta enemmän kuin vain yksittäisiä, meidän pitää ensimmäiseksi miettiä, onko prosessissa joku pielessä vai onko kysymys jostain kehitystoiveesta, joka vaatisi reagointia.”

#### **DIGITAALISUUS LUO UUDENLAISIA KUMPPANUUKSIA**

Vaikka energia-ala on vanha toimiala, uusien palveluiden dynaaminen kehittäminen on suhteellisen uutta, kertoo Liiri.

”Myymme sähköä, sähkönkulutuksen kertovia kotinäyttöjä, sähköautojen lataustolppia, aurinkopaneeleita ja lämmitystä ohjaavia Fiksu-tuotteita. Nämä kaikki liittyvät kodin energianhallintaan ja sen takia luonnollisesti meidän tuottei-

siimme. Tuotevalokoimassamme on myös vakuutus tuotteita, jotka nekin liittyvät kodin turvallisuuteen”, kertoo Liiri.

Fortumin palveluportfolio ei siis täydenny summittaisesti. Sitä rakennetaan systemaattisesti niin, että asiakkaan arki helpottuu.

Liiri uskoo, että energia-alan tulevaisuutta ovat niin sanotut kumppanuuspaketit, joissa asiakas saa täyden palvelun yhden palveluntarjoajan kautta.

### **■ Meidän pitää pystyä perustelemaan, miksi tuote sopii portfolioomme. ■**

”Meidän pitää pystyä perustelemaan, miksi tuote sopii portfolioomme. Aika tyyppillisiä tulevat olemaan erilaisten tuotteiden, jopa toimialojen yhteistuotteet – esimerkkinä tarjoamamme vakuutukset.”

#### **KUUNTELUA MYÖS TOISINPÄIN**

Liirin mukaan jokaisella yrityksellä on mahdollisuus lisätä asiakasymmärrystään omalla aktiivisuudellaan. Fortumilla se näkyy siinä, että asiakkailta pyydetään erikseen palautetta kasvokkain, puhelimitse, sähköpostitse, verkkosivuille, asiakasraatien kautta sekä myös uuden mobiilisovelluksen kautta.

”Laitteiden älykkyys on tuonut mukanaan monia uusia palveluita eri aloille. Oma Fortum -mobiilisovellus sisältää muun muassa sähkönkulutuksen kertovan Valpas-toiminnon. Sovelluksessa asiakas voi myös arvioida saamansa palvelun laatua erilaisilla hymiöillä.”

Valppaasta asiakas näkee oman sähkönkulutuksen tunneittain, vuorokauden viiveellä. Fortum Kotinäyttö puolestaan näyttää kulutuksen reaaliajassa.

”Etäluettavan mittarin myötä palvelumahdollisuuksia on tullut lisää. Voimme esimerkiksi suositella asiakkaalle, että meillä olisi hänelle toisentyypinen sopimus, joka alentaisi asiakkaan kustannuksia.”

Hyvä kuuntelija ei tyydy pelkkään kuuntelijan rooliin. Fortumille tärkeää on tiedon ja ymmärryksen lisääminen sähkönkulutuksessa.

”Kotinäytöt kumoavat vääriä uskomuksia. Monelle yllätyksenä on tullut esimerkiksi se, että iltaisin nukkumaan mennessä sähköä kuluu edelleen vaikka ilmanvaihtoon tai vesikiertoiseen lämmitykseen. Hiustenkuivaaja ei sen sijaan ole kokonaiskulutuksen valossa kauhea sähkösyöppö, sillä kukaan ei käytä sitä muutamaa minuuttia kauempaa.”

Älykkäät tuotteet kasvattavat myös tulevien sukupolvien sähkönkuluttajia.

”Olemme kuulleet tarinoita, joissa perheen lapset seuraavat kotinäyttöjä ja kysyvät vanhemmiltaan, miksi sähkönkulutus on punaisella”, Liiri naurahtaa. ■

## **FORTUM – PALKITTU ASIAKKAIDEN KUUNTELUSTA**

Fortum on suomalainen, vuonna 1998 perustettu energia-alan yhtiö, jonka liikevaihto oli 4 088 miljoonaa euroa vuonna 2014.

Fortumin ydinosuamista on hiilidioksidipäästötön ja tehokas sähkön ja lämmön tuotanto. Fortumin toiminta on keskittynyt Pohjoismaihin, Baltiaan, Venäjälle ja Puolaan.

Fortum palkittiin elokuussa 2014 Vuoden Reilu kauko-  
lämpöyritys -tunnuksella. Kuluttajia ja energiateollisuutta edustava raati perusteli valintaa sillä, että Fortum on ottanut aktiivisesti asiakkaat mukaan erilaisiin tuotekehitys- ja viestintähankkeisiin.

**[www.fortum.fi](http://www.fortum.fi)**

“Palutteen  
keräämiseen ja  
hyödyntämiseen  
tarvitaan aina  
jonkinlainen  
strukturi.”

 Fortum



**ASIAKASKOKEMUKSELLE MITTARIT**

Intrum Justitia aloitti syyskuun alussa systemaattisen asiakaskokemuksen mittaamisen varmistaakseen intrumilaisen kohtaamisen ja yliveraisen asiakaspalvelun toteutumisen. Mittarit ja saatu palaute auttavat asiakaspalvelun laadun seurannassa ja sen kehittämisessä.

**86 %**

KOKEE SAANEENSA HOIDETTUA ASIANSA KERRALLA KUNTOON

**45**

NPS-LUKU

# YRITYSMYYNTI SIIRTYY VERKKOKAUPPAAN

## Rahoituksellinen ratkaisu verkkokauppaan ja myymälöihin

**INTRUM RAHOITUS TARJOAA YRITYKSILLE LUOTETTAVAN JA NYKYAIKAISEN TOIMINTAMALLIN MAKSUPÄÄTEMYNTIIN JA VERKKOKAUPPAAN. RATKAISU SOVELTUU MYÖS YRITYSPUOLEN KAUPPAA TEKEVILLE YRITYKSILLE.**

Teksti: Katja Luotola ■ Kuva: Shutterstock

Intrum Rahoituksen uusiin rahoituksellisiin ratkaisuihin verkkokauppaan ja maksupäätteille eroaa muista omnichannel-ratkaisuista siinä, että se sisältää myös yrityspuolen kaupan.

- Palvelu on kehitetty asiakkaiden pyynnöstä, eikä toista aivan samanlaista ole markkinoilla. B-to-b-kauppa tulee siirtymään lähivuosina yhä kiihtyvällä vauhdilla verkkokauppaan, ja me olemme nyt tämän kehityksen etulinjassa, toteaa tuotepäällikkö **Joona Hertola** Intrum Rahoituksesta.

Palvelu toimii sekä verkkokaupassa että maksupäätteen kautta, ja Intrum Rahoitus kantaa siinä luottoriskin sekä rahoittaa laskut ostoa tai tavarantoimitusta seuraavana pankkipäivänä. Palveluun kuuluu myös turvallinen TUPAS-tunnistus sekä Intrumin kehittämä osto-oikeusrekisteri, joiden ansiosta paperiset valtakirjat tulevat tarpeettomiksi.

**NOPEA JA TURVALLINEN**

Intrum Rahoituksen tarjoama ratkaisu sopii hyvin joustavasti erilaisiin tarpeisiin, sillä kokonaisuus räätälöidään kauppiaan toiveiden

■ **Moni myy edelleen yrityksille ilman luottotietojen tarkistusta.** ■

mukaisesti. Ratkaisu on aina kaikissa muodoissaan nopea ja turvallinen.  
- Moni myy edelleen yrityksille ilman luottotietojen tarkistusta tai tietoa siitä, onko ostavalla henkilöllä oikeus tehdä ostoja yrityksen nimiin. Kaikki tämä hoituu kauttamme reaaliajassa. Yritys saa nopeasti rahat tillille ja siten rahan



kiertämään seuraaviin hankkeisiin, Hertola kertoo.

Tehokas rahankierto ja ostotapahtuman nopeus ja luotettavuus ovatkin ratkaisun ytimessä.

- Oli kyse sitten myymälässä tai verkossa tapahtuvasta ostotapahtumasta, tarjoamme molemmille kaupan osapuolille nopean ja luotettavan ratkaisun. ■



## POWER DAY

### ENERGIATOIMIALAN TALOUSFORUM PÄÄTTÄJILLE 17.3.2016 HELSINGISSÄ

Ilmoittaudu mukaan osoitteessa [www.intrum.fi/](http://www.intrum.fi/)  
tapahtuma tai soittamalla 09 2291 1602.

#### CASE

INTRESSI 4 2015



## CATCH THE GAME

### NUORTEN MM-KISAT HELSINGISSÄ 26.12.2015–5.1.2016

Intrum Justitia on mukana tukemassa!

# PÖLKKY OY: MONIPUOLISTA SUOJAUTUMISTA LUOTTO- RISKEJÄ VASTAAN

PÖLKKY OY JALOSTAA PUITA ASIAKKILLEEN NIIN KOTIMAASSA KUIN  
ULKOMAILLA. MONIPUOLINEN ASIAKASKUNTA VAATII MONIPUOLISET  
LUOTTORISKEJEN SUOJAUSTOIMET.

Teksti: Max Puumalainen ■ Kuvat: Pölkky Oy

Pölkky Oy on käyttänyt Intrum Justitian palveluita pitkään. Kumppanuus alkoi perintäyhteistyöllä, ja sitä on sittemmin laajennettu maksukyyn tarkistamiseen ja valvontaan. Luotto-tietojen tarkistukseen on mietitty yhdessä juuri Pölkyn tarpeisiin sopiva toimintamalli.

- Esimerkiksi muuttuneen taloustilanteen takia osaa asiakkaistamme ei hyväksytäkään vaikkapa luottovakuu- tuksen piiriin. Käyttämämme tietojen perusteella asiakas voisi kuitenkin olla jossain määrin luottokelpoinen, mutta seuranta on vain tehtävä erittäin tarkasti, kertoo pääkirjan- pitäjä **Marja Kajava** Pölkky Oy:stä.

”Ajantasaisempaa maksukykytietoa ei muualta ole saatavilla.”

Maksukyyn tarkistus ja asiakkaan taloudellisen tilanteen seuranta onnistuu Intrum Justitian luottotietopalvelujen avulla päivittäin ja automaattisesti.

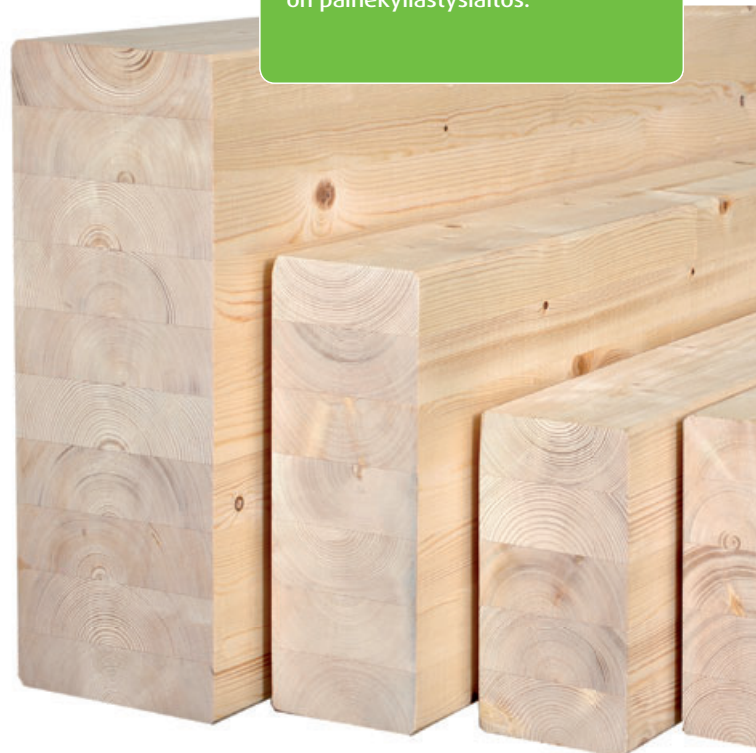
- Tarkistamme heti myyntitapahtuman käynnistyessä asiakaskontaktin yhteydessä asiakkaan perustiedot, mahdol- liset maksuhäiriöt sekä Intrum Justitian rekisteristä löytyvät maksuviivettiedot. Tätä ajantasaisempaa maksukykytietoa ei muualta ole saatavilla. Se ehkäisee turhaa työtä prosessin myöhemmässä vaiheessa, kertoo Kajava.

Jos muutoksia tulee, asiakkaan maksukyky heikkenee ja lasku erääntyy, on erittäin tärkeä toimia ajoissa sekä selvittää tehokkain tapa saatavan kotiuttamiseksi.

- Kun käytössämme on koko maailman kattava palvelu erääntyneen saatavan kotiuttamiseen, voi prosessi olla yhtenäinen kohdemaasta riippumatta, Kajava toteaa. ■



■ Pölkky Oy on Pohjois-Suomen suurin yksityinen puunjalostaja. Pölkky-konsernin sahat ja jatkojalostuslaitokset sijaitsevat maan parhaan puuraaka- ainealueen keskellä Kuusamossa, Taivalkoskella ja Kajaanissa. Tuotannostamme 70 % on mäntyä ja 30 % kuusta. Oulussa Pölkkyllä on painekyllästyslaitos.



# Suomalaiset, maksamisen mallioppilaat

SUOMALAISET OVAT TUNNOLLISIA LASKUNMAKSAJIA, MUTTA UNOHDUKSIKIN SATTUU. KANSAINVÄLISISSÄ VERTAILUISSA SUOMALAISET PÄRJÄÄVÄT JA OVAT KAUTTA HISTORIAN PÄRJÄNNEET LOISTAVASTI.

Teksti: Katja Luotola ■ Kuva: Shutterstock

- Keskimäärin suomalainen on tunnollinen ja tarkka maksaja. Suomalaisia on kuitenkin tässäkin asiassa monenlaisia. Osa maksaa sääntillisemmin ja osa on maksuasioissa hyvinkin huolettomia. Täysin välinpitämättömiä, todellisissa maksuvaikeuksissa olevia maksajia on maassamme kuitenkin varsin vähän, kuvailee johtaja **Juha Iskala** Intrum Justitiasta.

## ■ On kaikkien osapuolten etu, ettei laskua jätetä lojumaan vaan sen maksusta sovitaan yhdessä velkojan kanssa. ■

Laskunmaksun unohtaminen silloin tällöin ei vielä ole ongelma – eikä sekään, jos toisinaan joutuu pyytämään eräpäivän siirtoa tai tekemään isolle laskulle maksusuunnitelman. Ongelmalliseksi tilanne menee siinä vaiheessa, kun maksamattomat laskut alkavat kasaantua.

- Maksuviiveet ja -häiriöt ovat kasaantuneet samoille henkilöille, ja kun niiden määrä on kasvanut, se on merkinnyt samojen henkilöiden maksuvaikeuksien pahenemista. Viime vuosina tilanne on kuitenkin muuttunut, ja myös maksuhäiriöisten henkilöiden määrä on kasvanut, Iskala kertoo.

## MYÖS TUNNOLLINEN VOI JOSKUS UNOHTAA

Intrum Justitia toteutti kesän 2015 aikana maksutottumuksia koskevan kyselytutkimuksen kuluttajille. Jo kahdeksatta kertaa toteutettuun kyselyyn vastanneista 84 prosenttia kertoi maksavansa laskunsa aina eräpäivään mennessä. Lukema on pysynyt jo vuosia lähes samana.

Puolta suomalaisista on kuitenkin joskus muistutettu maksamattomasta laskusta. Suurinta osaa tosin vain kerran, mikä sekin kertoo osaltaan siitä, että laskun maksu voi joskus unohtua tunnolliseltakin maksajalta.

Yli puolet maksumuistutuksen tai perintäkirjeen saaneista kertoi syyksi unohtuksen tai muun huolimattomuuden.

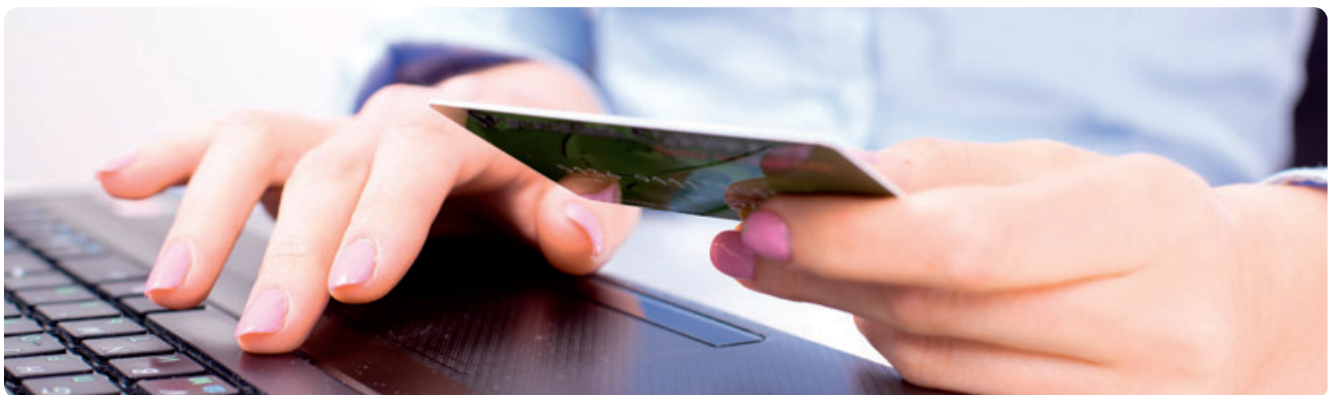
- Koska maksuja jää paljon rästiin unohtuksen tai muun huolimattomuuden vuoksi, maksamattomista laskuista on tärkeää muistuttaa tuoreeltaan. Näin kaikkien osapuolten kulut pysyvät parhaiten kurissa, Iskala muistuttaa.

## YKSI PERINTÄKIRJE KOLMESTAKYMMENESTÄ JOHTAA MAKSUHÄIRIÖÖN

Täsmällisyys on maksuasioissa valttia, mutta avoimuus ja sopiminen ovat avainsanoja silloin, kun laskun maksu ei jostain syystä onnistukaan.

- On kaikkien osapuolten etu, ettei laskua jätetä lojumaan vaan sen maksusta sovitaan yhdessä velkojan kanssa. Yleensä sekä myyjälle että ostajalle sopiva ratkaisu on neuvoteltavissa, Iskala huomauttaa.

Sopimalla voi välttyä ylimääräisiltä kuluilta ja maksuhäiriöltä. Onkin hyvä muistaa, ettei maksumuistutus tai perintäkirje vielä merkitse maksuhäiriömerkintää. - Voidaan arvioida, että kun perintäkirje lähetetään 30 henkilölle, yksi heistä saa lopulta maksuhäiriömerkinnän luottotietoihinsa. 29 saa hoidettua asiansa kuntoon. ■



## ARVIOILTA YKSI PERINTÄKIRJE 30:STÄ JOHTAA MAKSUHÄIRIÖMERKINTÄÄN

1

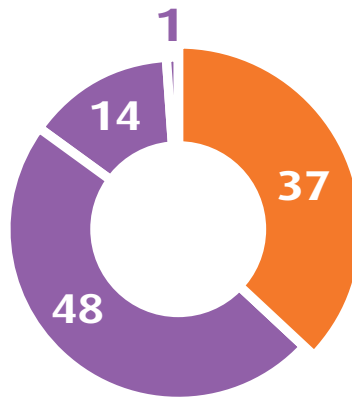
JOHTAA MAKSUHÄIRIÖMERKINTÄÄN

29

SAA HOIDETTUA ASIANSA KUNTOON

## SUURIN OSA MAKSAA LASKUNSA AINA AJOISSA

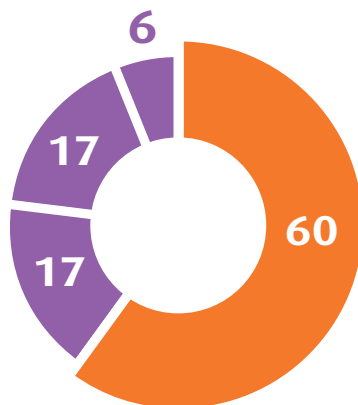
MAKSAN LASKUNI



37 % AINA ENNEN ERÄPÄIVÄÄ  
48 % VIIMEISTÄÄN ERÄPÄIVÄNÄ  
14 % JOSKUS MYÖHÄSSÄ  
1% AINA MYÖHÄSSÄ

## YLEISIN SYY ON UNOHDUS

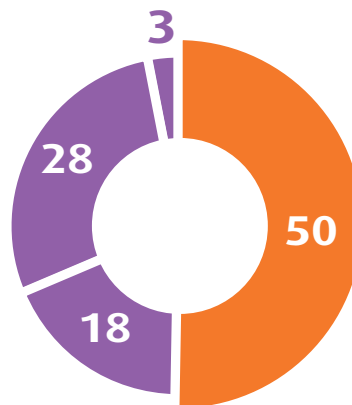
JOS SINUA ON MUISTUTETTU MAKSAMATTOMASTA  
LASKUSTA, MIKÄ OLI PÄÄSY?



60 % UNOHDUS TAI MUU VASTAAVA OMA SYY  
17 % RAHAPULA  
17 % EN OLLUT SAANUT ALKUPERÄISTÄ LASKUA  
6 % JOKU MUU SYY

## PUOLET SUOMALAISISTA ON SAANUT MAKSUMUISTUTUKSEN TAI PERINTÄKIRJEEN

OLETKO SAANUT MAKSUMUISTUTUKSEN  
TAI PERINTÄKIRJEEN?



50 % EN KOSKAAN  
18 % KERRAN  
28 % MUUTAMAN KERRAN  
3 % USEIN



TURO RYTSÖLÄ

# ”HALUAMME TARJOTA KATTAVIA PALVELUKOKONAISUUKSIA”

INTRUM JUSTITIAN STRATEGIAAN ON KIRJATTU YHDEKSI PAINOPISTEALUEEKSI ”KATTAVAT ASIAKKUUDET”. MITÄ SE TARKOITTAÄ KÄYTÄNNÖSSÄ, MYYNTI-PÄÄLLIKKÖ TURO RYTSÖLÄ?

Teksti: Katja Luotola ■ Kuvat: Sirpa Levonperä

## Mitä ”kattavat asiakkuudet” tarkoittaa ja miksi se on tärkeää?

Kattavien asiakkuuksien strateginen tavoite merkitsee sitä, että hyödyntämällä palveluvalikoimaamme mahdollisimman laajasti toimeksiantajayritys saa yhteistyöstämme myös parhaan mahdollisen hyödyn. Tämä tuo toimeksiantajalle huomattavia synergiaetuja, ja heidän luotonhallintansa toimii tehokkaimmin. Esimerkiksi jokaisen perintäpalvelua käyttävän toimeksiantajan kannattaisi hyödyntää myös luottotietopalveluamme, jonka avulla luotonhallintaa voidaan tehdä ennakoivasti. Samalla perinnän tarve vähenee. Kun koko prosessi hoituu yhden kumppanin kanssa, asiointi on helpompaa.

## Miten Intrumin palveluvalikoima on laajentunut Intrum-urasi aikana?

18-vuotisen Intrum-urani aikana palveluvalikoima on laajentunut huomasti. Vielä 90-luvun lopussa täällä tehtiin pelkkää perintää: kotimaan perintää, kansainvälistä perintää ja luottotappi-osaataviin keskittyvää jälkiperintää. Siitä olemme sitten vuosi vuodelta pyrkineet markkinaehtoisesti kasvattamaan palveluvalikoimaamme niin, että pystyisimme tarjoamaan toimeksiantajillemme jatkuvasti kokonaisvaltaisempaa palvelua. Uusia palveluita on kehitetty niin, että ne tukevat olemassa olevaa toimintaa ja täydentävät palvelukokonaisuuksia. Nykyään tarjoamme yrityksille jo hyvin laajan luotonhallinnan palvelukokonai-

suuden, joka kattaa koko ketjun luottopolitiikan laadinnasta luottopäätösten kautta laskutukseen ja reskontraan sekä perintään saakka.

## Miten Intrum Justitia ottaa palvelukehityksessä huomioon toimeksiantajiensa tarpeet?

Pyrimme kehittämään yhteistyötä jatkuvan vuoropuhelun kautta. Kuuntelemme aktiivisesti toimeksiantajiemme toiveita ja tarpeita, ja otamme ne mahdollisuuksien mukaan huomioon kehitystyössämme. Huomiota kiinnitetään sekä toimeksiantajan että meidän päässä tapahtuviin osa-alueisiin. Tähtäämme niin pienten yksityiskohtien hiomiseen kuin lopulta uudistuksiin ihan tuotetasolla. Olemme saaneet vuoropuhelustamme paljon kiitosta toimeksiantajiltamme.

## Miksi pidätte toimeksiantajienne kuuntelemista tärkeänä?

Yhdelläkään yrityksellä ei ole varaa sortua ylimielisyyteen, vaan palaute omasta toiminnasta on tärkeä ottaa nöyränä vastaan. Vaikka olemmekin oman alamme rautaisia ammattilaisia, toimeksiantajiemme ongelmat saattavat joskus olla erilaisia kuin mitä me tulemme ajatelleeksi ja mihin me kiinnitämme huomiota. Vuoropuhelun on oltava jatkuvaa, jotta saamme todellisiin tarpeisiin perustuvaa informaatiota siitä, miten voisimme tehdä asiat nykyistäkin tehokkaammin ja paremmin.

## Mihin vuoropuhelu voi mielestäsi parhaimmillaan johtaa?

Myyjä–ostaja-asetelman sijaan tulisi pyrkiä aitoon kumppanuuteen, jossa asioita tehdään ristiin ja yhdessä. Kumppanuudessa osapuolilla on toiminnalle yhteinen agenda ja päämäärä. Olemme Intrumilla saaneet tämän tyyppisellä toiminnalla huomattavan hyviä tuloksia aikaan. ■



### TURO RYTSÖLÄN NEUVOT

- Tee asiointi helpoksi laajoilla, saumattomilla palvelukokonaisuuksilla
- Ota vuoropuhelu palvelukehityksen perustaksi
- Pyri ostaja-myyjä-asetelmasta aitoon kumppanuuteen

**KILOMETRIKISAAJAT POLKIVAT ENNÄTYKSEN**

Intrumlaiset pyöräilivät touko-syyskuussa yhteensä 42 407 kilometriä, mikä on lähes 10 000 kilometriä enemmän kuin aiempi ennätystulos viimevuodelta. 41-henkinen joukkue sijoittui kilometrikisassa 87. sijalle.

[www.kilometrikisa.fi](http://www.kilometrikisa.fi)



**SEURAA MEITÄ  
SOSIAALISESSA  
MEDIASSA!**

## PERINTÄKULUJEN MAKSUVELVOLLISUUDESTA

JOSKUS ASIAKAS MAKSAA LASKUN MYÖHÄSSÄ, MUTTA KUITENKIN SAMOIHIN AIKOIHIN, KUN VELKOJA TAI PERINTÄÄ SUORITTAVA TOIMEKSISAAJA KÄYNNISTÄÄ LASKUA KOSKEVAT PERINTÄTOIMENPITEET. ASIAKKAAN KORVAUSVELVOLLISUUS PERINTÄTOIMISTA RIIPPUU NÄISSÄ TILANTEISSA SIITÄ, ONKO VELKOJA TAI TOIMEKSISAAJA EHTINYT ENNEN MAKSUTIEDON SAAPUMISTA TEHDÄ ASIAKKAAN KULUVASTUUN PIIRIIN KUULUVIA PERIMISTOIMIA.

*Kuva: Sirpa Levonperä*

### **KULUTTAJAVIRANOMAISEN HYVÄÄ PERINTÄTAPAA KOSKEVA LINJAUS**

Kuluttajaviranomainen on hyväää perintätapaa koskevassa linjauksessaan ottanut kantaa tilanteeseen, jossa asiakas maksaa saatavan myöhässä, mutta samoihin aikoihin, kun velkoja lähettää maksumuistutuksen tai perintää suorittava toimeksisaaja lähettää maksuvaatimuksen. Asiakkaan korvausvelvollisuus riippuu näissä tilanteissa siitä, onko velkoja tai toimeksisaaja ehtinyt ennen maksun saapumista tehdä asiakkaan kuluvastuun piiriin kuuluvia perimistoimia.

Kirjeperinnässä perintätoimet tehdään yleensä perintäkirjeen lähettämistä edeltävänä päivänä. Maksunvälityksiä koskevan maksupalvelulain (290/2010) 47 § ja 49 § edellyttävät, että maksajan pankin on välitettävä suoritus maksunsaajan pankkiin maksutoimeksiantoa seuraavana työpäivänä ja maksunsaajan pankin on välitettävä suoritus maksusajan tilille välittömästi sen saatuaan. Mikäli asiakas maksaa suorituksen viikonloppuna, suorituksen toimeksiantopäivä on seuraava arkipäivä (maanantai) ja maksajan pankin on välitettävä suoritus

maksunsaajan pankkiin viimeistään seuraavan päivän kuluessa (tiistai).

Näin ollen asiakkaan kuluvastuuta suhteessa perintätoimiin ja asiakkaan maksuun arvioitaessa voidaan lähtökohtana pitää, että maksutieto tulee saatavaa perivän tahon saataville viimeistään maksua seuraavan arkipäivän kuluessa, jolloin kuluttaja-asiamiehen mukaan ainakaan sitä seuraavana arkipäivänä ei enää voida tehdä asiakkaalta veloittavia perintätoimia.

Esimerkiksi jos perintätoimet on tehty tiistaina 13.9. ja asiakas maksaa laskun velkojalle samana päivänä, maksutieto kirjautuu velkojalle vasta keskiviikkona 14.9. Kun maksutieto ei vielä 13.9. voinut olla velkojan tai perintää suorittavan tahon tiedossa, perintätoimista aiheutuneet perintäkulut ovat aiheelliset ja kuuluvat asiakkaan maksettavaksi. Mikäli perintätoimenpiteet on tehty 14.9., perintätoimenpiteiden maksuvelvollisuus jää riippumaan siitä, oliko velkojalla tai perintää suorittavalla

taholla maksutieto ennen perintätoimenpiteiden aloittamista. Mikäli maksutietoa ei ennen perintätoimien aloittamista ollut, asiakkaalle syntyy perintäkulujen maksuvelvollisuus.



**Maria Nordberg** on lakimies (OTK) ja työskennellyt Intrum Justitialla 13 vuotta. Hän antaa lakiosastolla yleistä juridista neuvontaa perintään liittyvissä kysymyksissä, ja hänen erikoisalueensa on julkisen sektorin perintään liittyvät asiat. Tämän lisäksi Nordberg hoitaa rikos- ja riita-asioiden oikeudenkäyntejä.

## HAE TAKAISIN ULKOMAILLA MAKSAMASI ARVONLISÄVEROT

Toimita vuoden 2015 ulkomaan arvonlisäveroa sisältävät laskut Intrum Justitia Arvonlisäveropalveluihin **maaliskuun 2016 loppuun mennessä**. EU-maiden osalta toimeksiannot hoituvat kätevästi Intrum Web -palvelussa: [www.intrum.com/vat](http://www.intrum.com/vat). Lisätietoja: 09 2291 1700 tai [vatservices@intrum.com](mailto:vatservices@intrum.com)

## MITÄ PIDIT? ANNA PALAUTETTA!

Anna palautetta Intressi-lehdestä osoitteessa [www.intrum.fi/intressipalautte](http://www.intrum.fi/intressipalautte). Palautetta antaneiden kesken arvotaan liittalan Alvar Aalto Collectionin syvä teräskulho.



## KORVAN TAAKSE

LUOTONHALLINTASEMINAARIT  
Suositut luotonhallintaseminaarit jatkuvat.

25. ja 26.11.2015	Helsinki
10.2.2016	Oulu
11.2.2016	Seinäjoki
16.3.2016	Joensuu
14.4.2016	Kuopio
20.4.2016	Lappeenranta
21.4.2016	Mikkeli

POWERDAY  
Energiatoimialan talousforum  
päättäjille  
17.3.2016 Helsinki

Lisätietoja: [www.intrum.fi/tapahtuma](http://www.intrum.fi/tapahtuma)

ARVONLISÄVEROKOULUTUKSET  
Kevään 2016 alv-koulutukset  
julkistetaan marraskuun aikana  
osoitteessa [www.intrum.fi/tapahtuma](http://www.intrum.fi/tapahtuma)

Viiveitä asiakkaiden  
maksuissa? Globaalia  
liiketoimintaa? Pieniä  
tai suuria rahoitus-  
tarpeita?

**Meiltä saat yrityksesi käyttöön  
kattavimmat luotonhallinnan reseptit**

Olemme globaali toimija, mutta paikallinen yhteistyökumppani. Autamme yrityksiä ja yhteisöjä parantamaan kannattavuutta ja edistämään liiketoiminnan eri osa-alueita.

**Olemme täällä sinua varten.**

Miro Kurvinen  
MasterChef Suomi 2014

