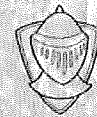


PERINTÄ- JA LUOTONHALLINTAOPAS PIENYRITTÄJÄLLE



PERINTÄRITARI
PERINTÄTOIMISTO

“Luottotappio syntyy luotonantohetkellä. Kaikilla sen jälkeen tehtävillä toimenpiteillä pyritään minimoimaan vahingot”, totesi erään suuren yrityksen talousjohtaja. Ja näinhän se on. Kun myyt tuotteen tai palvelun laskulla, on aina olemassa riski, että jäät ilman maksua. Luotonhallinta on tärkeä osa erityisesti yritysten välistä kaupankäyntiä. Luotonhallintaa on kaikki ne toimenpiteet, joilla pyritään huolehtimaan oman kassan riittävyys ja minimoimaan maksuviiveet sekä luottotappiot. Mitä enemmän tietoa saadaan asiakkaiden maksukyvyistä ja -käyttäytymisestä, sen paremmin mahdollisiin riskeihin pystytään varautumaan. Suurempien laskujen kohdalla on hyvä poikkeuksetta tarkistaa asiakkaiden luottotiedot ja maksuhäiriömerkinnät ennen kaupan lukkoon lyömistä.

Tämä oppaan tavoite on auttaa pienyrittäjiä välttämään perintä. Oppaasta löytyy myös yleisesti tietoa perinnästä, miksi perintää joudutaan useimmiten toteuttamaan sekä vinkkejä kestävä luotonhallinnan tekemiselle.

© 2020 Perintäritari Oy



PERINTÄRITARI
PERINTÄTOIMISTO

Oppaan sisältö

1. Mitä on saatavien perintä?
2. Luotonhallinnan ja kassavirran merkitys yrittäjälle
3. Maksuviiveiden syyt
4. Maksumuistutusten rooli maksuvalvonnassa
5. Vinkit eri uravaiheissa toimiville yrittäjille
6. Yhteenveto ja keskeisimmät opit

1. Mitä on saatavien perintä?

Saatavien perinnällä pyritään yksinkertaisuudessaan turvaamaan yritysten rahojen riittävyys. Tavoitteena on saada velallinen maksamaan sopimuksen mukaisen velvoitteensa. Laskulla myytäessä on aina riskinsä, että tilattu tuote tai palvelu jää asiakkaan toimesta maksamatta ja siten myyjällä jaa rahat saamatta. Kevyin ja edullisin tapa toteuttaa perintää on vapaaehtoiset keinot, joita ovat maksumuistutukset ja -vaatimukset, mutta jos ne eivät tuota tulosta, voidaan perintää jatkaa mm. haastemenettelyllä eli oikeudellisen perinnän keinoilla.

Mikäli velallinen kiistää maksuvelvoitteensa laskuun, saatava on riitainen. Riitaista saatavaa ei voida periä vapaaehtoisen perinnän keinoilla, vaan niiden eteenpäin vieminen vaatii aina oikeudellisen perinnän toimenpiteet ellei neuvottelut tuota tulosta.

Suomessa perintää ohjaa laki saatavien perinnästä (<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513>) ja hyvä perintätapa.

Kuluttajaperinnässä perintäkulut ja -prosessi on tarkasti säädeltyä, kun taas yritysten välisten saatavien perintää ohjaa kohtuullisuus. Valvonnasta huolehtii Etelä-Suomen Aluehallintovirasto, joka myös ylläpitää

perintärekisteriä, johon jokaisen toisten yritysten puolesta perintää toteuttavan toimijan, on kuuluttava.

Miksi perintä on tärkeä osa pienyrittäjän liiketoimintaa?

Tärkein syy saatavien perintään on rahan riittävydestä huolehtiminen. Yritysten positiivinen kassavirta mahdollistaa kannattavan liiketoiminnan ilman ulkopuolista rahoitusta, joka on aina kalliimpaa kuin omasta myynnistä tuleva rahoitus. Eli toisin sanoen sinulle on kannattavampaa tehdä omat hankintasi myynnistä saatavilla rahoilla sen sijaan, että joudut hankkimaan rahaa muualta, kun asiakkaasi ei maksa laskujaan.

Toinen tärkeä syy on oikeudenmukaisuudesta ja yrittäjien yleisistä toimintatavoista huolehtiminen. Jos hyväksyt asiakkaasi maksamattomuuden, hän jättää hyvin todennäköisesti myös toisten yrittäjien laskuja maksamatta. Perintä ei itsessään katkaise hyviä asiakassuhteita, jos saatavalle on selkeät perusteet. Kannattaa kuitenkin ensisijaisesti aina itse pyrkiä ratkaisemaan maksuviiveet asiakkaan kanssa ja vasta sen jälkeen ottaa avuksi perintätoimisto.

Myynti on lopullisesti maalissa vasta, kun asiakas on maksanut tuotteen tai palvelun loppusumman kokonaisuudessa toimittajalle. Siten perintä on viimeisimpiä keinoja huolehtia myynti päätökseen. Monesti helpointa myyntiä on huolehtia erääntyneiden saatavien kotiuttaminen maailmalta omalle tilille.

Perintää ei pidä pelätä

Erään tutkimuksen mukaan 85% talousjohtajista koki perinnällä olevan negatiivisia seurauksia oman yrityksen liiketoimintaan. Tutkimuksessa haastateltiin n. 500 suuren ja keskisuuren yrityksen talousjohtajaa. Suurin pelko heillä oli asiakassuhteen menettäminen perinnän johdosta. Heistä moni sanoi jättävänsä jopa tietoisesti saatavia perimättä, sillä asiakassuhteita ei missään nimessä saanut vaarantaa.

Pienyrittäjillä tilanne on toinen: yksikin maksamaton lasku vaikeuttaa omien laskujen maksamista, suunniteltujen investointien tekemistä ja omaa toimeentuloa.

Saatavien perinnästä voi olla seurauksena asiakassuhteen katkeaminen, mutta mikäli saatavaan on selkeä peruste, muistutuksesta on huolehdittu tyylikkäästi sekä velalliselle on annettu riittävä aikaikkuna ja mahdollisuus maksaa saatava, ei asiakassuhteen menettäminen ole todennäköistä. Sovituista ehdoista ja oikeudenmukaisuudesta on jokaisen hyvä pitää kiinni. Toisaalta on myös hyvä miettiä, että jos asiakas ei noudata yhdessä sovittuja sääntöjä, loukkaantuu perinnästä etkä sinä voi olla varma saatko koskaan rahojasi, haluatko vaalia asiakassuhdetta loputtomiin?

Jos olet ulkoistanut perintätoimet perintätoimistolle, on hyvä selvittää heidän toimintatapansa. Aktiivisella puhelinperinnällä saadaan yleisesti parhaita tuloksia aikaan. Perintätoimistojen hinnoitteluissa on myös eroavaisuuksia, joten niistäkin on hyvä ottaa selvää, mikäli olet kiinnostunut asiakkaallesi koituvista perintäkuluista. Toiset perintätoimistot veloittavat kaikki kulut velallisasiakkaalta eli sinun asiakkaaltasi, toiset osan sinulta yrittäjänä (perinnän toimeksiantajalta) ja perintäkulut asiakkaaltasi. Perintätoimiston kokonaiskulut ovat paras mittari kertomaan perinnän hinnan.

2. Luotonhallinnan ja kassavirran merkitys yrittäjälle

Luotonhallinnalla on tärkeä rooli yritysten kassavirtaan. Jos myyt omat tuotteesi tai palvelusi asiakkaille 14pv maksuajalla, mutta joudut itse maksamaan laskusi 7pv maksuehdoilla, tulet kärsimään kassavajeesta, jonka saatat joutua paikkaamaan ulkopuolisella rahoituksella.

Myös viivästyskorolla pystytään jossain määrin hallitsemaan kassavirtaa. Korkolaki määrittää yleisen viivästyskoron, josta voidaan poiketa erillisellä sopimuksella yritysten välisessä liiketoiminnassa. Hitaammin maksavia asiakkaita pystytään kohteliaasti ohjaamaan kohti täsmällisempää

maksamista, kun viivästyskorkoa heille nostetaan. Viivästyskorko ei ole perintäkulua vaan hinta siitä, että sinua käytetään pankkina. Sen myötä olet oikeutettu korkoon, jota lainoista yleisestikin kuuluu maksaa.

Yrityksillä tulisi olla puskuria vähintään kahdeksi kuukaudeksi eteenpäin. Jos kuukauden menot (palkat mukaan lukien) ovat 7000€, kassasta tulisi löytyä vähintään 14000€ rahaa negatiivisten muutosten varalle. Sen myötä kassavirrasta on syytä huolehtia jatkuvasti.

Laskurahoituksen avulla kassavirta nopeasti kuntoon

Yksi vaihtoehto luottotappioriskien minimoimiseen on myydä laskut niitä ostaville yrityksille. Laskurahoituksessa laskut myydään ennen eräpäivää, jolloin yritys saa välittömästi suurimman osan laskustaan heti kassaansa. Tämä on hyvä tapa huolehtia omasta kassavirrasta ja riskienhallinnasta. Laskurahoitus ei ole kuitenkaan ole ilmaista, joten mikäli asiakkaiden täsmällinen maksaminen on oletettavaa, laskurahoitus voi olla ylimääräinen kuluerä. Se on kuitenkin monelle yritykselle hyvä vaihtoehto huolehtia hetkellisistä kassavajeista ketterällä maksujärjestelyllä.

3. Maksuviiveiden syyt

Eräpäivä meni ja maksua ei näy. Ärsyttää aivan suunnattomasti. Asiakas vaikutti niin luotettavalta ja tiedät häneltä kyllä löytyvän tarvittava raha laskusi maksamiseen. Miksi hän siis ei maksa laskuaan sovitusti?

Asiakkaiden maksamattomuuden syyt voidaan jakaa kolmeen kategoriaan:

- 1. Erehdys** on yleisin syy siihen, miksi lasku jää maksamatta. Lasku on voinut mennä sähköpostitse roskapostiin, kirjepostissa väärään osoitteeseen tai sitten lasku on vain jostain syystä unohtunut maksaa. Yleensä yksi muistutus aiheesta riittää ja asia tulee kuntoon. Erehtyminen on inhimillistä.

2. Maksukyvyttömyys on myös varsin yleinen syy maksuviiveisiin. Jos omassa kassavirrassa ei riitä puskuria laskujen maksamiseen, ollaan hyvin riippuvaisia omien asiakkaiden täsmällisestä maksamisesta. Maksukyvyttömyys on kuitenkin usein hetkellistä ja niistä selvittää neuvottelemalla. Suuremmat maksukyvyttömyydet pystytään näkemään kattavasti luottotietojärjestelmistä, joita mm. Suomen Asiakastieto tarjoaa.

3. Maksuhaluttomuus on syistä haastavin. Jos asiakaskunnassa esiintyy maksuhaluttomia asiakkaita, kannattaa heidän kanssaan pyrkiä joko käteiskauppaan tai etumaksuun. Maksuhaluttomien henkilöiden tai yritysten kohdalla asennemuutos pitää lähteä heistä itsestään. Kun he huomaavat saavansa heikompia maksuehtoja kuin muut, asennetta saatetaan onnistua korjaamaan.

4. Maksumuistutusten rooli maksuvalvonnassa

Maksumuistuttaminen tuntuu usein vastenmieliseltä, sillä pitäisi olla itsestään selvää, että maksut hoidetaan aina ajallaan. On kuitenkin hyvä asennoitua asiaan siten, että niin kauan kun kauppaa tehdään laskuttaen, niin kauan on myös viiveitä ja maksuvalvontaa. Sen vuoksi muistutukseen kannattaa suhtautua varsin neutraalisti ja osana jokaisen laskuttavan yrityksen liiketoimintaa.

Tehokas ja tyylikäs muistuttaminen minimoi perinnän tarpeen

Yksi tärkeä asia muistutuksessa on selkeys. Maksumuistutuksen tulee kehoittaa avoimen laskun maksamiseen tiettyyn päivämäärään mennessä ja mikäli maksua ei kyseiseen päivämäärään mennessä suoriteta, jatkotoimenpiteet on hyvä tuoda jo muistutuksessa esille. Riittävän jämäkästi, mutta ilman mitään uhkailua. Ei missään nimessä. Jos olet jo löytänyt itsellesi sopivan perintätoimistokumppanin, voit nimetä sen jatkavan toimenpiteitä mikäli maksu edelleen viivästyy.

Muistutusta ja sen saateviestiä laatiessa on hyvä aina olettaa, että alkuperäinen lasku ei ole tavoittanut asiakasta. Yleisin syy maksamattomiin laskuihin on erehdys ja sen vuoksi lähestyminen kannattaa tehdä inhimillisesti. Muistuttaminen on syytä tehdä vähintään kerran kirjallisena, mutta jos sekään ei tuota toivottua tulosta, puhelinsoitto asiakkaalle on tehokas tapa tavoittaa asiakas. Ota selville, mikä sähköpostiosoite tavoittaa asiakkaan ja varmista siinä hetkessä, että lasku tavoittaa hänet.

Muista aina, että muistuttaminen on markkinointiviestintää ja se voidaan parhaimmillaan kääntää lisämyynniksi. Kirjeiden saateissa voit mainostaa tulevia tapahtumia tai uutuustuotteita, ja puhelussa voit tiedustella asiakkaan tyytyväisyyttä tarjoamaasi palvelua kohtaan. Käännä siis muistutukset parhaasi mukaan mahdollisuuksiksi liiketoimintasi kasvattamisessa.

Mikä avuksi, kun muistuttamisesi ei tehoa?

- 1. Jatka perintää itse epäsäännöllisesti.** Toisilla yrittäjillä tämä toimii, mutta toisilla saattaa tunneryöpyä myötä aiheuttaa vain hallaa asiakassuhteelle. Lisäksi jankkaaminen vie tehoa perinnältä.
- 2. Odota kärsivällisesti, jos/kun maksu kotiutuisi.** Yleinen toimintatapa etenkin, kun asiakas avoimesti kertoo kärsivänsä hetkellisestä maksukyvyttömyydestä. Kerro kuitenkin kärsivällisyytesi eräpäivä, jotta asia tulisi hoidettua maaliin asti.
- 3. Ulkoista perintä perintätoimiston hoidettavaksi.** Saat keskittyä omaan ydintoimintaasi ja maksuvalvonta säilyy aktiivisena kolmannen osapuolen avulla. Kaikkia perintätoimistoja ohjaa laki ja hyvät perintätavat. Perinnän toteuttaminen on heidän ydinosastaan.

5. Vinkit eri vaiheissa toimiville yrittäjille

Tuore yrittäjä - ennaltaehkäise perintä

Perinnän välttäminen tulee olla jokaisen yrittäjän tavoite.

Kuluttajakaupassa se onnistuu parhaiten käteiskaupan turvin, jolloin luottoriski on pyöreä nolla. Esimerkiksi Sum-up (<https://perintaritari.com/kumppanimme/>) tarjoaa edullisesti maksupäätteen, jonka avulla asiakkaalta pystytään veloittamaan välittömästi maksu ja sen myötä raha/kate siirtyy välittömästi yrittäjälle. Käteiskauppaan olisi hyvä ohjata myös yrittäjiä vaikkapa parin prosentin käteisalennuksen avulla.

Yritysten välisessä kaupankäynnissä hallitsee kuitenkin edelleen luottokauppa ja sen myötä käteiskauppa ei ole aina mahdollista. Omaa liiketoimintaa tukevan luottoanalyysi ja sen myötä selkeän toimintaprosessin luominen vähentää saatavien perinnän tarvetta. Selkeä ja informatiivinen lasku, optimaaliset maksuehdot, luottotietojen tarkastukset ja mahdolliset etumaksut parantavat kassavirtaa ja vähentävät luottotappioiden mahdollisuutta.

Luottotietojen tarkastaminen on parhaita keinoja välttää luottotappiot. Esimerkiksi Suomen Asiakastieto Oy kerää aktiivisesti tietoa yritysten ja maksuviiveistä ja maksuhäiriömerkinnöistä, joiden pohjalta pystytään tekemään parempia päätöksiä. Palvelut ovat maksullisia, mutta erityisesti suuremmissa kaupoissa ei kannata säästää väärässä paikassa. Tsekkauksen voit tehdä seuraavasti: mene <https://www.asiakastieto.fi/yritykset/> -sivulle, kirjoita yrityksen nimi hakukenttään ja mene hakutuloksen jälkeen Luottotiedot -välilehdelle. Yksityishenkilön luottotiedot voi näppärästi hakea Bisnoden tiedoista: <https://www.bisnode.fi/henkiloluottotiedot/> . Jos koet tarvitsevasi jatkuvasti luottotietotarkastuksia, niin Asiakastiedon kuukausihintainen tuoteportfolio on varsin kattava apu: <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/palvelut-yrityksille/palvelupaketit-pienille-ja-aloitteleville-yrityksille>

Hyvin toteutettu luottoanalyysi antaa yrittäjästä ammattimaisen kuvan ja sen systemaattinen toteuttaminen pitää maksuviiveet kurissa.

Luottoanalyysin voi tehdä itselle seuraavilla kysymyksillä: teetkö kauppaa yksityishenkilöiden vai yritysten kanssa, miten suuria määriä laskuja lähetät

asiakkaille ja onko laskujen summat miten suuria, laskutatko ja muistutatko asiakkaitasi erääntyneistä laskuista säännöllisesti ja onko sinulla selkeät toimenpiteet poikkeaviin tilanteisiin. Yksi tärkeä toimenpide on myös etsiä itselle hyvissä ajoin sopiva perintäkumppani, jos oma maksuvalvonta ei tehoa asiakkaisiin. Kun kartoitus tehdään jo ennen varsinaista tarvetta, valitset todennäköisemmin omaa liiketoimintaasi tukevan kumppanin ja säästät aikaa. Lisäksi perintätoimistolta saa hyviä vinkkejä jo ennen kuin perintätoimenpiteet konkretisoituvat.

Kokenut yrittäjä - katso taaksepäin, muuta tarvittaessa ja tee säännöllinen prosessi

Pidempään toimineilla yrittäjillä perintä ja vähintäänkin maksumuistuttaminen ovat varmasti tulleet tutuiksi. Toimi seuraavasti: tarkastele miten olet tähän mennessä toteuttanut luotonhallintaa, etsi suurimpia syitä maksuviiveiden syntymiselle, muokkaa toimintamallia ja ota se säännölliseen käyttöön. Sen myötä saat minimoitua aikaasi maksuvalvonnan parissa ja saat keskittyä tehokkaasti itse tekemiseen.

Aikaisemmin olet saattanut laskuttaa ja muistuttaa aina, kun sille on jäänyt muulta työltä aikaa. Kannattaa varata kalenterista tietyt päivät ja kellonajat viikosta, kun keskityt vain ja ainoastaan jo tehtyjen töiden laskuttamiseen ja muistuttamiseen. Se on lopulta kaikkein nopein tapa saada kontrolloidusti hoidettua oma kassavirta järjestykseen.

Jos sinulle on jo ehtinyt kertyä luottotappioita asiakkaiden maksamattomien laskujen vuoksi, luo uudet tavoitteet tuleville luottotappioille. Seurannan ja mittaamisen avulla saat ne takuulla vähenemään.

Kasvuyrittäjä - ulkoista maksuvalvonta varhaisessa vaiheessa

Mikäli haet toiminnallesi reipasta kasvua, sinun on syytä keskittyä 100%:sti omaan ydintoimintaasi ja ulkoistaa luotettaville kumppaneille kaikki

mahdolliset tukitoiminnot. Laskujen lähettäminen on hyvä pitää omissa käsissäsi, mutta jo muistuttamisen voisi kumppanisi toteuttaa. Laskujen määrästä riippuen maksuvalvonta voi viedä runsaasti aikaa ja se kaikki aika on myynnistä/tuotannosta pois.

Älä kuitenkaan laiminlyö luottoanalyysin ja selkeän toimintaprosessin luomista, jotta pystyt hallitsemaan kumppanisi kanssa kassavirtaasi parhaalla mahdollisella tavalla. Kasvuyritysten kassaa syö nopealla tahdilla tehtävät investoinnit, jonka vuoksi mm. maksuajat on oltava riittävän lyhyet. Vaikka teet kauppaa nopeasti ja paljon, älä unohda harkittuja luottopäätöksiä.

6. Yhteenveto ja keskeisimmät opit

Maksuvalvonta ja saatavien perintä on tärkeä osa yritysten liiketoimintaa ja siitä kannattaa tehdä säännöllinen ja systemaattinen prosessi, jotta sen saa toimimaan mahdollisimman tehokkaasti ja minimaalisella ajankäytöllä. Parhaimmillaan perintää pystyy ennaltaehkäisemään hallitulla luotonhallinnalla ja aktiivisella seurannalla. Perintä on asiakaspalvelua ja ongelmien ratkaisemista.

Muutama oleellinen nosto luotonhallinnasta ja perinnästä:

- Laskulla myymisessä on aina luottotappioriski - tee käteiskauppaa aina kun mahdollista
- Säännöllinen ja prosessoitu toimintamalli tehostaa maksuvalvontaa - tee luottoanalyysi ja kalenteroi sekä laskutus että muistutus
- Maksumuistutus on markkinointiviestintää - ole tyylikäs, kohtelias ja inhimillinen
- Perintä on vain perintätoimistojen ydintoimintaa - etsi ennakkoon jo luotettava kumppani niin aikaasi ei kulu etsiskelyyn myöhemmin

Luottoanalyysiin ja apua perintään liittyvissä kysymyksissä tarjoaa
Perintäritari Oy:n yrittäjä Juha Järvinen juha@perintaritari.com