



Vastuullisuus, hyvä perintätapa ja asiakaskokemus

Webinaari
8.9.2021

Vastuullisuus ja hyvä perintätapa | Teemawebinaari 8.9.2021



Ilkka Sammelvuo
Toimitusjohtaja, Suomi
Ropo Capital



Jenny Heinänen
Asiakaspalvelujohtaja
Ropo Capital



Jenni Jantunen
Brändi- ja viestintäjohtaja
Ropo Capital

Vastuullisuus ja hyvä perintätapa | Teemawebinaari

OHJELMA

- **Ropon vastuullisuustyö**
Miten vastuullisuus näkyy Ropon toiminnassa ja mitkä ovat vastuullisuuden kulmakivet laskutuksessa ja perinnässä?
- **Ropon hyvä perintätapa ja eettiset periaatteet**
- **Tavoitteena täyden kympin asiakaskokemus**
 - Ropolainen asiakaspalvelu – mitä palveluun sisältyy
 - Asiakaspalvelu- ja asiakaskokemusmittarit
 - Uudistettu palvelumissio 2022



Ropo Capital Group

**Ropo on tienraivaaja. Meillä on rohkeutta ja kykyä tehdä toisin.
Laskutuksen uudistamisessa haluamme olla maailman parhaita.**

Olemme johtava laskun elinkaaripalveluiden tarjoaja Suomessa ja tavoitteenamme on kasvaa alamme johtavaksi toimijaksi myös Ruotsissa ja Norjassa.



+170 milj.
laskua



+10,000
asiakasta



~ 400
työntekijää



100 % omaa
teknologiaa



~ 100 M€
liikevaihtoa



Vastuullisuusperiaatteet

Vastuullisuus on tekoja ja omien arvojen mukaan toimimista. Ropon vastuullisuusperiaatteiden keskiössä ovat ihmiset: asiakkaat, asiakkaan asiakkaat ja ropolaiset. Vastuullisuus näkyy kaikilla liiketoimintamme osa-alueilla ja koostuu neljästä kokonaisuudesta:



TERVEYS JA HYVINVOINTI

Haluamme, että jokainen ropolainen on onnellinen ja voi hyvin. Työnantajana meillä on vastuu huolehtia työntekijöidemme hyvinvoinnista.



TASA-ARVO JA IHMISOIKEUDET

Korostamme kulttuuria, jossa jokainen saa olla oma itsensä. Yhteisössämme arvostetaan yksilöiden välistä tasa-arvoa.



YMPÄRISTÖ JA YHTEISKUNTA

Liiketoimintamme perustuu digitaalisiin ratkaisuihin – kannustamme myös asiakkaitamme kestäviin valintoihin.



ETIIKKA JA REHELLISYYS

Olemme sitoutuneet vastuullisiin toimintatapoihin. Eettiset periaatteemme ja Ropon hyvä perintätapa ohjaavat tekemistämme.

ropocapital.fi/tietoa-meista/vastuullisuus/

Vastuu asiakkaalle ja asiakkaan asiakkaalle

Meidän vastuumme kattaa asiakkaan palvelukokonaisuudesta riippuen laskujen välityksen, reskontran, erääntyneiden saatavien muistuttamisen ja perinnän. Meidän tehtävämme on varmistaa, että kassa kiertää ja laskulla myyminen on mahdollista. Aina keskiössä on myös asiakkaan asiakas – me vastaamme, että lasku tavoittaa ja maksamisessa on tarvittaessa joustoa.

Palveluamme ja onnistumistamme mitataan sekä suhteessa asiakkaaseen että asiakkaamme asiakkaaseen.



Toimeksiantaja / asiakas

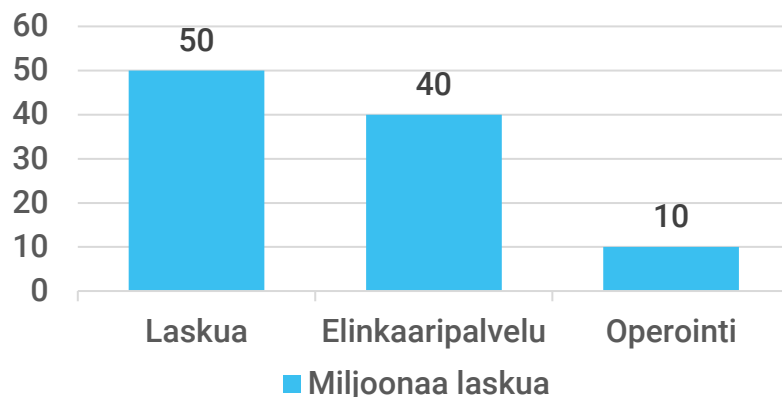


Asiakkaan asiakas



Ropo ja joka 6. lasku Suomessa

+ 50M
laskua vuosittain Suomessa



E-laskuista noin 90 % maksetaan ilman muistutustoimia, paperilaskuista noin 75 %.

19,3 vrk

Keskimääräinen maksuaika
(laskun päivästä maksupäivään)

1,8 vrk

Keskimääräinen maksuviive
(eräpäivästä maksupäivään)

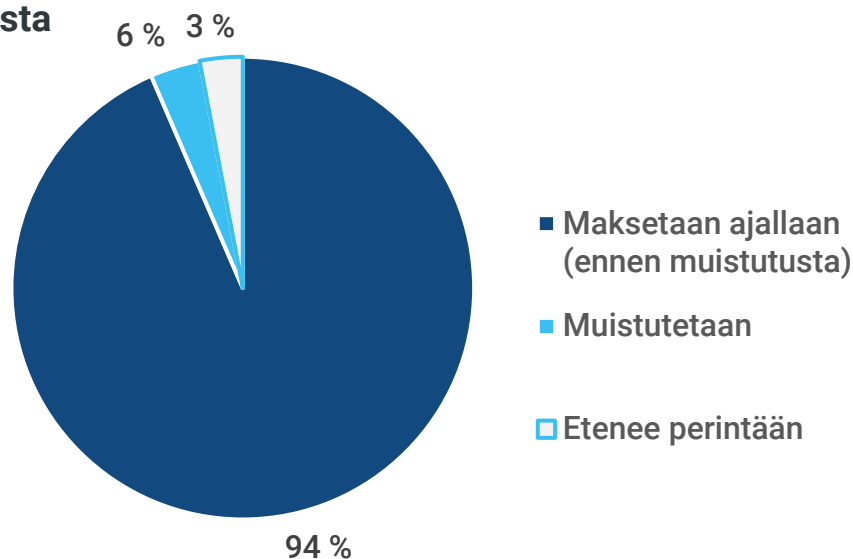
Muistutus ja perintä Ropon palvelussa 2021

2M
maksu-
muistutusta

0,8M
perintä-
tehtävää

+94 %
perinnän
onnistumisprosentti

Laskuista



Laskusta nousuun.

KOKONAISVALTAISTA PERINTÄÄ

Ropon laskutus- ja maksuvalvontapalvelussa muistutusvaiheeseen etenee noin 6 % ja perintään alle 3 % kaikista saatavista. Vapaaehtoisen perinnän vaihe on käytännössä viimeinen mahdollisuus järjestää maksuasiat kuntoon ennen maksuhäiriömerkintää, oikeuskäsittelyä ja ulosottoa. Suurin osa saatavista kotiutetaan vapaaehtoisen perinnän keinoin.

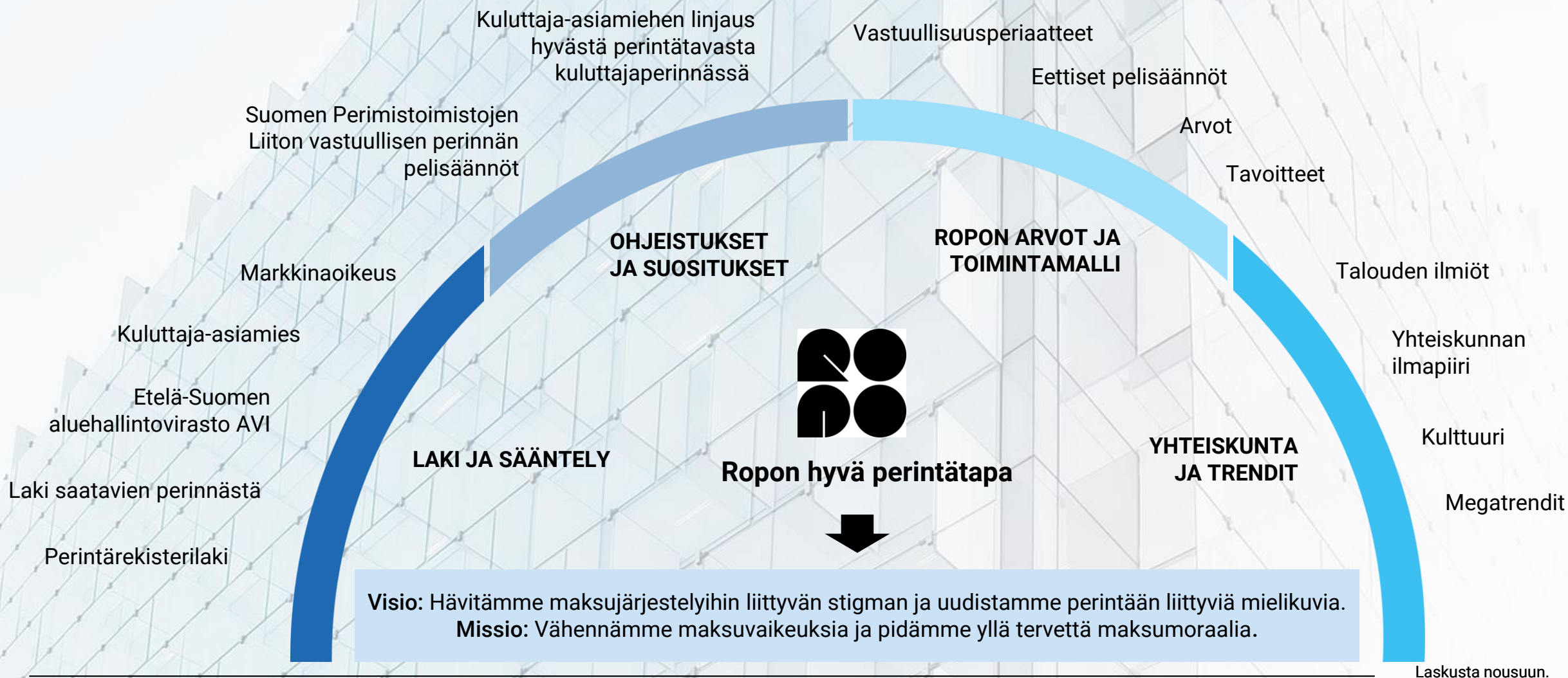
**~ 6 %
laskuista
etenee
muistutus-
vaiheeseen**

**< 3 %
laskuista
etenee
perintään**

**~ 93 %
kotiutetaan
vapaaehtoisen
perinnän
keinoin**

**~ 0,4 %
laskuista
etenee
oikeudelliseen
perintään tai
jälkiperintään**

Hyvä perintätapa on palvelulupaus



Vastuullisen perinnän ydin

Missio:

Olemme olemassa asiakkaitamme ja asiakkaidemme asiakkaita varten. Ehkäisemme maksuhäiriömerkintöjä, vakavia maksuvaikeuksia ja ylivelkaantumista. Ylläpidämme maksumoraalia ja tervettä yhteiskuntaa. Varmistamme, että laskulla ja luotolla myyminen on ylipäätään mahdollista.

Vähennämme maksuvaikeuksia ja pidämme yllä tervettä maksumoraalia.

Visio:

Uudistamme perintään liittyviä mielikuvia ja murramme ennakkoluuloja omalla palvelualltiudellamme. Rakennamme väsymättä yhteiskuntaa, jossa maksuasioiden hoitaminen hankalassakin tilanteessa on ihailtavaa vastuunkantoa – näissä tilanteissa me olemme aina apuna tarjoamassa ratkaisuja.

Hävitämme maksujärjestelyihin liittyvän stigman ja uudistamme perintään liittyviä mielikuvia.

ARVOLUPAUS

Välitämme asiakkaamme ja asiakkaamme asiakkaan raha-asioista. Etsimme aina molempia osapuolia parhaiten palvelevan ratkaisun.

EETTISET PERIAATTEET

Ropon hyvä perintätapa ja eettiset periaatteet

Meille vastuullinen perintä ja hyvä perintätapa tarkoittavat asiakkaidemme ja asiakkaidemme asiakkaiden raha-asioista välittämistä, reiluutta, joustavuutta, ihmislähtöisyyttä ja loputonta kannustusta maksuasioiden hoitamiseen.

- **Emme aiheuta tarpeettomia kuluja tai viiveitä, jotka voisivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle.**
- Palveluhinnastomme on julkinen ja sisältää tiedot keskeisistä muistutus- ja perintätoimenpiteisiin liittyvistä kuluista ja palvelumaksuista.
- **Emme ota toimeksiantoja kulutusluotto- / pikavippiyhtiöiltä** tai muilta yrityksiltä, joiden toiminta merkittävästi lisää ylivelkaantumisen ja velkaongelmien riskiä.
- **Emme peri vanhentuneita, riitautettuja tai perusteettomaksi tietämiämme saatavia.**
- Edellytämme, että asiakasta on muistutettu maksamisesta ennen erääntyneen laskun siirtämistä perintään.
- Pidämme huolta maksuliikenteestä ja ilmoitamme viipymättä maksajalle, jos maksu on tehty useampaan kertaan, liian suurella summalla tai maksussa on muuta epäselvyyttä.
- Noudatamme tarkasti lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita. **Reagoimme valvovan viranomaisen linjauksiin viiveettä.**
- Olemme sitoutuneet kuluttaja-asiamiehen linjauksiin hyvästä perintätavasta kuluttajaperinnässä ja Suomen Perimistoimistojen Liiton vastuullisen perinnän pelisääntöihin. Rakennamme yhdessä alan parhaita käytäntöjä.



- Kohtaamme jokaisen asiakkaan ystävällisesti ja ymmärtäväisesti. Olemme helposti lähestyttäviä, avuliaita ja ratkaisukeskeisiä.
- **Neuromme ja ohjaamme vahvalla ammattitaidolla kaikissa tilanteissa.**
- **Varmistamme, että asiakaspalveluumme on helppo saada yhteyttä** ja maksuasioita voi hoitaa asiakkaalle parhaiten sopivana ajankohtana mahdollisimman vaivattomasti ja monikanavaisesti.
- Keräämme aktiivisesti palautetta, seuraamme laatumittareitamme ja otamme opiksi – haluamme olla joka päivä parempia kuin eilen.
- Palvelemme yleisimmillä asiointikielillä Ropo Onlinessa, chatissa, sähköpostitse ja puhelimitse. **Puhumme ymmärrettävästi arkikielellä ja turhaa ammattislangia välttäen.**



Asiakaspalvelu on Ropon vahvuus

Laskun elinkaaripalveluun ja perintäpalveluun sisältyy kattava asiakaspalvelu, jossa hoidetaan kaikki maksamiseen liittyvät yhteydenotot. Yhteyskeskuksemme sijaitsee Kuopiossa ja Porvoossa.

- **Henkilökohtaista maksuneuvontaa**
Ammattitaitoinen henkilöstömme palvelee asiakkaita maksamiseen liittyvissä asioissa henkilökohtaisesti puhelimitse, sähköpostitse ja chatin kautta.
- **Maksuasiat kuntoon myös verkon kautta**
Ropo Online -palvelussa maksaminen ja maksujärjestelyt onnistuvat verkossa myös itsenäisesti. Palveluun kirjaudutaan verkkopankkitunnuksilla.
- **Laajat palveluajat**
Asiakaspalvelumme palvelee arkisin klo 8–20 ja lauantaisin klo 10–15 välisenä aikana.
- **Palvelemme useilla eri kielillä**
Asiakaspalvelumme palvelee suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Ropolaiset yhteyskeskuksessa

- Henkilöstömäärä: 89
- Keski-ikä: 31
- Sukupuolijakauma: 70 % naisia, 30 % miehiä
- Historia Ropolla
Alle vuoden 28 %
1-3 vuotta 37 %
3-5 vuotta 22 %
yli 5 vuotta 11 %



Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu:
ma-pe klo 8–20,
la 10–15

49

NPS
12 kk keskiarvo

80

FCR
12 kk keskiarvo

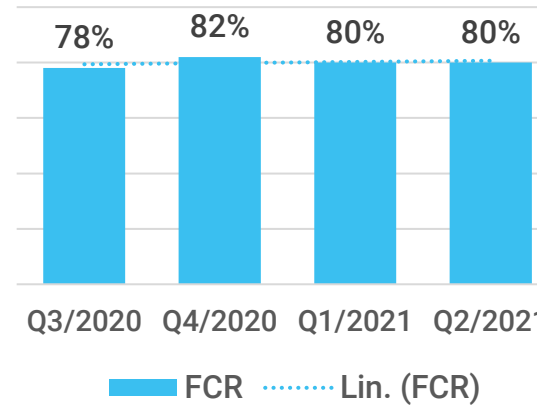
15 %

E-ratio
12 kk keskiarvo

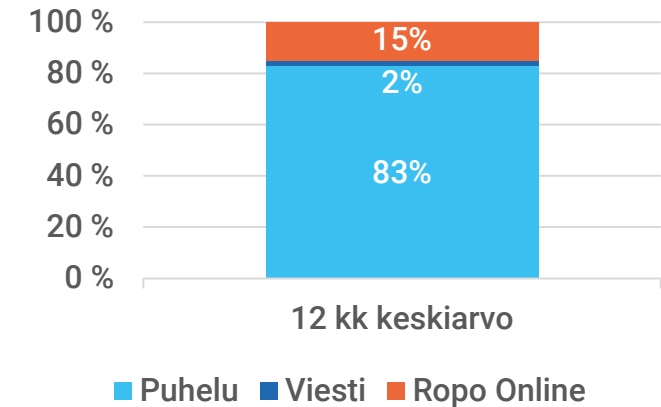
3/5

Ropo Online
★ ★ ★ ★ ★

Ensimmäisen kontaktin ratkaisuaaste



Kontaktien jakautuminen:



2:08 min

12 kk keskimääräinen
vastausaika, puhelu

69 h

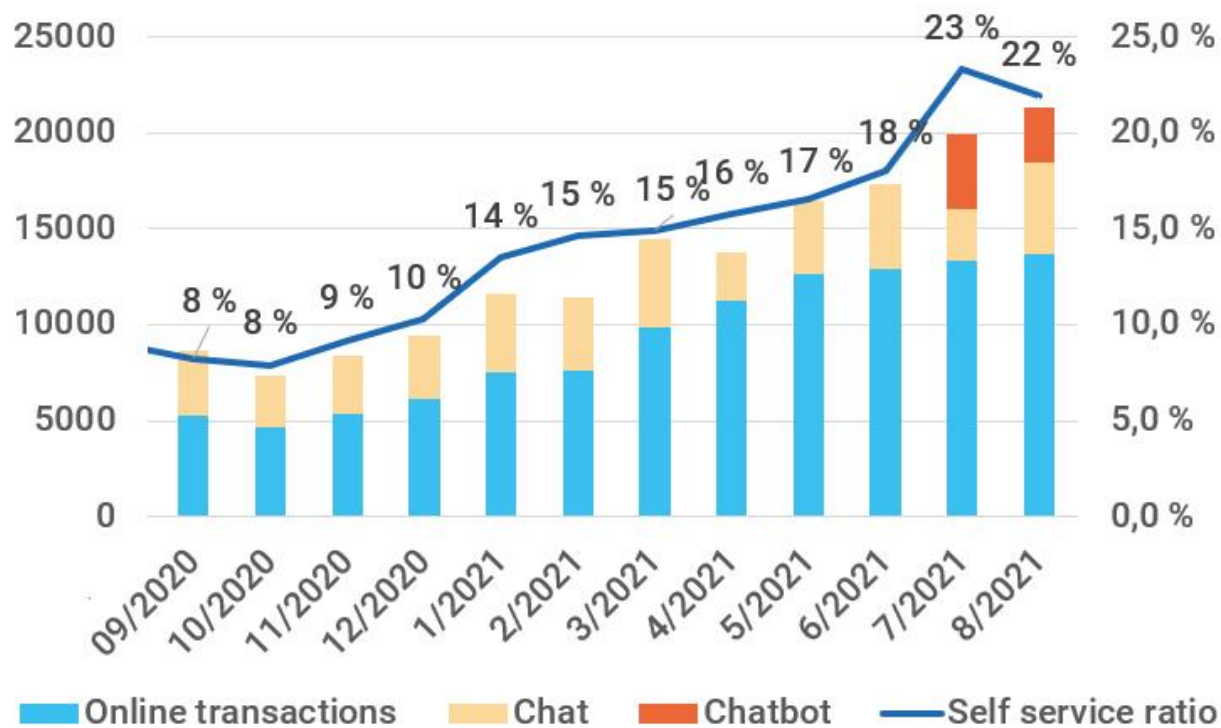
12 kk keskimääräinen
vastausaika, email

78 %

12 kk keskimääräinen
vastaus-%

Asiakaspalvelu

E-ratio



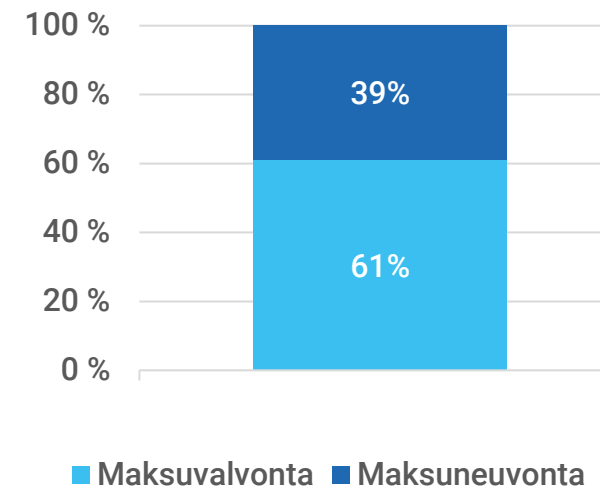
Kontaktimäärät | Puhelut ja viestit

45 530

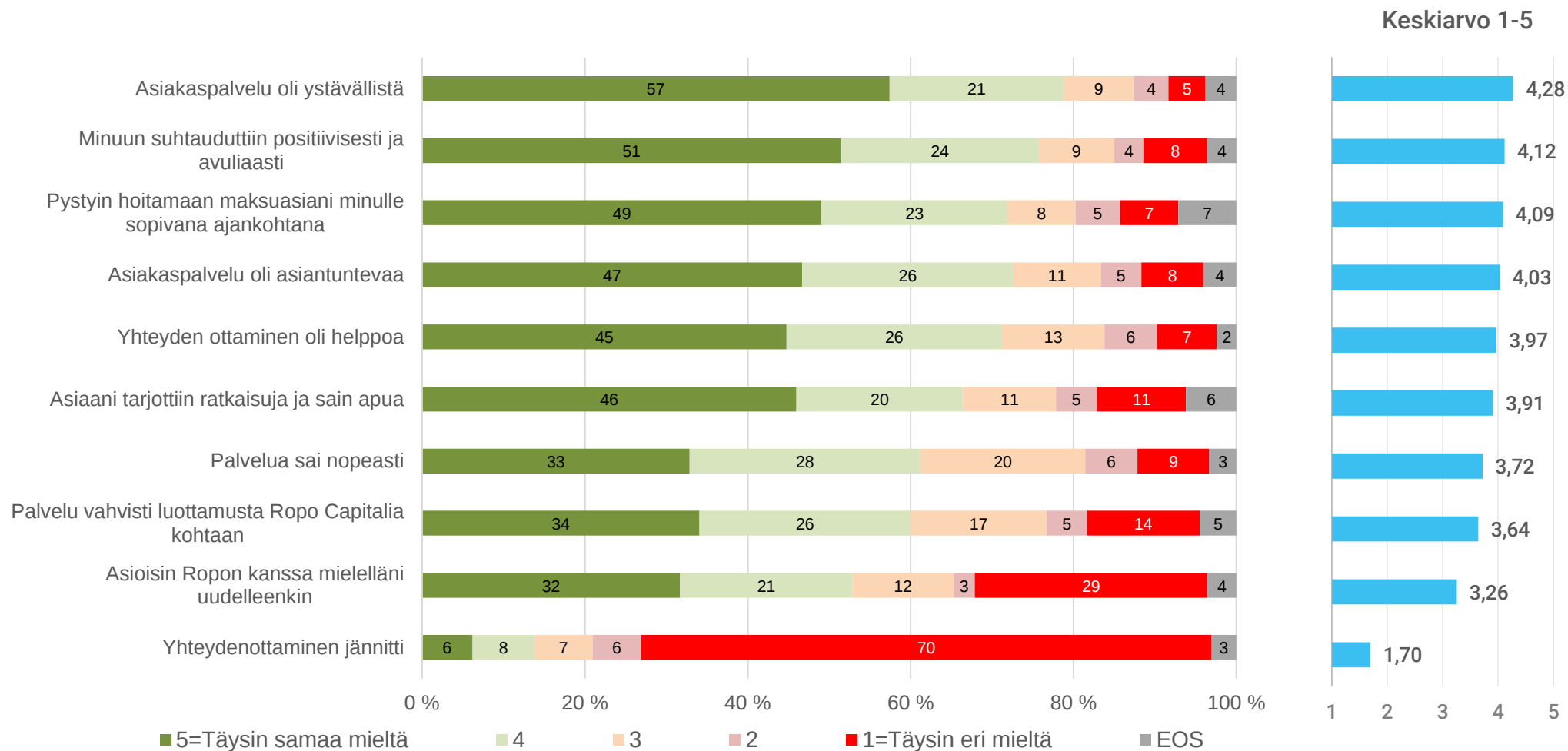
Puhelua/kk
12 kk keskiarvo

15 500

Viestiä/kk
12 kk keskiarvo

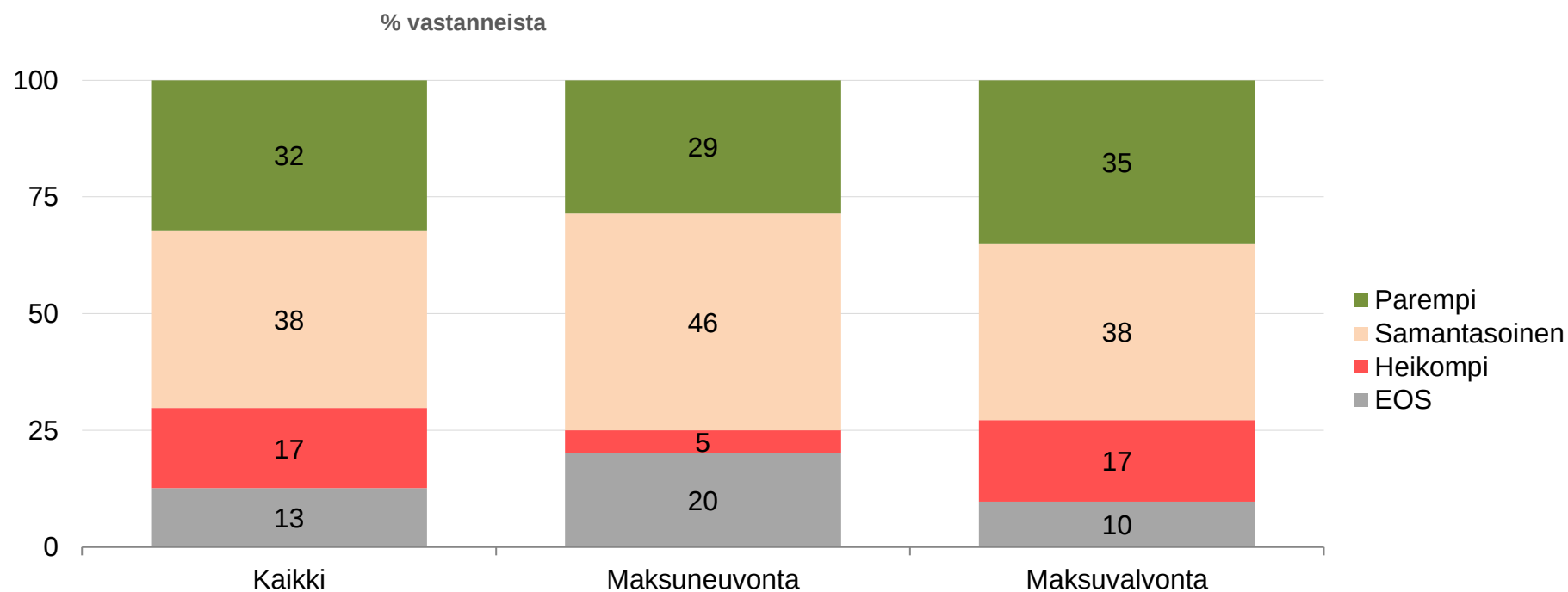


Asiakaskokemus keskiössä | Tutkimustuloksia 09/2021



Asiakaskokemus keskiössä | Tutkimustuloksia 09/2021

Miten hyvin Ropon asiakaspalvelu yleisesti pärjää vertailussa muihin asiakaspalvelukokemuksiisi?



Ulkoinen

ARVOLUPAUS

Välitämme asiakkaamme ja asiakkaamme asiakkaan raha-asioista. Etsimme aina molempia osapuolia parhaiten palvelevan ratkaisun.

SUHTEET

Autamme asiakkaita maksuasoiden selvittämisessä. Olemme helposti lähestyttävä, ymmärtäväinen ja ratkaisukeskeinen asiantuntija.

ASEMA

Perintä on tärkeä osa toimintaamme ja asiakaspalvelumme ensiluokkaista. Olemme tärkeä tuki toimeksiantajalle ja asiakkaalle.

Ulkoinen & sisäinen

ILMAISU & TYyli

Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilönä. Olemme tunnettuja avuliaisuudesta, ystävällisyydestä ja ratkaisukeskeisyydestä.

ROPO PALVELUIDEN YDIN

Olemme olemassa asiakkaitamme ja asiakkaidemme asiakkaita varten. Autamme kaikissa maksamiseen liittyvissä tilanteissa timanttisella palveluasenteella ja tarjoamme parhaita ratkaisuja.

PERSOONA

Olemme ymmärtäväisiä, pitkäpinnaisia ja loputtoman ystävällisiä. Neuvomme ja ohjaamme vahvalla ammattitaidolla.

Sisäinen

MISSIO & VISIO

Visio: Hävitämme maksujärjestelyihin liittyvän stigman ja uudistamme perintään liittyviä mielikuvia.

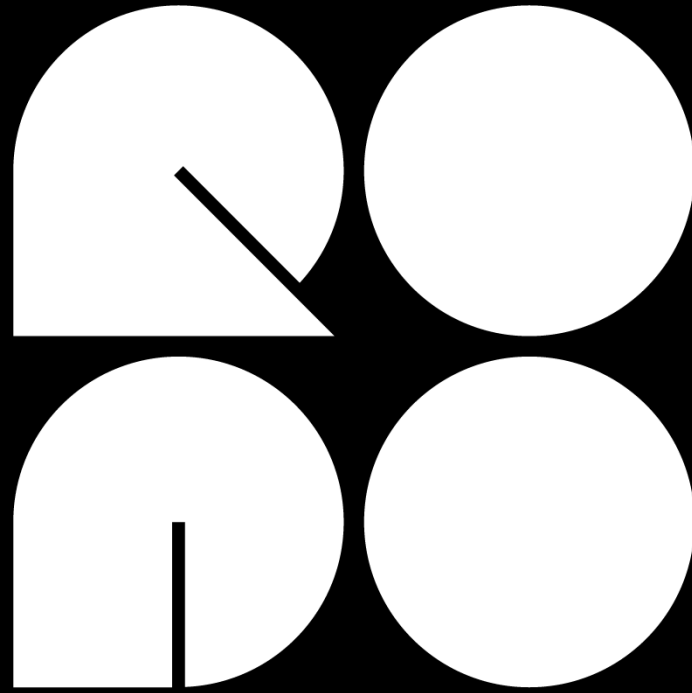
Missio: Vähennämme maksuvaikeuksia ja pidämme yllä tervettä maksumoraalia.

KULTTUURI

Emme säikähdä tunteita emmekä kovaa kieltä – vastaamme niihin loputtomalla kärsivällisyydellä, ystävällisyydellä ja timanttisella palveluasenteella.

OSAAMINEN

Loistamme paineen alla ja sytymme haasteista – mitä vaikeampi case, sen parempi fiilis, kun ratkaisu löytyy ja asiakas on tyytyväinen.



Ropo Capital