



Kuluttajaperintä ja asiakaspalvelu

Webinaari
17.11.2022

Kuluttajaperintä ja asiakaspalvelu | Teemawebinaari 17.11.2022



Vesa Laitinen
Perintäpäällikkö
Ropo Capital



Joonas Suihkonen
Asiakaspalvelupäällikkö
Ropo Capital



Jenni Jantunen
Brändi- ja viestintäjohtaja
Ropo Capital

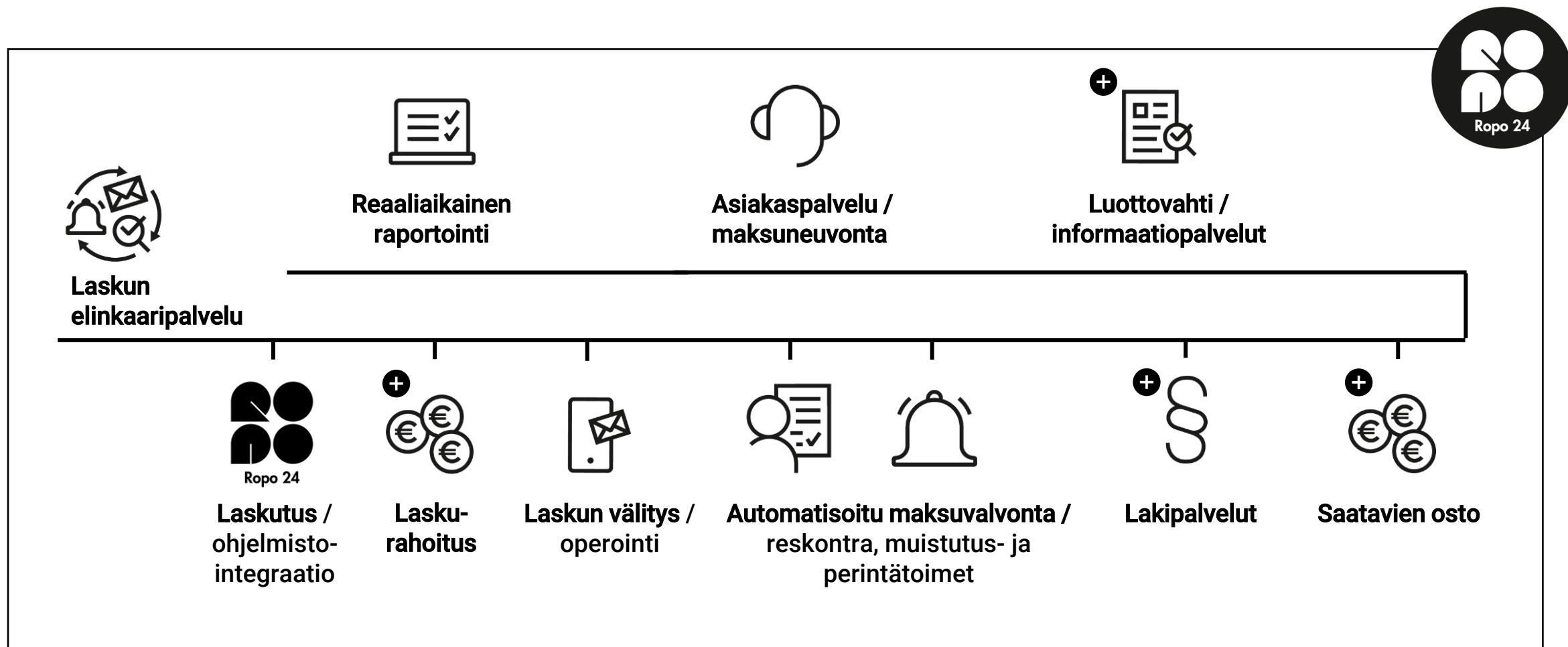
Kuluttajaperintä ja asiakaspalvelu | Teemawebinaari

OHJELMA

- **Kuluttajaperintä pähkinäkuoressa**
 - Saatavien perinnän sääntely ja ohjeet
 - Kuluttajaperinnän käytännöt, keinovalikoima ja kulut
- **Maksukäyttäytyminen ja perintä**
- **Luotonhallinta ja luottoriskien minimointi**
- **Ropolainen asiakaspalvelu**
 - Vastuullisen asiakaspalvelun työkalut
 - Palvelutasot ja mittarit



Ropo Capital | Laskun elinkaaripalvelu ja lisäpalvelut



Perintä pähkinäkuoressa

- Perinnällä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan erääntynyt velkojan saatava.
- Laki saatavien perinnästä (513/1999) säättää erääntyneen saatavan perinnästä sekä perintään liittyvistä, velkasuhteen osapuolten asemaan vaikuttavista muista seikoista.
- Hyvän perintätavan mukaista toimintaa ohjaavat myös Kuluttajansuojalaki ja Kuluttajaviraston hyvän perintätavan periaatteet.
- Saatavaa voi periä alkuperäinen velkoja tai toimeksisaaja, esimerkiksi perintätoimisto. Alkuperäinen veloitukseen oikeuttava sopimussuhde on aina velkojan ja tämän asiakkaan, eli velallisen, välillä.
- Toimeksiantoperinnässä saatavan omistusoikeus kuuluu yleensä koko perinnän ajan toimeksiannon jättäneelle velkojalle, vaikka saatava olisi muuten siirretty kaikkine oikeuksineen perintätoimistolle perittäväksi.
- Etelä-Suomen aluehallintovirasto AVI ylläpitää perintätoiminnan harjoittajien rekisteriä ja valvoo valtakunnallisesti, että rekisteriin merkityt noudattavat toiminnassaan lakia ja hyvää perintätapaa. Vain rekisteriin merkitty toimija saa harjoittaa perintätoimintaa.

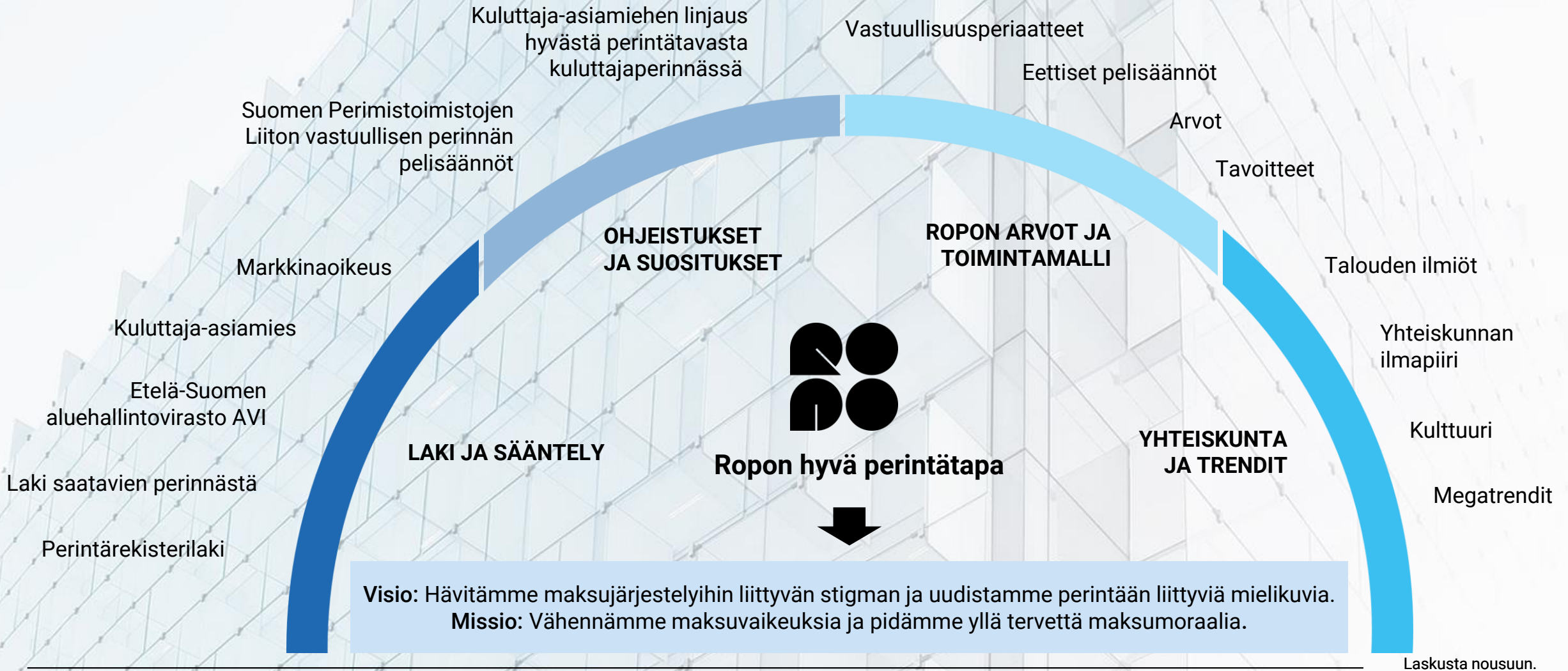


Perintä pähkinäkuoressa

Perintäyhtiö turvaa asiakkaan oikeuksia toimimalla neuvottelijana laskuttajan ja velallisen välissä – tavoitteena on kotiuttaa saatava ja tarvittaessa löytää maksujärjestely, joka palvelee molempia osapuolia.

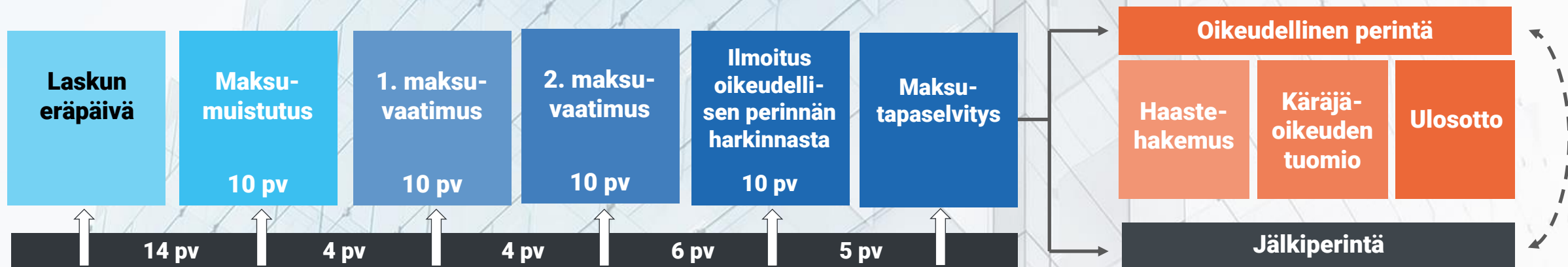
- Ropo huolehtii perinnästä toimeksiantajiensa asiamiehenä ja on vastuussa perintälain sekä hyvän perintätavan mukaisesta huolellisesta, ammattitaitoisesta ja laadukkaasta palvelusta.
- Systemaattinen muistuttaminen näkyy asiakkaiden maksukäyttäytymisessä nopeasti ja perintä tukee maksujen kotiuttamista.
- Muistutus- ja perintäpalveluumme sisältyy myös maksamiseen liittyvä asiakaspalvelu. Maksuvaatimusten avulla aktivoidaan asiakas maksamaan tai hakemaan maksuneuvonnastamme apua maksujärjestelyihin. Tavoitteena on löytää ratkaisu, jossa asiakas pystyy suoriutumaan maksuistaan ja saatava kotiutetaan mahdollisimman nopeasti.
- Jos maksua ei muistutuksista ja maksuvaatimuksista huolimatta saada kotiutettua, velka etenee oikeudellisen perinnän harkintaan.

Hyvä perintätapa on palvelulupaus



Näin laskun kuluttajaperintä etenee

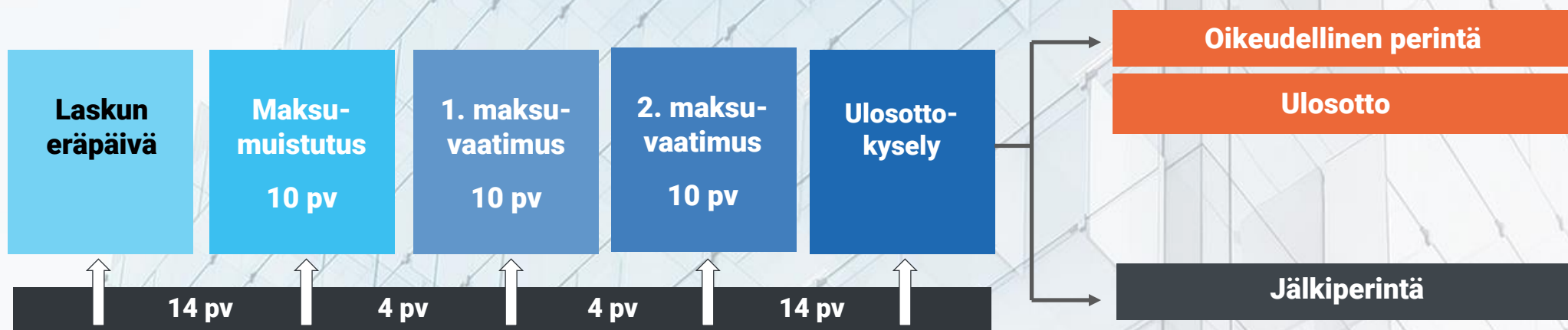
Yksityisoikeudelliset saatavat



- Ropon perintäprosessit noudattavat aina voimassa olevaa lainsäädäntöä ja hyvää perintätapaa.
- Velan yleinen vanhentumisaika on 3 vuotta velan erääntymisestä ja 5 vuotta, jos velasta on annettu tuomio tai muu ulosottoperuste. Velka vanhenee lopullisesti n. 15-20 vuodessa.

Näin laskun kuluttajaperintä etenee

Julkisoikeudelliset saatavat

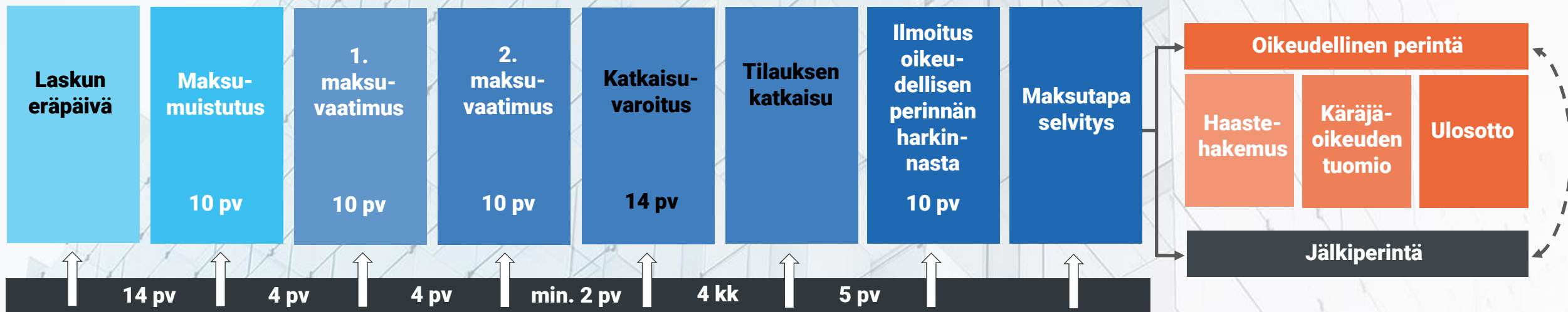


- Ropon perintäprosessit noudattavat aina voimassa olevaa lainsäädäntöä ja hyvää perintätapaa.
- Julkisoikeudellisen velan vanhentumisaika on kuluva laskutusvuosi + 5 vuotta.

Toimialakohtaiset perintäprosessit

Perintäprosessit voivat vaihdella toimialakohtaisesti esim. energia-, telepalvelu- ja vuokra-alalla.

Esimerkki: Kuluttajat | Jatkuvat energiasaatavat

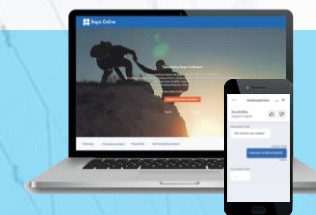


- Ropon perintäprosessit noudattavat aina voimassa olevaa lainsäädäntöä ja hyvää perintätapaa.
- Velan yleinen vanhentumisaika on 3 vuotta velan erääntymisestä ja 5 vuotta, jos velasta on annettu tuomio tai muu ulosottoperuste. Velka vanhenee lopullisesti n. 15-20 vuodessa.

Toleranssipäivillä varmistetaan, että laskun ehtii maksaa vielä eräpäivänä

- Toleranssipäivillä tarkoitetaan aikaa, joka odotetaan muistutuksen tai perintäkirjeen eräpäivän jälkeen ennen seuraavia toimenpiteitä.
- Toleranssipäivät ovat tarpeellisia, jotta asiakkaalla on mahdollisuus maksaa saatava vielä eräpäivänä ilman lisäkuluja.

Jos maksu on viivästynyt,
kannattaa aina maksaa Ropo
Onlinein kautta – näin tieto
maksusta saadaan reaaliajassa.



Kuluttaja- ja yritysperinnän eroavaisuudet

- Kuluttajaperinnän käytännöt eroavat yrityssaatavien perinnästä prosessiltaan, toimenpiteiltään, laajuudeltaan, kuluiltaan ja huolellisuusvelvoitteiltaan.

Kuluttajien perintäkulut | Yksityisoikeudelliset saatavat

	Pääoma 100 € tai alle	Pääoma 100 - 1000 €	Pääoma yli 1000 €	Lisätietoja
Maksumuistutus	5 €	5 €	5 €	
1. maksuvaatimus	14 €	24 €	50 €	
2. maksuvaatimus	7 €	12 €	25 €	
Katkaisuvaroitusta	14 €	24 €	50 €	
Oikeudellisen perinnän harkinta -kirje	5 €	5 €	5 €	
Lisäsaatava- tai saldonmuutoskirje	7 €	12 €	25 €	
Kulukirjeet	5 €	5 €	5 €	
Maksuajan pidennys	5 €	5 €	5 €	Voidaan veloittaa vain, jos maksuaikaa pidennetään vähintään 14 päivää.
Maksusuunnitelma	20 €	20 / 30 € *	20 / 50 € *	* Voidaan veloittaa vain, jos maksusuunnitelma käsittää yli 4 erää
Maksutapaselvitys	10 €	10 €	10 €	
Kokonaiskuluvastuu	60 €	120 €	210 €	Samanaikaisen perinnässä tehdyistä toimenpiteistä enintään vaaditut kulumäärät.

Laskusta nousuun.

Kuluttajien perintäkulut | Julkisoikeudelliset saatavat

	Pääoma 100 € tai alle	Pääoma 100 - 1000 €	Pääoma yli 1000 €	Lisätietoja
Maksumuistutus	5 €	5 €	5 €	
1. maksuvaatimus	14 €	14 €	14 €	
2. maksuvaatimus	7 €	7 €	7 €	
Lisäsaatava- tai saldonmuutoskirje	7 €	7 €	7 €	
Kulukirjeet	5 €	5 €	5 €	
Maksuajan pidennys	5 €	5 €	5 €	Voidaan veloittaa vain, jos maksuaikaa pidennetään vähintään 14 päivää.
Maksusuunnitelma	20 €	20 €	20 €	Maksullinen maksusuunnitelma voidaan tehdä enintään kerran.
Kokonaiskuluvastuu	51 €	51 €	51 €	Saman saatavan perinnässä tehdyistä toimenpiteistä enintään vaaditut kulumäärät.

Suomalaiset ovat tunnollisia maksajia

Suomessa laskuista etenee muistutusvaiheeseen 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 maksuvalvontaan edenneistä saatavista kotiutetaan vapaaehtoisen perinnän keinoin.

**~ 2,7 %
saatavista
etenee
perintään**

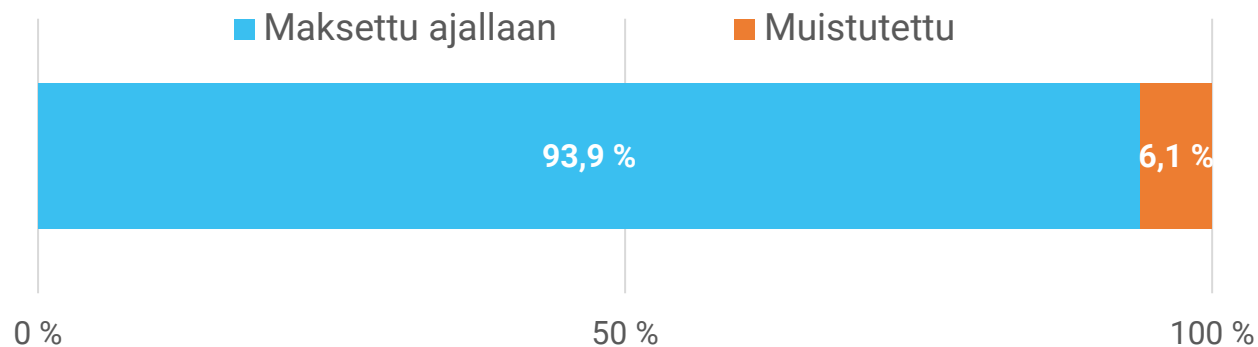
**~ 94 %
kotiutetaan
vapaaehtoisen
perinnän
keinoin**

**~ 5 %
Perintä-
tapauksista
siirretään
jälkiperintään**

**~ 0,1 %
luotto-
tappioiden
osuus
Suomessa**

Maksukäyttäytyminen | Q3/2021-Q3/2022 (ka.)

Ajallaan maksetut laskut: 93,9 %



Maksuaika

18,4 vrk

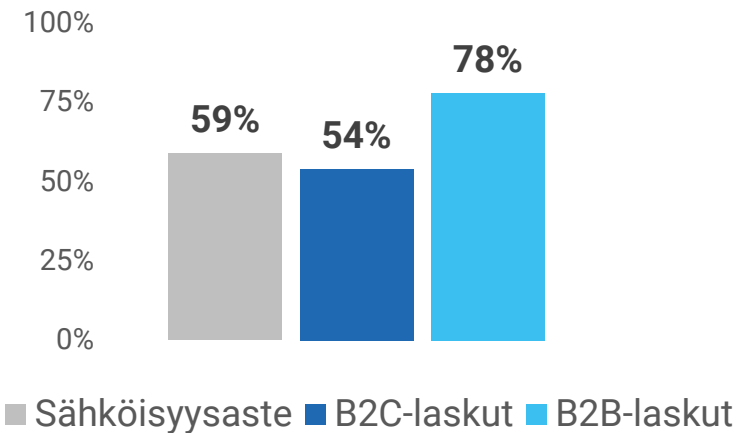
Laskun päiväyksestä maksuun

Maksuviive

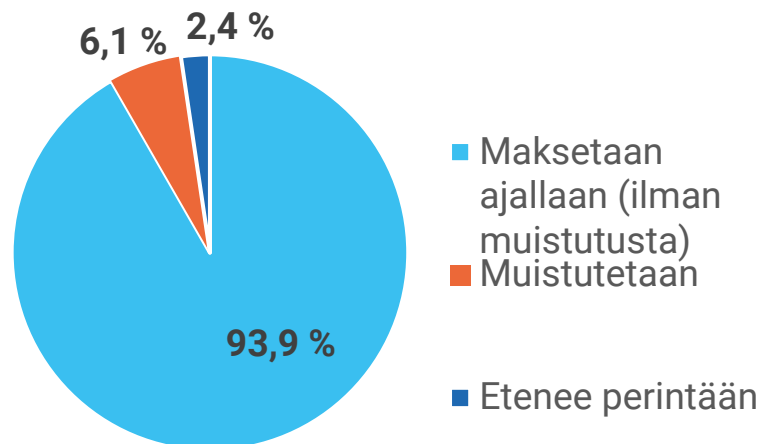
0,9 vrk

Eräpäivästä maksuun

Sähköisyysaste



Maksuvalvonta



Vapaaehtoinen perintä

Perintään edenneet laskut

2,4 %

Kaikista laskuista

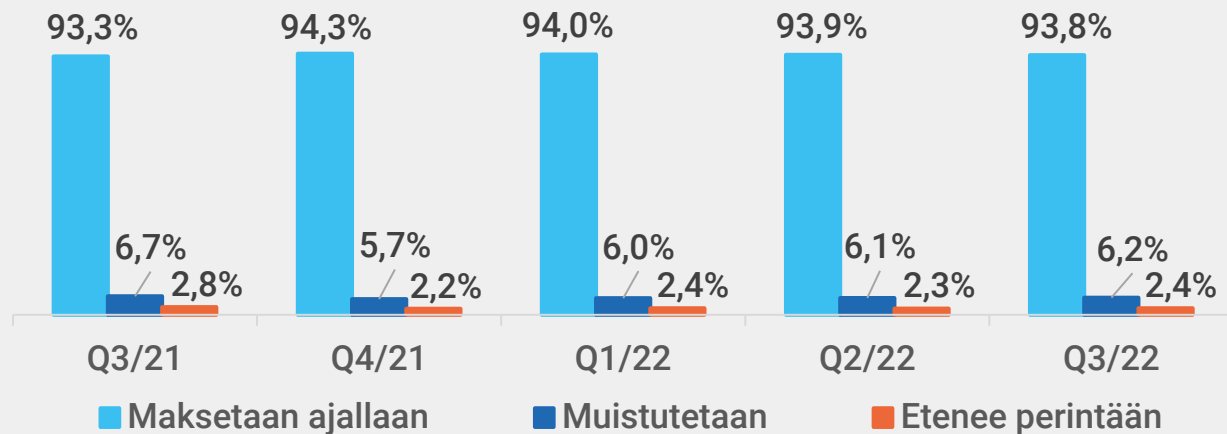
Perinnän onnistuminen

93,7 %

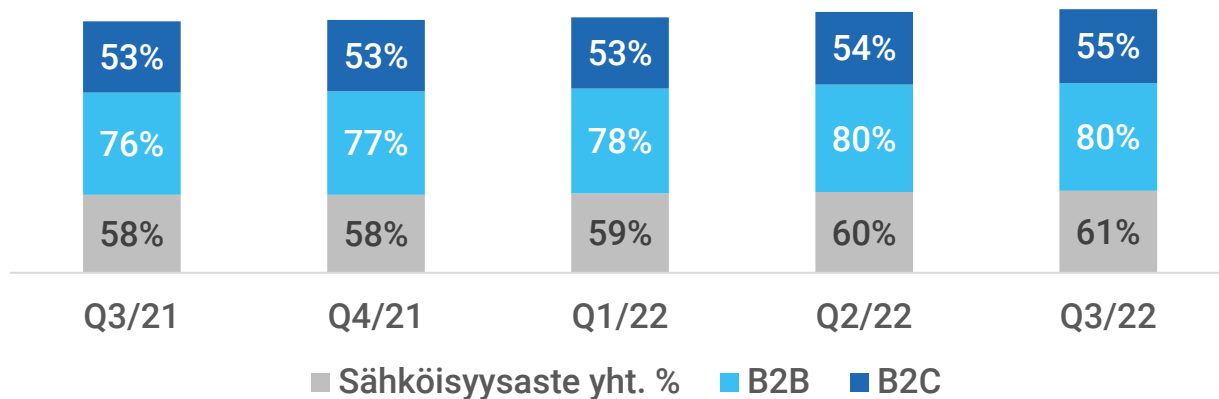
Maksettu ennen oikeustoimia

Maksukäyttäytyminen | Q3/2021-Q3/2022 (ka.)

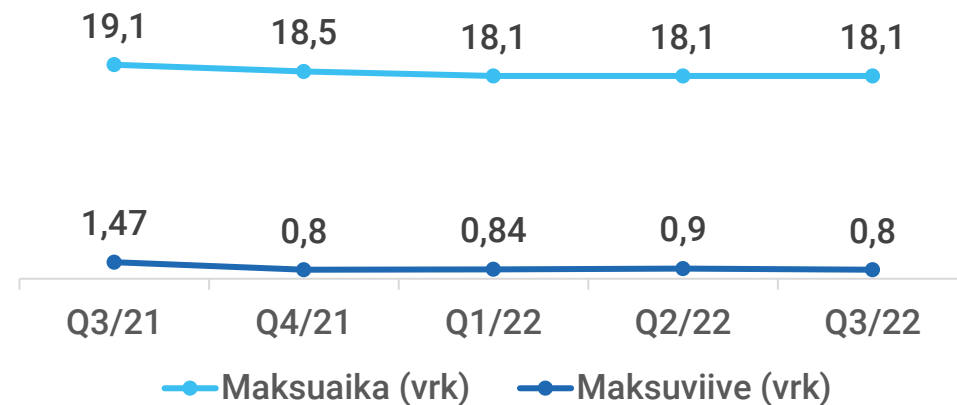
Ajallaan maksetut laskut ja maksuvalvonta



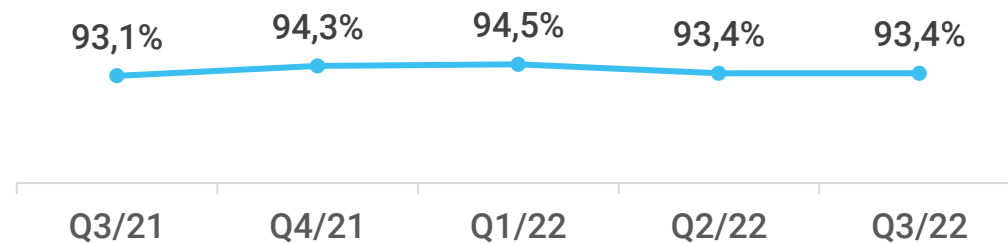
Sähköisyysaste



Maksuaika ja maksuviive



Vapaaehtoisen perinnän onnistuminen



Luotonhallinta ja luottoriskien minimointi



Tee sopimus asiakkaan kanssa huolellisesti

Kerää tarvittavat tiedot ja tarkista luottokelpoisuus ennen laskulla myyntiä.



Hyödynnä Ropon luottopäätös- ja informaatiopalvelut

Kartoita luottoriskit ja seuraa asiakkaidesi maksukyvystä tapahtuvia muutoksia.



Luo yrityksellesi luottopolitiikka

Vakioitu luottopolitiikka nopeuttaa luottokelpoisuuden määrittämistä ja varmistaa, että luotonanto on vastuullista ja linjassa riskinkantokykyysi kanssa.



Muistuta systemaattisesti ja hyödynnä automaatiota

Automatisoitu maksuvalvonta varmistaa, että muistutus- ja perintätoimet aloitetaan systemaattisesti laskun erääntyessä.



Hyödynnä Ropo 24 -raportteja ja statistiikkaa

Asiakkaan maksukäyttäytymisen seuraaminen on tärkeä osa luottoriskien hallintaa. Ropon raportointi avaa reaaliaikaisen näkymän mm. saatavien tilaan, ikäjakaumaan, maksuviiveisiin ja maksuvalvonnan vaikutuksiin.

Asiakaspalvelu on Ropon vahvuus

Laskun elinkaaripalveluun ja perintäpalveluun sisältyy kattava asiakaspalvelu, jossa hoidetaan kaikki maksamiseen liittyvät yhteydenotot. Asiakaspalvelumme sijaitsevat 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.

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



Mitkä asiat vaikuttavat maksuneuvottelussa? Missä tilanteissa ollaan tiukempia ja missä joustetaan helpommin?

Ropon asiakaspalvelussa pyritään aina tasalaatuiseen palveluun

- Varmistajana Ropon käytännesäännöt / asiakaspalveluhenkilöstön koulutus

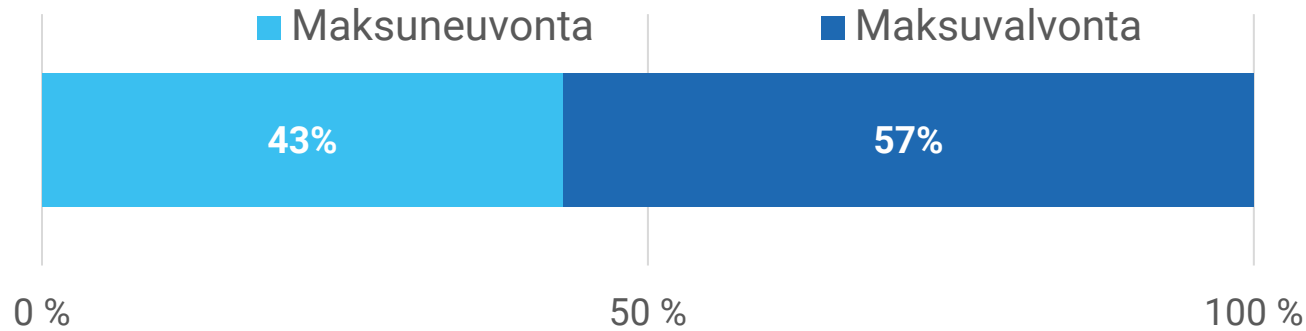
Asiakkaan tilanne arvioidaan aina tapauskohtaisesti, vaikuttavia asioita ovat mm.

- Maksuhistoria / maksukäyttäytyminen
- Kokonaisvelkatilanne
- Taloustilanne

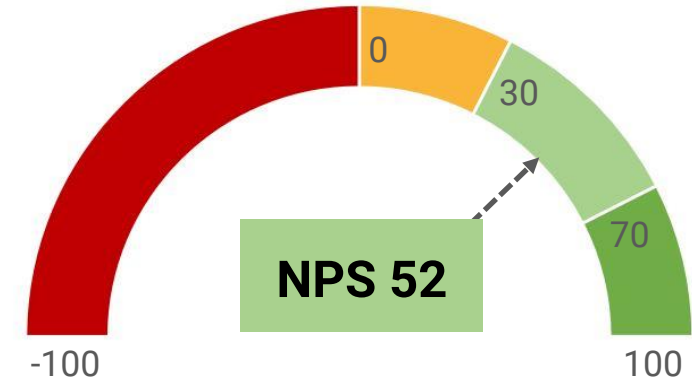
Millaista joustoa asiakkaille tarjotaan?

- Maltillisia eräpäivän siirtoja tehdään matalalla kynnyksellä yksittäisten laskujen osalta.
- Jos rästissä on aiempia maksuja, neuvottelemme asiakkaan kanssa tarpeen mukaan maksusuunnitelman kokonaistilanne ja lisävelkaantumisen estäminen huomioiden.
- Päällekkäisiä maksusuunnitelmia teemme vain asiakkaan maksuhistorian ja maksukyvyn sitä puoltaessa – näin pyrimme hillitsemään asiakkaan velkaongelmien kasautumista.

Yhteydenottojen määrä yht. 756 029



NPS (ka)



Keskimääräinen vastausaika (ka)

2 min 20 sek

Puhelu

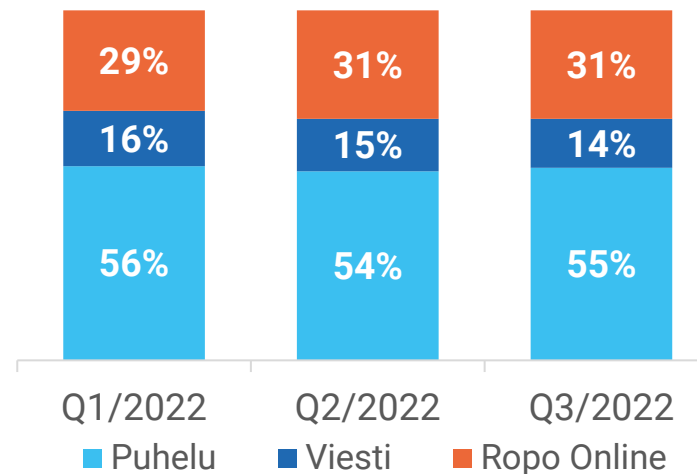
19 h

Viesti

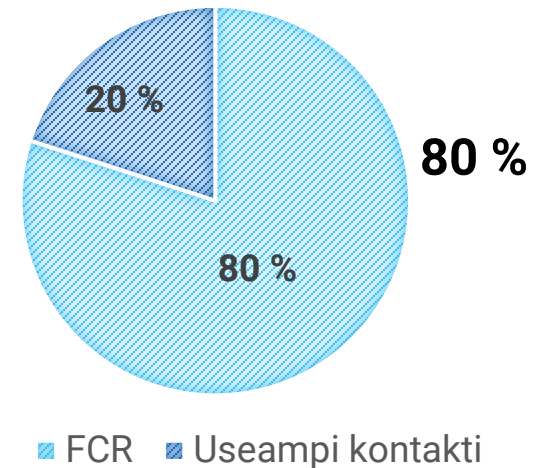
3 min 11 sek

Chat

Kontaktien jakautuminen



Ensiratkaisuaste FCR (ka)



Ropon Yrityskuva- ja asiakaskokemustutkimus 2022

- **Verkkoasiointi** koetaan mieluisimmaksi kanavaksi hoitaa asioita, kun kyse on **erääntymättömistä laskuista** tai itsepalveluna hoituvista **rutiini-ilmoituksista**.
- **Myöhästyneisiin maksuihin ja perintään** liittyvissä asioissa **henkilökohtaisen asiakaspalvelun** merkitys kasvaa.

💎 Ystävällisyys

64 % kaikista vastaajista piti asiakaspalveluamme ystävällisenä.

💎 Yhteydenottamisen helppous

62 % kaikista vastaajista piti yhteydenottamista helppona.

💎 Asiantuntevuus

61 % kaikista vastaajista piti asiakaspalveluamme asiantuntevana.

💎 Onlinessa asioineet tyytyväisimpiä

Kouluarvosana asiointikanavan mukaan:

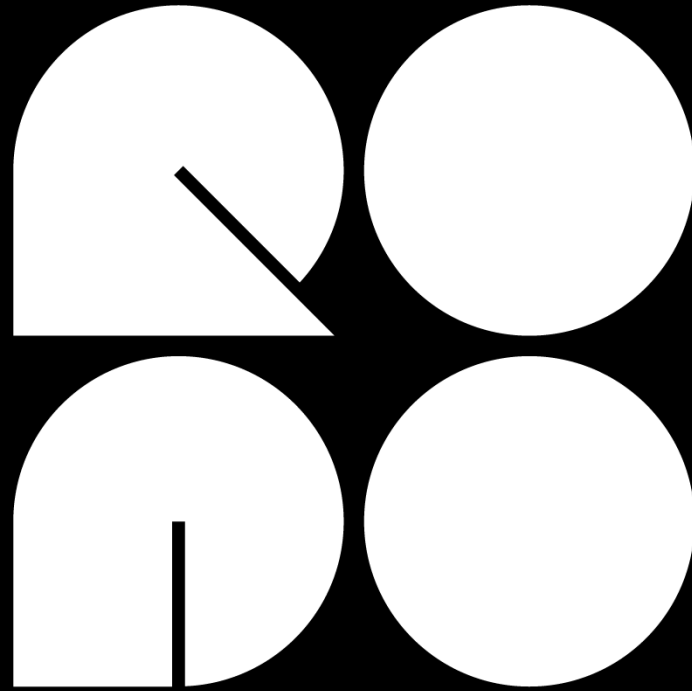
- **Ropo Online: 8/10**
- **Puhelin: 7/10**
- **Sähköposti: 6/10**

Ropo 24 -käyttökoulutus | 13.12.2022 **Muistutus- ja perintätoimeksiantojen tekeminen**

Käyttökoulutuksessa perehdytään muistutus- ja perintätoimeksiantojen tekemiseen Ropo 24:ssä.

Tallenne jaetaan kaikille ilmoittautuneille.

Tervetuloa!



Ropo Capital