Eräpäivä on digitaalisen asiakaspolun heikoin lenkki

Miten varmistamme sujuvan asioinnin myös silloin, kun lasku jää maksamatta?

Verkkolaskufoorumi 11.11.2026

Tero Kantelinen, Kati Velling



intrum

Esityksen sisältö

1 KATKOS

Digitaalinen asiakaspolku katkeaa eräpäivään

2 TAUSTAT

Miksi toimimme niin kuin toimimme?

3 JATKUVUUS

Kyse ei ole digistä tai paperista

© Intrum

Sama asiakas, neljä erilaista palvelupolkua



Neljä laskua postitse tai digitaalisesti

Laskut jäävät maksamatta epähuomiossa.

Laskun eräpäivä

Muistutuksen eräpäivä

Maksuvaatimuksen eräpäivä

Muistutus		Maksuvaatimus	
Digitaalinen		Digitaalinen	Välitystapasuostumus voimassa (B2B + B2C), vakiintunut tapa käytössä B2B
Digitaalinen	Kanava vaihtuu	Paperikirje	Kanavamuutos edellyttää (kuluttaja)velallisen suostumusta, yrityssaatavissa vakiintunut tapa mahdollinen
Paperikirje	Kanava vaihtuu	Digitaalinen	Suostumus annettu perintäyhtiölle (B2B+B2C), laskuttaja laskuttaa paperilla
Paperikirje		Paperikirje	

Jatkuvuus ratkaistaan uudelleen jokaisen eräpäivän jälkeen.

© Intrum

Digitaalisen palvelukokemuksen ei pitäisi päättyä siihen, ettei laskua makseta ajallaan.

Asiakas on jo digissä: tekee sopimuksen, asioi usein digitaalisesti sekä vastaanottaa ja maksaa laskun pääasiallisesti digitaalisesti.

Tärkeää on huomioida myös tilanteet, kun lasku jää maksamatta

- Eräpäivä muuttaa laskun tilannetta, mutta sen ei pitäisi tarpeettomasti vaikeuttaa asiointia.
- Maksun viivästyminen ei poista asiakkaan tarvetta selkeälle ja sujuvalle palvelulle.

Yksi digitaalinen lasku ei vielä tee koko maksamisen polusta digitaalista.

© Intrum

Nykyiset toimintamallit ovat syntyneet sääntelyn seurauksena

1. **Asiakkaan erillinen suostumus:** Sähköinen maksuvaatimus edellyttää lähtökohtaisesti erillistä suostumusta. Suostumuksessa yksilöidään toimitustapa ja maksuvaatimuksia lähettävä taho. Kuluttajasuostumus on voimassa enintään 12 kuukautta ja peruutettavissa milloin tahansa
2. **Tallennettava ja muuttumaton asiakirja:** Maksuvaatimus on toimitettava pysyvällä tavalla ellei paperilla: asiakkaan on voitava tallentaa ja toisintaa se muuttumattomana. Tällaisia toimitustapoja voivat olla esimerkiksi e-lasku, sähköposti ja sähköinen postilaatikko.
3. **Tosiasiallinen tavoittaminen:** Perijän on riittävällä huolellisuudella varmistettava, että sähköinen maksuvaatimus on tosiasiassa saavuttanut asiakkaan. Pelkkä asiakirjan lisääminen perintätoimiston asiakaskansioon ei riitä, vaan asiakkaalle tarvitaan ilmoitus toiseen kanavaan.
4. **Aito mahdollisuus reagoida:** Hyvä perintätapa suojaa asiakkaan mahdollisuutta maksaa, selvittää asiaa ja esittää huomautuksia. Kuluttaja-asiamiehen linjauksen mukaan asiakkaalle on jäätävä vähintään 10 päivää reagointiaikaa perintäkirjeen saapumisesta, ei sen päiväyksestä.

Sähköinen perintä edellyttää muutakin kuin toimivaa toimituskanavaa.

© Intrum

Ongelma ei ole digi tai paperi

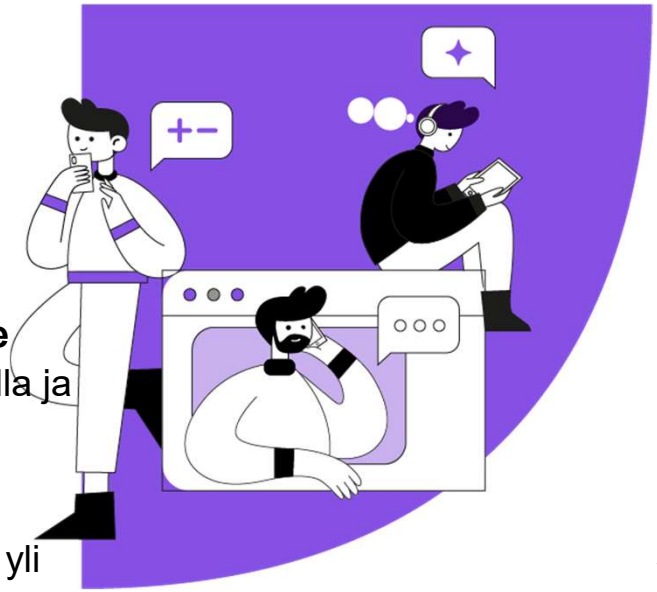
Ratkaisevaa on, tavoittaako viesti asiakkaan ja jatkuuko asiointi sujuvasti.

Digitaalisuus mahdollistaa

Tieto ja asiointi yhdessä paikassa
Maksaminen ja yhteydenotto helposti

Enemmän joustavuutta asiakkaalle
Asian voi hoitaa itselle sopivalla tavalla ja sopivassa kanavassa

Yhtenäisen polun läpi prosessin
Digitaalinen asiointi jatkuu eräpäivän yli



Lakitekniset reunaehdot

Viestin on tavoitettava asiakas
Digitaalinen kanava ei yksin riitä, jos viestin vastaanottamista ei voida riittävästi varmistaa

Toimitustavan on täytettävä vaatimukset
Kanavavalinnassa on huomioitava asiakirjan luonne ja sitä koskevat toimitusvaatimukset

Mahdollisuus reagoida
Asiakkaalla tulee olla tosiasiallinen mahdollisuus maksaa, kysyä, selvittää asiaa tai tarvittaessa riitauttaa vaatimus

Oikea kanava oikealle asiakkaalle oikeaan aikaan, myös kanavan tai palveluntarjoajan vaihtuessa.

© Intrum

Miltä seuraava asiakaspolku näyttää?

Tavoitteena jatkuva asiointi, ei vain onnistunut toimitus.



01 **Tavoitettavuus edellä**

Asiakkaalle toimivin kanava vähentämällä sääntelyä.

02 **Hallittu monikanavaisuus**

Tarjolla on aina vaihtoehtoinen toimitustapa (paperi) ja selkeä jatkopolku poikkeamatilanteissa.

03 **E-lasku aidoksi osaksi polkua**

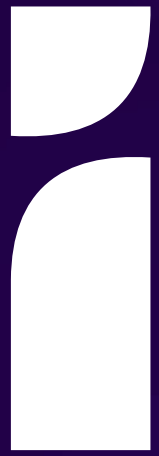
Formaattituki ja yhteneväiset käytännöt standardoimalla.

04 **Dataohjattu kanavavalinta**

Datan laatu kuntoon myös laskuttajilla. Laatu on este asiakkaan toimitustapavalinnan hyödyntämiselle

Kanava voi vaihtua. Asiakaspolun ei pitäisi katketa.

© Intrum



kati.velling@intrum.com
tero.kantelinen@intrum.com