



DE WETENSCAPPAKADÉMIE VAN SUID-AFRIKA
GEN. CHAMBERLAINEN STR. 121
BIBLIOTEEK VERGADERINGSDOORSTRAAT

UOVS-SASOL-BIBLIOTEEK 0198437



11100641890122000019

'N .ONTLEDING VAN VERBRUIKERSKREDIET MET SPESIFIEKE
VERWYSING NA MANS- EN DAMESUITRUSTERS IN 'N
GESELEKTEERDE MARKGEBIED

deur

MICHAEL CASPARUS EKSTEEN SCHIMPER

Verhandeling voorgelê om te voldoen aan die vereistes vir die graad Magister Commercii in die Fakulteit van Ekonomiese en Administratiewe Wetenskappe (Departement Bedryfs= ekonomie) aan die Universiteit van die Oranje-Vrystaat,
Bloemfontein

Studieleier: Prof. Dr. T.G. Border

Januarie 1977

TG 8.283.15h
198437

DIE EKSEMPLAAR MAG ONDER
GEEN OMSTANDIGHEDE UIT DIE
BIBLIOTHEEK VERWYDER WORD NIE

DANK EN WAARDERING:

Dit is 'n besondere behoefte om 'n opregte woord van dank en waardering uit te spreek teenoor prof. T.G. Border vir sy waardevolle hulp en leiding, sy bereidwillige offering, sy strenge hantering van tekortkominge en sy wetenskaplike benadering.

Dank word betuig aan kredietbestuurders(-esse), eienaars en personeellede van mans- en damesuitrusters, sonder wie se medewerking die samestelling van hierdie volume nie moontlik sou gewees het nie.

My innige waardering gaan aan my ouers wat my voortdurend aangemoedig en van kleins af geïnspireer het. Dit is slegs u volgehoue onderskraging wat dit vir my moontlik gemaak het om te kon volhard - aan u rig ek 'n tere woord van dank.

'n Besondere woord van waardering teenoor kapt. en mev. H.E. Austen (Henry en Nicoline) vir hul belangstelling en hulp verleen. Ook 'n woord van waardering aan adv. Dries de Klerk vir hulp en inligting verskaf gedurende my eerste jaar as ingeskrewe student aan die Universiteit van die Oranje-Vrystaat.

My opregte dank word ook gerig aan die tikster en die drukker vir hul onderskeie bydraes.

Alle lof en dank kom God toe, Hy wat die hemel en die aarde gemaak het - sonder wie se krag ons tot niks in staat is nie.

M.C.E. SCHIMPER

BLOEMFONTEIN

DESEMBER 1976

INHOUDSOPGAWE

	<u>Bladsy</u>
<u>HOOFSTUK 1</u> <u>INLEIDING</u>	1
1.1 Doel met studie	1
1.2 Metode van ondersoek	2
1.3 Indeling van studie	3
<u>HOOFSTUK 2</u> <u>BEGRIP EN BETEKENIS VAN VERBRUIKERSKREDIET</u>	5
2.1 Algemeen	5
2.2 Handelskrediet teenoor verbruikerskrediet	7
2.2.1 Voor- en nadele van verbruikerskrediet	10
2.2.2 Vorme van verbruikerskrediet	14
2.2.2.1 Huurkoopkrediet	14
2.2.2.2 Afloskrediet	17
2.2.2.3 Kredietkaarte	19
2.2.2.4 Die ope rekening	24
2.3 Samevatting	27
<u>HOOFSTUK 3</u> <u>BEPLANNING EN BEHEER VAN VERBRUIKERSKREDIET=</u> <u>INVORDERING MET VERWYSING NA DIE OPE</u> <u>REKENING</u>	30
3.1 Inleiding	30
3.2 Bepaling van kredietwaardigheid	32
3.2.1 Persoonlike onderhoudmetode as 'n middel vir die evaluering van kredietwaardigheid	34
3.2.2 Kriteria van kredietwaardigheid	37
3.3 Inligtingsbronne	43
3.3.1 Handelverwysings	43
3.3.2 Kredietbeskermingsburo's	44

	<u>Bladsy</u>
3.4 Kredietpuntestelsels	45
3.5 Risiko	50
3.6 Gebruikmaking van verhoudingsgetalle	55
3.7 Oninbare-skulde-verslag	61
3.8 Samevatting	65
<u>HOOFSTUK 4</u> <u>VERSKILLENDE METODES VAN VERBRUIKERS=</u>	
<u>KREDIETINVORDERING</u>	68
4.1 Inleiding	68
4.2 Die invorderingsbeleid	71
4.3 Verantwoordelikheid vir kredietinvordering	75
4.3.1 Die kredietafdeling	75
4.3.2 Opleiding van invorderingspersoneel	78
4.4 Metodes van invordering	79
4.5 Samevatting	94
<u>HOOFSTUK 5</u> <u>DIE BRIEF AS INVORDERINGSMEDIUM</u>	97
5.1 Enkele beginsels wat gehandhaaf moet word by die opstel van die brief	97
5.2 Die briefreeks	99
5.3 Die persoonlike invorderingsbrief	103
5.4 Verskillende invorderingsbriefbenaderings	108
5.5 Gevare in 'n invorderingsbrief wat vermy behoort te word	113
5.6 Die finale aanmaning	117
5.7 Voorkoming van oninbare skulde deur "dankie sê"- briewe aan klante te skryf	118
5.8 Samevatting	119

<u>HOOFSTUK 6</u>	<u>KREDIETBEHEER EN INVORDERING, MET</u>	
	<u>VERWYSING NA MANS- EN DAMESUITRUSTERS</u>	
	<u>IN BLOEMFONTEIN</u>	122
6.1	Metode van die empiriese ondersoek	122
6.1.1	Bestek van die opname	122
6.1.2	Die ondersoekkeenheid	122
6.1.3	Die steekproef	123
6.2	Kredietaansoekvorms	124
6.2.1	Mansuitrusters	124
6.2.2	Damesuitrusters	128
6.2.3	Verwysings	132
6.2.4	Puntestelsels	133
6.3	Verskillende invorderingsmetodes	137
6.3.1	Mansuitrusters	138
6.3.2	Damesuitrusters	148
6.4	Oorhandigings	154
6.5	Bêrekoop	156
6.6	Probleme	157
6.6.1	Mansuitrusters	157
6.6.2	Damesuitrusters	162
6.7	Die gemiddelde invorderingsperiode	165
6.8	Samevatting	167
<u>HOOFSTUK 7</u>	<u>SAMEVATTENDE GEVOLGTREKKINGS</u>	172
	BRONNELYS	183

LYS VAN TABELLEBladsy

6.1	Besonderhede wat verlang word van applikante vir krediet volgens 'n ontleding van krediet=aansoekvorms van mansuistrusters, Bloemfontein 1975	125
6.2	Besonderhede wat verlang word van applikante vir krediet volgens 'n ontleding van krediet=aansoekvorms van damesuistrusters, Bloemfontein 1975	129
6.3	Invorderingsmetodes van mansuistrusters, Bloemfontein 1975	139
6.4	Aantal aanmanings wat deur mansuistrusters gebruik word, Bloemfontein 1975	141
6.5	Invorderingsmetodes van damesuistrusters, Bloemfontein 1975	148
6.6	Aantal aanmanings wat deur damesuistrusters gebruik word, Bloemfontein 1975	150
6.7	Probleme soos dit ondervind word deur mansuistrusters, Bloemfontein 1975	158
6.8	Probleme soos dit ondervind word deur damesuistrusters, Bloemfontein 1975	162

- 6.9 Rangskiking van mansuistrusters volgens
gemiddelde invorderingsperiode,
Bloemfontein 1973 166
- 6.10 Rangskikking van damesuistrusters volgens
gemiddelde invorderingsperiode,
Bloemfontein 1973 166

HOOFSTUK 1

INLEIDING

1.1 Doel met studie

Die kredietsisteesem word al hoe meer gekompliseerd, met die gevolg dat kredietbestuur al hoe meer 'n wetenskaplike benadering regverdig. Daar word besef dat hoewel ervaring 'n vername plek beklee, 'n fundamentele agtergrond en grondige kennis van onderliggende beginsels van kredietbestuur ewe belangrik is. Waar kredietverlening tradisioneel beskou was as 'n enkele kredietrisikotransaksie, word dit in hierdie studie uit 'n verbruikers- sowel as ondernemersoogpunt benader. Die bedryfsleier moet die breë sosiale, sowel as ekonomiese aspekte van kredietverlening verstaan, alvorens die totaal funksie van kredietverlening effektief uitgevoer kan word.

In hierdie studie word daar verwys na die teoretiese omskrywing van die begrip "krediet", die betekenis en die verskillende vorme van verbruikerskrediet, asook na onderskeie kredietbeleide en invorderingsmedia wat by kredietverlening aangewend word. Hierbenewens is ondersoek ingestel na die beplanning en beheer van verbruikerskredietverlening, met 'n vergelykende studie van die teorie en praktyk met spesifieke verwysing na die ope rekening.

1.2 Metode van ondersoek

Soos genoem in die doel van die studie, is 'n vergelykende studie gemaak van die teorie en praktyk van kredietverleening, met verwysing na die ope rekening. Die teoretiese gedeelte bestaan uit 'n breë literatuurstudie, terwyl die empiriese studie die ondersoek behels van die verskillende metodes van kredietverlening en -invordering in 'n poging om probleme wat deur beide mans- en damesuitrusters in Bloemfontein ondervind word, te identifiseer. Die ondersoek is beperk tot mans- en damesuitrusters in die sakesentrum van Bloemfontein.

In die empiriese ondersoek is van die persoonlike onderhoudmetode gebruik gemaak en om verskille in metodes vas te stel, is ontledings gemaak van gegewens wat sekere van die ondernemings bereid was om beskikbaar te stel. Die omvang van die steekproef is beperk tot elf mansuitrusters en 'n gelyke getal damesuitrusters. Volgens die opname wat gemaak is om te bepaal hoeveel uitrusters by die ondersoek betrek is verteenwoordig die steekproef vyf-en-sestig persent van die mans- en nege-en-sestig persent van die damesuitrusters onderskeidelik. Die metode wat gevolg is om die spesifieke steekproef binne die universum te bepaal, was dieselfde ten opsigte van mans- en damesuitrusters. Eerstens is 'n lys opgestel van alle mans- en damesuitrusters in die sakesentrum van Bloemfontein en tweedens is, deur middel van telefoongesprekke,

in gevalle waar twyfel bestaan het, bepaal of op krediet of kontant verkoop word. Die grootte van die steekproef is gedeeltelik beïnvloed deur uitruusters wat 'n kontantbeleid volg. Daardie uitruusters wat op 'n streng kontantgrondslag funksioneer en ook op 'n beperkte skaal krediet verleen is van die ondersoek uitgesluit. Die volgende tipe uitruusters is ook van die ondersoek uitgesluit: afdelingswinkels, skoenwinkels, mans- en damesuitruusters in die nie-blanke inkoopentrum, babauitruusters, seuns- en dogtersuitruusters, bruiduitruusters, gesinsuitruusters, tweedehandse uitruusters, kleremakers en sportwinkels.

Die rede waarom mans- en damesuitruusters genader is, is omdat hulle produk van 'n semi-duursame aard is, en hulle langer krediettermyne sal moet verleen as voedselmarkte en dergelike instansies. As gevolg van die krediettermyn is dit te verstaan dat hierdie tipe winkel met meer omvangryke kredietprobleme te kampe sal hê. Dit is ook vanselfsprekend dat ons hier met 'n groter gebruikmaking van verbruikerskrediet te doen het.

1.3 Indeling van studie

In hierdie studie is eerstens stilgestaan by die breë teoretiese agtergrond van "verbruikerskrediet". In die tweede hoofstuk word die onderskeid tussen handels- en verbruikerskrediet omskryf met verwysing na die definisie van verbruikerskrediet soos uiteengesit deur verskillende skrywers

asook die voor- en nadele van verbruikerskrediet in die algemeen en die verskillende vorme wat dit aanneem. Die derde hoofstuk gaan oor die beplanning en beheer van kredietverleening en -invordering en handel oor die bepaling van kredietwaardigheid, die verskillende invorderingsverhoudings en die oninbare-skulde-verslag. Klem word ook gelê op die ontwikkeling van puntetellingsisteme en die evaluering van kredietwaardigheid. Die vierde hoofstuk handel oor die kredietafdeling, invorderingsbeleide en verskillende invorderingsmetodes ten opsigte van verbruikerskrediet. In die daaropvolgende hoofstuk word meer breedvoerig verwys na die invorderingsbrief omrede die besondere betekenis hiervan.

In die tweede gedeelte van die studie word die resultate van die empiriese ondersoek beskryf. Voorts bestaan die inhoud van die daaropvolgende hoofstuk uit 'n vergelykende studie tussen teorie en praktyk, afleidings en gevolgtrekkings wat gemaak is - 'n samevatting van die belangrikste gevolgtrekkings.

HOOFSTUK 2

BEGRIP EN BETEKENIS VAN VERBRUIKERSKREDIET

2.1 Algemeen

Die woord "krediet" word afgelei van die Latynse term "credare" wat "vertroue" beteken, dit wil sê, 'n wedersydse vertroue kom tot stand tussen die kredietverlener enersyds en die kredietontvanger andersyds. Sodra kredietverlening plaasvind, word goedere of dienste van een party na 'n ander oorgedra, met die wedersydse verstandhouding dat betaling in die toekoms volgens ooreenkoms sal geskied. Hierdie belofte het betrekking op 'n ruilmiddel; goedere of dienste word deur een party aangebied en 'n belofte om te betaal deur die ander party.¹ Die beskikkingsmag word in geval van huurkoop, volgens ooreenkoms, van die een party na die ander oorgedra sodra die finale betaling van die uitstaande skuld geskied. Verbruikerskredietverlening op ope rekening verskil egter van huurkoop in dié sin dat die beskikkingsmag onmiddellik oorgaan na die verbruiker, wat onmiddellik besitter van die gekoorte goedere word. Dit verhoog met ander woorde die risiko.

1 Credit Research Foundation.: Credit Management Handbook, Richard D. Irwin, Inc., Homewood Illinois 1965, bl. 6.

Kredietskrywers verskil in hul definiëring van krediet, wat toegeskryf kan word aan die verskille in die toepassing van die term. Daar kan in breë trekke onderskei word tussen twee benaderings. Volgens die een benadering word krediet as 'n vermoë van die kant van die verbruiker beskou, terwyl dit volgens die tweede benadering as 'n aktualiteit of reg van die kant van die kredietverlener beskou word. Ter verduideliking van die eerste definisie, stel Johnson die volgende: "Credit is the power to obtain goods or service by giving a promise to pay money for goods on demand or at a specified date in the future."², terwyl die begrip van krediet uit die oogmerk van die verspreider of kredietverlener geïllustreer word deur die volgende definisie: "A credit is the present right to a future payment."³ Uit die oogpunt van die verbruiker is krediet die beskikbaarstelling van koopkrag om goedere of dienste te bekom, terwyl die kredietverlener oor 'n reg beskik om in tye van wanbetaling teen die verbruiker op te tree. Alhoewel skrywers verskil in hul definiëring van krediet, kan die ver- naamste eienskap van krediet beskou word as die wedersydse vertroue wat gestel word tussen kredietverlener en -verbruiker. Die volgende twee algemene definisies van krediet is illustre- rend: "The power to secure the present transfer of wealth, measured in dollars or other monetary standard by a promise

2 Chapin, A.F. en Hasset, G.E. Jr.: Credit and Collection Principles and Practice, McGraw-Hill Book Company, New York 1960, bl. 3.

3 a.w., bl. 6.

to pay at a future time, based on the confidence of the seller in the ability and the willingness of the buyer to meet his obligations."⁴ en "The transfer of something valuable to another, whether money, goods or services, in the confidence that he will be both willing and able, at a future day, to pay its equivalent."⁵

2.2 Handelskrediet teenoor verbruikerskrediet

In die algemeen kan krediet in twee breë kategorieë ingedeel word, naamlik: openbare en private krediet.⁶ Openbare krediet het hoofsaaklik te doen met owerheidsektore, terwyl private krediet te doen het met privatesektore en individue, waar daar onderskei kan word tussen bank-, beleggings-, landbou-, handels-, en verbruikerskrediet.⁷ Openbare krediet sowel as kredietverlening deur finansiële instellings, soos handelsbanke, leningsbanke of die Land- en Landboubank, val buite die bestek van hierdie studie.

Om verwarring te vermy, word verwys na die verskil tussen handels- en verbruikerskrediet. Die breë onderskeid tussen

4 Chapin, A.F.: Credit and Collection Principles and Practice, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1947, bl.4.

5 a.w., bl. 4.

6 Credit Research Foundation, a.w., bl. 6.

7 Beckman, T.N.: Credits and Collections, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1962, bl. 3.

bankkrediet en die ander vorme van krediet berus by die aard van die goedere of dienste wat in ruil vir die belofte ontvang word. In die geval van bankkrediet, word geld ontvang in ruil vir 'n toekomstige finansiële verpligting ten opsigte van rente en delging.

Die onderskeid tussen soorte krediet kan eerstens getref word deur die tipe kredietontvanger te identifiseer. Krediet wat deur 'n private persoon ontvang word, word as verbruikerskrediet beskou, in teenstelling met kredietverlening aan instellings of ondernemings, wat as handelskrediet beskou word.

Handelskrediet word deur Beckman en Bartels soos volg gedefinieer: "It may be defined as the credit that is extended to business organizations in their purchase of goods either to be resold or to be used in the business process. Mercantile credit, therefore, is confined to wholesale transactions.

It represents the power of a business to obtain goods and services in exchange for its promise of future payment."⁸

Handelskrediet word veral verleen aan 'n instelling of onderneming wat goedere of dienste distribueer of produseer.⁹ Bo

en behalwe die feit dat krediet geïdentifiseer kan word ooreenkomstig die bron en doel van die krediet, beskik handelskrediet oor afsonderlike kenmerke.¹⁰ In die meeste gevalle

word handelskrediet toegestaan sonder sekuriteit en is dit

8 Beckman, T.N. en Bartels, R.: Credits and Collections in Theory and Practice, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1949, bl. 305.

9 Credit Research Foundation, a.w., bl. 9.

10 T.N. Beckman en R. Bartels, a.w., bl. 20.

oor die algemeen van 'n korttermyn-aard.¹¹

Soos gemeld, verskil verbruikerskrediet van handelskrediet in dié opsig, dat krediet uitgebrei word om die individuele verbruiker in staat te stel om goedere en dienste te bekom. Die termyn en grondslag van sekuriteit verskil ook, afhangende van die aard van die produk: "Consumer credit may be defined as the credit granted to consumers to facilitate the process of consumption."¹² Volgens Chapin is verbruikerskrediet: "The power of an individual to obtain goods or services for his own use and consumption."¹³

In die breë gesien, behels verbruikerskrediet alle kredietverlening vir persoonlike gebruik, ongeag of dit toegestaan word deur produsente, kleinhandelaars, professionele tussenpersone, diensorganisasies of finansiële instellings. Uit 'n verbruikersoogpunt beskou, is krediet die skepping van koopkrag, wat die verbruiker sodoende in staat stel om goedere en dienste te bekom.¹⁴

11 Credit Research Foundation, a.w., bl. 9.

12 T.N. Beckman en R. Bartels, a.w., bl. 21.

13 A.F. Chapin, a.w., bl. 86.

14 T.N. Beckman en R. Bartels, a.w., bl. 21.

2.2.1 Voor- en nadele van verbruikerskrediet

Die voor- en nadele van verbruikerskrediet kan bespreek word uit die oogmerk van die onderneming, of uit die oogmerk van die verbruiker. Wat die onderneming betref, noem Bernstein, sowel as Mayo drie vername voordele, naamlik die verhoging van verkope, produktiwiteit en koopkrag.¹⁵ 'n Toename in die aantal verbruikers beteken 'n verhoging in die omset van 'n onderneming, wat gepaard behoort te gaan met 'n styging in winsgewendheid. 'n Gunstige finansiële posisie behoort steeds behou te word nadat die addisionele koste van kredietfinansiering in berekening gebring is. As direkte gevolg van die verhoging in verkope word die onderneming in staat gestel om te groei met meegaande produktiwiteitsvoordele verbonde aan grootskaalse optrede en beter kapasiteitsbenutting. Die verhoging in verkope beteken ook 'n verhoging in die koopkrag van die onderneming, wat verdere aanleiding kan gee tot massa-aankope en die ontvangs van gunstiger kredietterme.

Ongeag bogenoemde voordele, hou verbruikerskrediet ook sekere nadele vir die onderneming in. So kan 'n vermeerdering in die aantal kredietverbruikers meebring dat administratiewe koste verhoog word, byvoorbeeld die koste verbonde aan die bewaring van kredietdata, die bepaling van die kredietwaardig-

15 Bernstein, L.: How to supervise Credit Accounts, Gower Press, Portsmouth 1972, bl. 1 en Mayo, O.G.: Consumer Credit Control, Gower Press, London 1971, bl. 2.

heid en die uitstuur van rekeningstate en ander invorderingsmedia.¹⁶

'n Tweede moontlike nadeel is dat enige verslapping in kredietterme, koste verder kan laat styg: "If, however, by giving credit, a retailer does in fact, increase his sales it is possible for him, despite the extra cost, to make a bigger money profit. If all his competitors are also giving credit, this service alone is nevertheless not likely to give him any competitive advantage unless he offers more attractive terms and thereby increases the cost further."¹⁷

Die gevaar bestaan verder dat kapitaal opgesluit word in groter voorraad en uitstaande debiteure met die gevolg dat dit die onderneming se bedryfskapitaalbehoefte aansienlik kan verhoog en gevolglik kan dit likiede probleme skep.

Mayo noem die moontlike nadeel van kredietverlening aan behoeftege klante en waarsku dat dit nie buite die bereik van 'n persoon se betaalvermoë verleen behoort te word nie.¹⁸

Krediet kan ook aanleiding gee tot 'n verlies van klante, volgens Richert, Meyer en Haines: "If the businessman is firm in collecting on past due accounts (as he should be) he may

16 Amer, P.J.: Retail Management, International Textbook Company Ltd., London 1970, bl. 236.

17 a.w., bl. 236 en 237.

18 O.G. Mayo, a.w., bl. 7.

turn the customer against him and lose his trade entirely. Unpleasant credit experience - regardless of whose fault it is - often loses a customer permanently."¹⁹

Teenoor die voor- en nadele van verbruikerskrediet vir die onderneming, word die volgende ten opsigte van die verbruiker opgemerk:

In die eerste instansie is die finansiële verpligting van die verbruiker minder verspreid, dit wil sê, aankope wat gedurende die maand plaasvind, kan in een bedrag aan die einde van die maand betaal word. Dit stel ook die verbruiker in staat om vooruit aan te koop, en in die geval van termynbetaalings of huurkoop, word duursame artikels binne die bereik van die verbruiker geplaas.²⁰ Op hierdie wyse verhoog kredietverlening die koopkrag van die verbruiker.

Tweedens kan verskillende lede van die familie die aankoop-funksie waarneem wanneer die ander lede nie teenwoordig kan wees op die moment van die aankoop nie. Derdens bestaan daar ook die voordeel dat aankope deur die pos of telefonies gedoen kan word. Vierdens kan die verbruiker dit geriefliker vind om te betaal ooreenkomstig die betaaldag van sy

19 Richert, G.H., Meyer, W.G. en Haines, P.G.: Retailing Principles and Practices, McGraw-Hill Book Company, New York 1962, bl. 321.

20 O.G. Mayo, a.w., bl. 3.

werkgewer.²¹ Ten slotte die voordeel dat dit sterk kan bydra tot 'n meer persoonlike verhouding tussen die verbruiker en handelaar.²²

'n Moontlike nadeel van verbruikerskrediet is dat dit aanleiding kan gee tot oorbesteding aan die kant van die verbruiker. Die aanskaf van duursame en semi-duursame artikels word soms aangemoedig by verbruikers wat alleenlik noodsaaklikhede kan bekostig. Die gevolg is dat kredietverlening dikwels vir die verbruiker onaangename resultate teweegbring en ook aanleiding gee tot ramspoedige gevolge.²³ 'n Verdere nadeel vir die verbruiker is dat die koste van verbruikerskredietverlening, aansienlik is. Die kontantkorting wat verbeur word indien die verbruiker op 'n kontantgrondslag sou gekoop het en ander koste soos rente op agterstallige rekeninge, die koste van afloskrediet en huurkoopkoste, word heel dikwels uit die oog verloor. 'n Volgende nadeel is dat die verbruiker gebonde is aan daardie onderneming wat die krediet aan hom verleen, dit wil sê die keuse van sy inkomebesteding word beperk tot artikels wat deur daardie onderneming aangebied word.

21 Jones, F.M.: Retail Merchandising, Richard D. Irwin, Inc., Homewood Illinois 1957, bl. 553.

22 Lasser, J.K.: How to run a Small Business, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1955, bl. 77.

23 A.F. Chapin, a.w., bl. 11.

2.2.2 Vorme van verbruikerskrediet

Verbruikerskrediet neem verskillende vorme aan.

2.2.2.1 Huurkoopkrediet

Alhoewel buite die bestek van die studie, word dit kortliks bespreek.

Die grondslag waarop huurkoopkrediet funksioneer is die uitstel van die oordrag van eienaarskap totdat die artikels ten volle betaal is. Die verbruiker sluit 'n ooreenkoms met die handelaar met die bedoeling om die artikel te huur teen 'n som wat in paaiemente betaalbaar is. Die ooreenkoms maak voorsiening daarvoor dat die artikels eers die eiendom van die verbruiker word wanneer die paaiemente wat betaal is, gelykstaande aan die waarde van die artikel(s) is. Die verbruiker is alleenlik 'n huurder wanneer die paaiemente nog nie ten volle afbetaal is nie en word ook nie as 'n mede-eienaar beskou nie.²⁴ Mayo omskryf huurkoopkrediet soos volg: "Hire purchase is an agreement to hire goods under which the ownership of the goods will or may pass to the hirer - that is, any hiring contract which provides that after the payment of a given number of instalments"²⁵

24 Bolling, C.L.: Hire-purchase trading, Sir Isaac Pitman and Sons Ltd., London 1935, bl. 4 en 5.

25 O.G. Mayo, a.w., bl. 9.

Huurkoop verskil op die volgende wyses van die ope rekening:²⁶

(a) 'n Kontrak vorm die kern van die ooreenkoms en dit word deur die koper onderteken.

(b) 'n Vasgestelde minimum afbetaling, wat bereken word as 'n persentasie van die verkoopprijs, word vereis. In die Republiek van Suid-Afrika bepaal die Wet op Huurkoop (Wet 36 van 1942) soos gewysig, dat minstens een kwart van die kontantprijs van meganies aangedrewe padvoertuie (uitgesonderd motorfietse, bromponies en meganies aangedrewe fietse en driewielers), in 'n kontantbedrag of in goed betaal moet word, voordat die verkoopkontrak geldig is.²⁷

(c) Die beskikkingsmag word deur die onderneming behou hoewel die klant die goedere in gebruik neem.

(d) Rentekostes word bereken en by die uitstaande balans gevoeg. In die Republiek van Suid-Afrika bepaal die Wet op Beperking en Bekendmaking van Finansieringskoste (Wet 73 van 1968) soos gewysig, die maksimum finansieringskostekoerse per jaar waarteen finansieringskoste gehef kan word ten opsigte van 'n geldleningstransaksie of 'n krediettransaksie in verband waarmee daar ooreengekom is dat betaling van die hoof=

26 G.H. Richert, W.G. Meyer en P.G. Haines, a.w., bl. 323.

27 Goewermentskennisgewing no. R.1044 van 12 Junie 1972.: Staatskoerant, 12 Junie 1972, vol. 84, no. 3562.

skuld en finansieringskoste by wyse van reëlmatige betalings moet geskied.²⁸

(e) Periodieke betalings moet gemaak word totdat die totale skuld gedelg is.

Volgens van Waasdijk kan die styging van uitstaande verbruikerskredietrekeninge tussen die jare 1946 tot 1966 toegeskryf word aan die feit dat huurkoop as 'n vorm van verbruikerskrediet in 'n mate die maandelikse ope rekening vervang het, en dat die styging in uitstaande verbruikerskredietrekeninge nie geheel en al aan die fenomenale styging van huurkoopkrediet toegeskryf kan word nie.²⁹ Die groei van huurkooptransaksies in die vyftien jaar ná die Tweede Wêreldoorlog, word, deur hom, aan drie faktore toegeskryf:

(a) 'n Styging in persoonlike inkomste, wat meegebring het dat meer huishoudings duursame goedere kon aanskaf.

(b) Die gebruik van huurkoopsterme as 'n vorm van verkoopsbevordering.

(c) Die finansiering van huurkooptransaksies deur gespesialiseerde instellings, wat gedurende die vyftigerjare ontwikkel

28 Goewermentskennisgewing no. R.2019 van 1 November 1974.: Staatskoerant, 1 November 1974, vol. 113, no. 4475.

29 Van Waasdijk, T.: "New Trends in Consumer Credit ", Commercial Opinion, Julie 1967, bl. 13 en 14.

het, het die uitbreiding van huurkoop, as vorm van verbruikerskrediet, vergemaklik.

2.2.2.2 Afloskrediet

Hierdie vorm van verbruikerskrediet word veral aange-tref by sekere kettingwinkels.³⁰ Dié metode van kredietverlening bestaan daaruit dat 'n vaste periodieke paaient betaal word ongeag die uitstaande balans. Aanvaar byvoorbeeld, dat die onderneming 'n ses maande-plan in werking het en dat die verbruiker bereid is om twintig rand per maand te betaal. Die verbruiker kan dan goedere aankoop tot op die bedrag van honderd en twintig rand en na periodieke betalings weer aankoop, sonder om die maksimum kredietperk te oorskry. 'n Verhoging van die periodieke paaient sal die kredietperk pro-rata verhoog.³¹ 'n Ander metode waarvolgens afloskrediet toegeken kan word, is dié waar die terugbetalingstermyn verleng word, die periodieke paaient kleiner kan word, maar rente word egter bygevoeg.

Afloskrediet word meer doeltreffend beheer as die ope rekening: "Consequently, because of the definite understanding gained with the customer when the 'rotating' or 'revolving' account is opened, and because of the effectual system of

30 T.N. Beckman en R. Bartels, a.w., bl. 158.

31 T.N. Beckman, a.w., bl. 127.

billing and collection instituted in connection therewith, stores use the plans as business volume builders. This is accomplished in two ways. In the first place, this type of account makes possible credit business from customers who would not otherwise qualify for a regular charge account" en verder: "Second, it makes possible for customers to buy more than the limit on the regular charge account would permit."³² Richert, Meyer en Haines skryf soos volg: "The revolving charge account is gaining in popularity. Of course, the interest charged makes revolving credit more expensive for the customer, but the objection is not serious. The retailer likes revolving charge-account credit because less risk is involved. The interest received, helps him to keep down his cost in servicing these accounts."³³

Die administratiewe koste van afloskrediet is hoër as die van die ope rekening en termynbetaling. Afloskrediet is meer riskant; betalings is herhalend van aard en dokumentasie en reklame-funksies is talryk.³⁴ Aansluitend hierby identifiseer Roberts³⁵ sekere tendense, probleme en gee moontlike oplossings: In die eerste instansie wys hy op die fenomenale groei van afloskrediet sedert die Tweede Wêreldoorlog, en

32 T.N. Beckman en R. Bartels, a.w., bl. 158.

33 G.H. Richert, W.G. Meyer en P.G. Haines, a.w., bl. 323.

34 T.N. Beckman en R. Bartels, a.w., bl. 159.

35 Trotta, A.L.: Credit Management Year Book 1957-1958, Credit Management Division; National Dry Goods Association, New York 1957, bl. 60.

die stygende verkoopsptensiaal van afloskrediet, veral by die laer en middel inkomstegroepe. Dit het ook aanleiding gegee tot verskillende verkoopsbevorderingstegnieke en skep 'n behoefte aan buigsaamheid in die hantering van kredietrekeninge, terwyl dit terselfdertyd doeltreffende beheer genoodsaak. Dit dra verder by tot stygende bedryfskoste, duurder kredietverslae, die vermeerdering van invorderingspersoneel en stygings in oninbare skulde. As gevolg van verhoogde afloskredietverkope het debiteure-saldo's gestyg en kontantverkope afgeneem. Gepaard met hoër rentekoste op banklenings en hoër terugbetalingstermyne, ondervind onderneemings toenemende finansiële probleme.

As oplossing word aanbeveel dat daar groter beklemtoning moet wees van die maandelikse ope rekening en verkorting van afloskrediettermyne. Hierbenewens moet afloskredietkoerse verhoog word met versigtige keuring van kredietrisiko's.

2.2.2.3 Kredietkaart

Die bankkredietkaart is een van die jongste en gewildste toevoegings tot die dienste wat deur ondernemings en handelsbanke aan die finale verbruiker aangebied word.³⁶ Die kaart stel die houer daarvan in staat om volgens ooreenkoms, skuld met die kredietkaartonderneming aan te gaan.

36 Reynders, H.J.J. (Red.): Finansiële Bestuur, J.L. van Schaik Bepcrk, Pretoria 1971, bl. 231.

Die kaarthouer kan ook enige tak van sy bank besoek, sy kaart tevoorskyn haal en kontant onttrek tot op 'n vasgestelde daaglikse maksimum. Aan die einde van die maand ontvang die kaarthouer 'n rekeningstaat waarop individuele debiete en kodenommers van die name van die ondernemings waarby aangekoop is, verskyn. Die ondernemer oorhandig aan die einde van elke dag die oorspronklike kopieë van sy kredietverkoopstro= kies aan die bank van die kredietkaartstelsel by wie hy ook outomaties 'n rekening het. Sy rekening word onmiddellik gekrediteer met die totale bedrag van die verkope, min korting, wat bereken word teen 'n wisselskaal.³⁷

Kredietkaarte word in Suid-Afrika in vier kategorieë verdeel, naamlik: "(i) shopping cards (Barclaycard), (ii) travel and entertainment cards (American Express and Diners Club), (iii) Bank courtesy cards, such as Trust Card and Standard Bank courtesy card, which, though widely used, are merely guarantees of cheque payment, and (iv) local house cards which include shopper credit cards in stores, employee dining cards and so on."³⁸

37 Tallyman.: "Credit Cards Add Status", Commercial Opinion, Augustus 1966, bl. 16.

38 Business South Africa: "Credit cards are here to stay", Junie 1970, bl. 45. Vir 'n meer volledige bespreking sien ook Hardern, I.: "How to choose a credit card", Business South Africa, November 1974, bl. 30.

Die Diners Club-kaart en ook die American Express-kaart is 'n statuskaart, omrede dit alleenlik beskikbaar gestel word aan persone wat meer as 'n sekere minimum inkomste verdien.

'n Intreefooi is betaalbaar en daarna jaarlikse ledegeld.

Dié tipe kaarte word, hoofsaaklik gebruik om reis-, onthaal- en hotelkoste te betaal en word algemeen in die buiteland aanvaar selfs in Rusland en ander Oos-Europese lande.

American Express-kaarte word in Suid-Afrika geadministreer deur die Nederlandse Bank en word nie as 'n kredietkaart beskou nie, maar wel eerder as 'n welwillendheidskaart.

Hierdie kaarte word veral deur sakelui gebruik. Die Barclay-kaart verskil van die Diners Club- en American Express-kaarte, in dié opsig dat die Barclay-kaart beskikbaar gestel word aan alle lede van die gemeenskap vir daaglikse gebruik en is nie alleen beperk tot persone in die hoër inkomstegroepe nie.³⁹

Die kredietkaart hou sekere voor- en nadele in vir die verbruiker. Die risiko van diefstal deur sakkerollers word verminder deurdat die verbruiker nie nodig het om groot bedrae kontant saam met hom te neem as hy gaan inkopies doen nie.

Die verbruiker kan ook deur een tjekbetaling al die maandelikse huishoudelike rekeninge vereffen. Daarbenewens kan

kontant met behulp van die kredietkaart verkry word wanneer benodig.⁴⁰ 'n Moontlike nadeel van die kredietkaartstelsel

39 Business South Africa, a.w., bl. 46.

40 Van Wyk, C.J.: "Die kredietkaart-Gemeenskap", Volkshandel, Januarie 1969, bl. 15.

is dat dit verbruiksbesteding in geheel mag stimuleer op 'n stadium waarop alle maatreëls daarop gerig mag wees om sodanige besteding in te perk. Wat die individuele verbruiker betref, bestaan daar die sogenaamde "vloerbeperkings" *, asook die kredietbepersking waarvan slegs die kaarthouer kennis dra en wat hy nie te bowe mag gaan nie. Die doel van hierdie beheer=maatreëls is om te verseker dat die kaarthouer nie sy beperkings te bowe gaan nie.⁴¹

Daar bestaan ook enkele voor- en nadele vir die onderneming. Die kredietkaart bind die verbruiker aan daardie onderneming wat dié kredietdiens aanbied en moedig hom aan om soveel as moontlik daar te koop.⁴² 'n Verdere voordeel is dat die onderneming redelik seker is dat hy die verskuldigde bedrag sal ontvang omdat die kaarte deur redelik gevestigde banke en instellings uitgereik word. Die verdere toekomstige voordeel in die spoedige bepaling met behulp van die rekenaar van 'n persoon se kredietwaardigheid. Dergelike beheer oor kredietwaardigheid kan dan feitlik vervolmaak word, omdat die menslike faktor grotendeels uitgesluit sal word.⁴³

* Dit is beperkings op die enkelbedrag waarvoor 'n bepaalde ondernemer sonder toestemming van die kredietkaartonderneming aan die kredietkaarthouer mag verkoop.

41 C.J. van Wyk, a.w., bl. 15 en 16.

42 The Economist Intelligence Unit, London.: "World Shopping Trends", Commercial Opinion, Maart 1968, bl. 19.

43 Greyling, D.J.: "Elektroniese Bankwese-Krediekaartbetaling?", Volkshandel, September 1970, bl. 85.

'n Moontlike gevaar verbonde aan die kredietkaartstelsel is dat die kredietfunksie van die ondernemer mettertyd deur banke oorgeneem sal kan word en dat banke al hoe meer toegang tot verbruikerskrediet kan verkry. In Amerika het dit reeds sulke afmetings aangeneem dat die "National Merchants Association" begin het met 'n koöperatiewe krediet-veldtog met die oog daarop om banke hiervan te weerhou.⁴⁴ Daar word ook beweer dat geld, as sodanig, nie geheel en al in die nuwe kredietkaartstelsel-era sal verdwyn nie, omrede sekere verbruiksartikels of dienste nie met 'n kredietkaart gekoop kan word nie.⁴⁵ 'n Verdere probleem wat nie volkome opgelos kan word nie, is die uitskakeling van bedrog. Daar bestaan nog geen betroubare metodes van verbruikersidentifikasie nie, hoewel vinnige vordering deur middel van die elektronika reeds in die rigting gemaak is.*

In die dertigerjare het koöperatiewe verbruikersverenigings met die doelwit om die koopkrag van verbruikers te verstewig, begin ontwikkel. Die belangrikste voordeel vir lede van die verenigings is die direkte en indirekte korting wat dit vir hulle mag inhou. Direkte korting word deur ondernemers aan

44 Sanger, D., e.a.: "The credit card explosion", Business South Africa, Junie 1972, bl. 68.

45 D.J. Greyling, a.w., bl. 85.

* Vir 'n volledige bespreking van bankkredietkaarte sien Ward, M.: "Towards a cashless society - A note on Credit Cards", The South African Journal of Economics, University of Cambridge, Junie 1967, bl. 146 en Financial Mail: "Playing their cards", November 1970, bl. 629.

verbruikers wat hulself as lede van verbruikersverenigings kan identifiseer toegestaan, terwyl indirekte korting by wyse van 'n jaarlikse bonus aan lede uitbetaal word. Die inherente voordeel van 'n verbruikersvereniging is dat die sentralisasie van lede se rekenings kontrole oor besteding moontlik maak. Die nadeel van die verbruikersvereniging is dat in gevalle waar aankoopboeke gebruik word, ondernemers geen kontrole oor die kredietperk van die lid het nie. Die verbruikersvereniging aanvaar ook geen verantwoordelikheid indien die kredietperk van 'n lid oorskry word nie. 'n Tweede moontlike gevaar is dat lede wat toelaat dat nie-lede met die aankoopdokument mag aankoop blootgestel is aan die risiko van terugbetaling.⁴⁶

2.2.2.4 Die ope rekening

Die verbruiker kan met behulp van die ope rekening gedurende die maand goedere aankoop waarop betaling aan die onderneming op 'n latere tydstip geskied. Die termyn waarin betaling geskied hang in 'n sekere mate van die koper af, hoewel gebruikelike termyne van 30, 60 en 90 dae algemeen aangeref word. Die termyn en die bedrag van die ope rekening

46 Van Waasdijk, T.: The development and economic significance of Retail Buyers' Associations in South Africa, Department of Commerce - University of the Witwatersrand, Johannesburg 1957, bl. 1, 12 en 13.

word by kredietverlening bepaal, en word beïnvloed deur die kredietwaardigheid van die verbruiker.⁴⁷ Amer stel dit soos volg: "This is the facility given to customers having their purchases charged to them on the basis of payment in thirty days. It is the most usual type of credit service given by retailers to regular customers, and is generally believed to encourage regular purchasing from the shop or store which provides it."⁴⁸

Die ope rekening word ook die "maandelikse ope rekening" genoem, maar dit beteken nie dat die verbruiker binne 'n termyn van dertig dae die uitstaande balans moet vereffen nie. Die kredietverlening kan op die twintigste dag van die maand plaasvind en die betaling daarvan kan op die tiende dag van die daaropvolgende maand vereis word. Die verbruiker word dan twintig dae toegelaat om die uitstaande balans te vereffen. Wanneer die kredietverlening op die eerste dag van die maand plaasvind, beskik die verbruiker oor 'n grasietydperk van veertig dae.⁴⁹

Ope-rekening-kredietverlening is 'n kredietdiens wat "gratis" aan die verbruiker gelewer word.⁵⁰ Krediet word verleen nadat die kredietwaardigheid van die applikant bepaal is:

47 O.G. Mayo, a.w., bl. 9.

48 P.J. Amer, a.w., bl. 37.

49 F.M. Jones, a.w., bl. 556.

50 T.N. Beckman, a.w., bl. 113.

"Open account credit is usually granted on an unsecured basis, the buyer not being required to pledge his purchases or any other assets as collateral. Instead, credit is extended on the basis of an estimate of the buyers character, capacity, and capital."⁵¹ Hierdie vorm van verbruikerskrediet word algemeen verleen aan verbruikers en is so bekend dat sommige verbruikers dié kredietdiens, wat die onderneming aanbied, as vanselfsprekend aanvaar.⁵² Die gemak waarmee die verbruiker op die ope rekening kan aankoop en die mededingende aard daarvan, vanuit 'n ondernemer se oogpunt, het meegebring dat die gebruikmaking van die ope rekening nie as 'n voorreg beskou word nie, maar wel eerder as 'n noodsaaklikheid.⁵³

Die verbruiker kan enige tyd gedurende die maand aankoop, mits die totaal daarvan nie die maksimum kredietperk, wat by die bepaling van kredietwaardigheid vasgestel is (sien hoofstuk 3), oorskry nie. Wanneer 'n verbruiker gedurende die maand op krediet aankoop, word dit by sy totale rekening ingesluit en geen addisionele koste word van hom verhaal nie. Die koste van ope-rekening-krediet maak deel uit van die totale bedryfskoste van die onderneming en sal by die prys van sy goedere ingesluit word.

51 Duncan, D.J. en Phillips, C.F.: Retailing Principles and Methods, Richard D. Irwin, Inc., Homewood Illinois 1955, bl. 642.

52 T.N. Beckman en R. Bartels, a.w., bl. 123.

53 T.N. Beckman, a.w., bl. 119.

2.3 Samevatting

Krediet, afgelei van die Latynse term "credare" wat "vertroue" beteken, word beskou as die teenswoordige koopkrag om kommoditeite of dienste te bekom, met die belofte om die ekwivalent op 'n toekomstige datum terug te betaal. Krediet word deur verskillende kredietskrywers verskillend beskou en gedefinieer, en is 'n enkele definisie nie aanvaarbaar vir die oorgrote meerderheid kredietskrywers nie. Krediet berus op vertroue. Die vertrouensposisie wat daar bestaan tussen debiteur en krediteur kom egter in elke definisie voor, hetsy in die persoonlike reputasie van die individu, of die reg van die krediteur om die verskuldigde bedrag in te vorder. Verbruikerskrediet word verder beskou as die koopkrag van 'n individu om goedere of dienste vir konsumpsiedoeleindes aan te skaf en vloei voort uit die vertrouensposisie wat daar bestaan tussen die kleinhandelaar aan die eenkant en die verbruiker aan die ander kant.

In die breë sin kan verbruikerskrediet toegestaan word deur produsente, kleinhandelaars, professionele tussenpersone of verskillende tipe finansiële instellings. Handelskrediet word beskou as krediet wat verleen word aan ondernemings wat goedere aankoop vir die doel van herverkoop of eie gebruik.

Die klemverskuiwing vanaf 'n produksie - na 'n bemarkingsgeörienteerde ekonomie het meegebring dat die distribusie van goedere, en nie die produksie daarvan nie, 'n moderne probleem

geword het. In die distribusieproses stimuleer kredietverleening die verspreiding van goedere en dienste en sonder kredietverlening sal duursame produkte buite bereik van die meerderheid verbruikers wees. Die aspekte ten gunste van kredietverlening en dié daarteen behoort versigtig teen mekaar opgeweeg te word. Kredietverlening kan beskou word as 'n vryheid wat sowel die kleinhandelaar as die verbruiker geniet.

Verbruikerskrediet kan in verskillende vorme aangetref word, soos onder andere, huurkoopkrediet, afloskrediet, kredietkaarte en ope-rekening-krediet. Die grondslag van huurkoopkrediet is die uitstel van die oordrag van eienaarskap totdat die artikels ten volle betaal is. Die beskikkingsmag word deur die onderneming behou hoewel die klant die goedere in gebruik neem. Afloskrediet, wat veral aangetref word by sekere kettingwinkels, bestaan daaruit dat 'n vaste paaient periodiek betaal word ongeag die uitstaande balans. Die onderneming kan een of selfs twee planne in werking hê waarvolgens by die een plan geen rente bygevoeg word nie, maar by die tweede wel. Die verbruiker kan goedere aankoop tot op die bedrag van die maksimum kredietperk en na periodieke betalings, weer aankoop sonder om die maksimum kredietperk te oorskry. Die administratiewe koste van afloskrediet is hoër as dié van die ope rekening; huurkoopkrediet en afloskrediet is ook meer riskant, betalings is herhalend van aard en dokumentasie en reklamefunksies is talryk.

Kredietkaarte is 'n nuwe toevoeging tot die verskillende vorme van verbruikerskrediet en bestaan daaruit dat die houer daarvan in staat gestel word om volgens ooreenkoms skuld met sy bank aan te gaan. Die vraag ontstaan of alleenlik handelsbanke kredietkaarte kan hanteer, want duur toerusting en die kapitale blegging daarby betrokke, vereis dat alleenlik gevestigde instellings kredietkaarte kan gebruik. Banke beskik oor die voordeel van kredietle= nings en ook maak die takstelsel dit moontlik vir handels= banke om die funksie te kan behartig. Kredietkaarte hou sekere voordele in vir die verbruiker, sowel as die onderne= ming, maar daarteenoor bestaan daar nogtans probleme wat oorbrug moet word alvorens kredietkaarte in Suid-Afrika ver= volmaak kan word.

Die bekendste vorm van verbruikerskrediet is die ope rekening, wat kosteloos aan die verbruiker beskikbaar gestel word. Volgens die ope rekening kan die verbruiker goedere geduren= de die maand aankoop waarop die ondernemer die verskillende aankope in een rekening konsolideer. Die termyn van terug= betaling en die maksimum kredietperk word by die bepaling van kredietwaardigheid vasgestel.

HOOFSTUK 3

BEPLANNING EN BEHEER VAN VERBRUIKERSKREDIETINVORDERING MET VERWYSING NA DIE OPE REKENING

3.1 Inleiding

Die kleinhandelaar wat 'n nuwe onderneming begin, gaan eers alle uitgawes beplan en bereken en dit dan stel teenoor die moontlike inkomste. Die verskil tussen hierdie twee syfers word as die wins beskou, wat weer op sy beurt as die vernaamste doelwit van die onderneming beskou kan word. Beplanning kan beskou word as daardie deel van die taak van leiding gee, wat vooruit bepaal wat 'n individu of 'n groep tot stand moet bring en hoe opgetree gaan word om die gestelde doelwitte te bereik.¹ "Beplanning is ook die neem van besluite met die oog op die toekoms, die organisering van alle pogings om hierdie besluite uit te voer, en die vergelyking van hierdie resultate met die beoogde syfers."² Daar bestaan 'n noue verwantskap tussen beplanning en beheer. Beide is essensieel vir sukses en is ook onafskeidbaar van mekaar.³

1 Reynders, H.J.J.: Die Taak van die Bedryfsleier, J.L. van Schaik Beperk, Pretoria 1967, bl. 75.

2 Instituut vir Klein Handelaars, Potchefstroomse Universiteit.: "Die klein Saak Verg Beplanning", Handelsmening, Desember 1970, bl. 21.

3 H.J.J. Reynders, a.w., bl. 77.

Filley en House beskryf beheer soos volg: "We define a state of control as one in which action conforms to a plan or standard. The process of control is, then, the maintenance of conformity between plans and action."⁴ Maynard se siening is: "Control implies the exercise of direction, restraint or influence over an individual, an organization or a function."⁵ Kredietbeheer het presies dieselfde uitgangspunt. Die kredietbestuurder stel die nodige standaarde op wat kwantitatief van aard kan wees, versamel gegewens oor die werklikheid, vergelyk dit met die standaarde, doen 'n kritiese ontleding van die toestand en lewer verslag van sy bevindinge aan die hoofbestuurder.

Die kredietverlenings- en invorderingsaktiwiteite behoort streng beheer te word om die invorderingsfunksie doeltreffend te kan uitvoer. Lambrechts skryf soos volg in hierdie verband: "In 'n handelonderneming is dit baie belangrik dat goeie kredietbeheer toegepas word, aangesien die debiteure maklik buite verhouding kan styg en sodoende 'n verhoogde risiko vir oninbare skulde skep."⁶ Die omvang van debiteure kan beperk word deur sommige krediet=

4 Filley, A.C. en House, R.J.: Managerial Process and Organizational Behaviour, Foresman and Company, Scott. 1969, bl. 200.

5 Maynard, H.B.: Top Management Handbook, McGraw-Hill Book Company, New York 1960, bl. 401.

6 Lambrechts, I.J.: "Beheer van Vlottende Bates", Volkshandel, Desember 1973, bl. 69.

aansoeke af te keur, terwyl die omset van debiteure na kontant verhoog kan word deur meer aggressiewe invorderingsmetodes toe te pas. Daar bestaan sekere hulpmiddels waardeur die werksaamhede van die krediet- en invorderingsafdeling beheer kan word, soos onder andere, die ontleding van periodieke verslae, byvoorbeeld kredietterme, debiteure-omset, gemiddelde invorderingsperiode, ouderdomsontleding van rekenings, persentasie invorderings en 'n oninbare-skulde-verslag.

3.2 Bepaling van kredietwaardigheid

Kredietwaardering word beskou as 'n poging om ten tye van kredietgoedkeuring die waarskynlikheid van invordering vas te stel. Versuim om te betaal, is afkomstig van omstandighede wat op die dag van goedkeuring, of daarná, mag voorkom en met kredietwaardering word gepoog om die huidige omstandighede van die applikant vir krediet, te evalueer, sodat 'n beraming gemaak kan word van sy toekomstige betaalvermoë.

Die bepaling van 'n persoon of onderneming se kredietwaardigheid is een van die vernaamste funksies van die kredietafdeling. Die vraag ontstaan of 'n applikant vir krediet oor die nodige vereistes om krediet aan hom te kan toestaan beskik en hoe dit gemeet moet word. Chapin skryf die volgende: "It is, therefore, apparent that the credit

investigation is conducted to discover if the prospective debtor is acting in good faith, and that he is not misjudging his future financial position in his expectation to have funds available with which to pay. In other words, the creditor wants a reasonable certain affirmative to the queries 'Can he pay?' and 'Will he pay?'"⁷ 'n Kredietwaardigheidsontleding word gesien as bestaande uit verskillende aktiwiteite:

Eerstens kan data versamel word oor die gedrag en finansiële posisie van die applikant. Waarneming van die applikant self, opinies van ander, en stawende dokumente mag kredietwaardigheid na vore bring.

Tweedens stel die professionele kredietontleder 'n logiese raamwerk van verwysings op, waarteen sy waarnemings geklassifiseer word, ooreenkomstig sekere maatstawwe. Die gehalte en betroubaarheid van die data behoort geëvalueer te word om die kredietwaardigheid te kan bepaal.

Die betekenis van die data is afhanklik van die ondernemings se uitgangspunt en behoort geïnterpreteer te word in verhouding tot die ondernemings se kredietbeleid.

7 Chapin, A.F.: Credit and Collection Principles and Practice, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1947, bl. 165.

3.2.1 Persoonlike onderhoudmetode as 'n middel vir die evaluering van kredietwaardigheid

Beckman skryf soos volg: "One source of information in the appraisal of a credit risk is the personal interview, which has the advantage of providing firsthand information, personal observation of the applicant and an opportunity for instructing him in the proper use of his account. It is an occasion for a two-way exchange of information which is usually not repeated in the life of most accounts."⁸

Die persoonlike onderhoud word verkieslik deur die krediet=afdeling uitgevoer, waar 'n gesonde verstandhouding tussen die applikant en die kredietafdeling opgebou kan word. Die kredietbestuurder of die individu wat verant=woordelik is vir die uitvoering van die persoonlike onder=houd, kan die applikant inlig oor die verskillende vorme van verbruikerskrediet wat die onderneming aan die verbrui=kers bied. Die onderhoud behoort volledig uitgevoer te word, want halfvoltooide onderhoude is dikwels die oorsaak van uitstaande rekeninge.⁹ Oordeelkundige optrede is te alle tye nodig om die applikant te hanteer, veral gedurende die onderhoud. Sommige verbruikers is sensitief vir

8 Beckman, T.N.: Credits and Collections, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1962, bl. 84.

9 Barker, C.W. en Anderson, I.D.: Principles of Retailing, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1941, bl. 434.

direkte vrae, terwyl indirekte vrae eerder die verlangde inligting sal voortbring: "It is advisable that the fewest possible questions are asked in order to complete the application form. It is surprising how much information can be obtained by the interviewer without asking direct questions, but merely by intelligent conversation. It must however be remembered that the interview should not take too long."¹⁰

Volgens 'n "New York Department of Commerce" kontrolelys, is die volgende vier punte van belang wanneer die eerste onderhoud uitgevoer word.¹¹

(a) Identifisering van die applikant

Die applikant se identiteit is uiters belangrik, eerstens om misverstande te voorkom en tweedens sodat die klant behoorlik en doeltreffend bedien kan word.

Die identifisering van die klant is ook belangrik wanneer daar later op krediet aangekoop word. Die applikant vir krediet behoort wel oor 'n ope rekening by die onderneming te beskik voordat krediet aan hom verleen word: "Credit identification includes all methods of determining that a

10 Mayo, O.G.: Consumer Credit Control, Gower Press, London 1971, bl. 46.

11 Lasser, J.K.: How to run a Small Business, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1955, bl. 80.

customer who is attempting to purchase on a charge account is who she says she is. Unless the store makes certain that the person has a charge account or is entitled to buy on another person's account, there is considerable chance of fraudulent purchases."¹² Die onderneming kan gebruik maak van verskillende metodes van identifisering, soos onder andere, 'n ope-rekening-kaart of nommermetode. Op die moment van aankoop word die kaart of rekeningnommer tevoorskyn gebring. Ander metodes van identifisering is by wyse van 'n magtigingsbrief, lisensie of enige ander vorm van bewys dat die applikant wel die persoon is wie hy voorgee om te wees.¹³

(b) Vermoë van die applikant om te betaal

Die verdienste-kapasiteit van die applikant is essensieel. Die naam van sy werkgewer, die posisie wat hy beklee en die dienstermyn, is belangrike faktore waarvoor inligting verlang word. Sommige ondernemings verlang ook inligting in verband met inkomste.¹⁴ Bykomende inkomste, soos byvoorbeeld pensioen, huur of inkomste uit ander bronne is belangrik, want dit dui die finansiële vermoë van die applikant aan.

(c) Bereidwilligheid om te betaal

Die bereidwilligheid van die applikant om te betaal, kan vasgestel word deur plaaslike kredietbeskermingsburo's en

12 C.W. Barker en I.D. Anderson, a.w., bl. 440.

13 a.w., bl. 440.

14 T.N. Beckman, a.w., bl. 85.

vorige ondernemings, waar die applikant reeds vir kredietverlening in aanmerking was, te nader. Kredietbeskermingsburo's verskaf inligting oor die kredietwaardigheid van die applikant, op grond waarvan die kredietverlener 'n idee kan vorm van die toekomstige bereidwilligheid om te betaal. Handelverwysings wat opgevolg word, kan ook sekere tendense in die bereidwilligheid om die finansiële verpligtinge na te kom, openbaar. (Inligtingsbronne word bespreek in afdeling 3.3)

(d) Kredietterme

Die terugbetalingstermyn van die maandelikse ope rekening is normaalweg 30 dae, hoewel die termyn van sekere kleinhandelsondernemings soos mans- en damesuitrusters oor 60, 90 of 120 dae mag strek.¹⁵ Die maksimum kredietperk word ook vasgestel, want dit help die kredietbestuurder om sy kredietbeheerfunksie effektief uit te voer. Verder is dit belangrik dat die applikant die terme van krediet verstaan, sodat misverstande tot die minimum beperk word.

3.2.2 Kriteria van kredietwaardigheid

"Risiko" impliseer die toepassing van intuïtiewe waarskynlikhede. Weens onsekerhede omtrent toekomstige resultate, is risiko 'n inherente deel van die bestuurs-

15 Beckman, T.N. en Bartels, R.: Credits and Collections in Theory and Practice, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1949, bl. 309.

funksie* . Een van die eerste betekenisvolle bydraes tot kredietdenke was op die gebied van kredietrisiko. Selfs voor 1920 het kredietskrywers kredietwaardigheid nie as 'n enkele kwalifikasie nie, maar eerder as 'n kombinasie van verskillende karaktertrekke beskou. Bartels beskryf ses kriteria wat belangrik is in die bepaling van 'n individu of 'n onderneming se kredietwaardigheid, maar hulle is nie terselfdertyd teenwoordig in alle kredietrisiko nie.¹⁶

Die faktore wat wel ontleed word, sal bepaal word deur die kredietbeleid wat die onderneming volg en die riskantheid van die besondere geval. Chapin beweer: "It's value depends upon the fineness of character, the amount of capacity, the quantity of capital, and the influence of the prevailing business and economic conditions. These cannot be equal in all risks and, therefore, the risk in credit will have wide range. It may be the policy of one house to accept large risks while another concern may be unwilling to accept a credit where any risk can be discovered."¹⁷

Die kriteria is:

(a) Karakter

Karakter word beskou as daardie geestelike kwalifikasies waaroor die debiteur beskik wat hom in staat stel om sy

* Risiko en risiko-klasse word bespreek in afdeling 3.5.

16 Bartels, R.: Credit Management, The Ronald Press Company, New York 1967, bl. 311.

17 A.F. Chapin, a.w., bl. 166.

finansiële verpligtinge na te kom. Die kredietkarakter van 'n individu bestaan uit hoedanighede soos verantwoorde=likheid, integriteit, eerlikheid, stiptelikheid en beginsel=vastheid. Die kombinasie van hoedanighede, wat die debiteur daartoe beweeg om die betaling te maak, vorm die vernaamste kwalifikasie vir krediteursvertroue.¹⁸ Karakter beteken selfbeheersing in kredietverhoudings en bring samewerking mee. Debiteure met karakter openbaar organiseervermoë, gebalanseerdheid, versierendheid, pligsgetrouheid en sensiti= witeit vir die maksimum van kredietdelging.

Historiese betaalgedrag is die geskikste maatstaf om die bereidwilligheid om te betaal aan te dui. Daardie debiteur wat ooreenkomstig die kredietterme betaal, is klaarblyklik gewillig om te betaal omrede sy bestedingspatroon verband hou met sy karakter. Beckman skryf soos volg: "Perhaps one of the best evidences of willingness to pay is a long and consistent record of credit payment. The debtor who has an established credit record seldom, for reasons of charac= ter, deviates from his paying pattern."¹⁹

Stabiliteit van woonplek en beroep is ander bewyse van krediet= karakter.²⁰ Die individu wat standvastig woon in 'n woon= buurt, is meer aanvaarbaar vir kredietverlening. Kontinuï= teit in 'n omgewing dui op onderwerping aan die norme van 'n

18 T.N. Beckman, a.w., bl. 59.

19 a.w., bl. 59.

20 a.w., bl. 59.

sekere groep. Aanvaarding deur 'n sekere groep is 'n sterk motiveringsmiddel, want dit weerspieël dissipline en onderwerping aan groepstandaarde en -verwagtings. Afwykings van die groep se gedrag gaan gewoonlik saam met skuldonverantwoordelikheid. 'n Onderbroke woonplek en beroep word as 'n simptoom van swak kredietkarakter beskou en dit vermindert die kredietwaardigheid van die applikant vir krediet.²¹

Ander data oor kredietkarakter kan in die persoonlike onderhoud versamel word. Beckman stel dit so: "Other evidences of credit character are found in positions of trust which an individual may hold in business or in social organizations; in the stability of his residence, employment, and business connections; in the extent and nature of his education and cultural development; and in the integrity which may be revealed in a personal interview."²²

'n Persoon se karakter kan die voordeligste bepaal word deur direkte kontak met hom. Chapin sê: "If one thoroughly knows an individual, it is not difficult to weigh his character. The best advice that can be given, therefore, is to learn everything possible about the past life and record of the prospective customer. Integrity, obedience to law, clean living, loyalty, are qualities of character

21 R. Bartels, a.w., bl. 315.

22 T.N. Beckman, a.w., bl. 59.

and should be investigated. Learn, if possible, how good his word is, his personal habits, his manner of living, his amusements, his environment and his business code of ethics."²³

Ingeval van die waardering van die applikant se karakter, kan daar soms twyfel bestaan en in die geval behoort die applikant die voordeel van die twyfel te geniet. Marais beweer soos volg ten opsigte van kredietinvordering: "In die lang tydperk van ons bestaan het ons geleer dat die karakter van ons leners nie in twyfel getrek moet word nie en selfs wanneer twyfel bestaan, moet hy die voordeel van die twyfel geniet."²⁴

(b) Kapasiteit

Bartels beskryf kapasiteit soos volg: "Those means and facilities which provide the funds with which payment is made; resources possessed or incoming; the 'ability to pay.'"²⁵ In teenstelling met kredietkarakter, verwys kredietkapasiteit na die persoon se vermoë om te kan betaal, wat weer primêr afhanklik is van sy maandelikse inkomste en ook van sy vermoë om hierdie inkomste te laat toeneem. Die beskikbaarheid van sy inkomste vir addisionele kredietverleening word deur twee faktore beïnvloed, naamlik (i) die bestaande aanspraakmakers op sy inkomste of ook ander instansies wat betaal moet word, byvoorbeeld munisipaliteit,

23 A.F. Chapin, a.w., bl. 171.

24 Marais, P.J. van B.: "Besondere posisie van ons eerste Volksbank wat betref skuldinvordering", Volkshandel, Augustus 1950, bl. 12.

25 R. Bartels, a.w., bl. 311.

versekering, ens. en (ii) die bestedingspatroon van die debiteur self.²⁶ Karakter en kapasiteit is albei persoonlike kwalifikasies waaraan kredietwaardigheid gemeet word, maar dit beteken nie dat 'n persoon met uitstaande karaktertrekke oor 'n hoë inkomste-kapasiteit móét beskik nie. Elke bykomende kwalifikasie behoort afsonderlik geëvalueer te word ten einde die werklike kredietwaardigheid te kan vasstel.

Die volgende persoonlike elemente is belangrik in 'n ontleding van die applikant se inkomste-kapasiteit: sy salaris en ander inkome, tipe beroep, opleiding en bekwaamheid, welvarendheid en lewenskrag, stabiliteit van beroep, houding teenoor die beroep wat beoefen word, kredietverpligtinge, huwelikstatus, grootte van die familie en lewenspeil.²⁷ Die ouderdom van die applikant is ook belangrik: "The age of the applicant, therefore, has considerable significance. It indicates both the physical ability and the experience of the subject. Capacity normally increases with experience until, at a certain age, either the mental or physical capacity, or both, begins to wane."²⁸

Kapitaal, kollaterale terme, gunstige of ongunstige sake-toestande en landstreek, is kwalifikasies wat aangetref word

26 T.N. Beckman, a.w., bl. 60.

27 R. Bartels, a.w., bl. 317.

28 a.w., bl. 317.

by die bepaling van 'n onderneming se kredietwaardigheid, en in 'n geringe mate by die bepaling van die kredietwaardigheid van die finale verbruiker, en val dus buite die bestek van hierdie studie.

3.3 Inligtingsbronne

Die belangrikste bronne van inligting vir die verbruikerskredietverlener is die volgende:

3.3.1 Handelverwysings

Daar bestaan onderlinge informele reëlings tussen verskillende ondernemings om hierdie soort inligting op aanvraag te verskaf. Die applikant verstrek by die aansoek om kredietverlening die name van 'n paar ondernemings by wie hy reeds kredietvoorregte ontvang het. Hierdie vermelde ondernemings kan deur die kredietafdeling se personeel genader word om meer besonderhede oor die betaalpatroon van die applikant te verstrek. Handelverwysings kan later ook aangewend word om die debiteure wat verdwyn het, op te spoor.²⁹ Handelverwysings kan telegrafies, telefonies of per brief opgevolg word. Chapin het die volgende bevind: "The applicant's status, carefully ascertained, will indicate how desirable he should be as a credit customer, while the actual experience of other stores with him will verify

29 T.N. Beckman en R. Bartels, a.w., bl. 104.

or modify the conclusion drawn. Where it is indicated that the line of credit is to be small, the investigation for purely economic reasons may be limited to the experience of other stores or other credit institutions."³⁰ Indien 'n meer volledige ondersoek na kredietinligting verlang word, kan kredietbeskermingsburo's genader word.

3.3.2 Kredietbeskermingsburo's

Die voordele van so 'n sentrale bron van kredietinligting is die volgende: Eerstens kan inligting feitlik onmiddellik verkry word; tweedens is meer volledige inligting beskikbaar; derdens word inligting versamel wat 'n wye geografiese gebied dek; vierdens verskaf kredietbeskermingsburo's spesiale dienste en vyfdens kan inligting verkry word teen minimale kostes.³¹

Die lede van dié buro's doen verslag van alle ongunstige en twyfelagtige rekeninge sodra dit voorkom. Die buro kan gebruik maak van 'n kaartindeksmetode om die gegewens te bewaar. Die kaart kan dan die volgende inligting aangaande die betrokke persoon, of applikant vir krediet, bevat: volle name, teenwoordige en vorige adresse, huidige beroep en werkgewer, vorige beroep en werkgewer, huurkoop of ope rekening, vinnige of stadige betaler, datum van finale kennisgewing, of die

30 A.F. Chapin, a.w., bl. 93.

31 Niven, G.R.: "Credit Control and Management", Commercial Opinion, Augustus 1962, bl. 15.

rekening al oorhandig is aan 'n prokureur, of hy 'n voortvlugtende skuldenaar is, terugnemings wat al gedoen is, en die bedrag van sy rekening(e). Die kredietkontroleur, ondernemer kan dus te eniger tyd die buro nader om besonderhede aangaande die applikant, wat om krediet aansoek doen, in te win. Die kaartindeksmetode stel die buro's dan in staat om onmiddellik die nodige inligting te kan verstrek.

Die voorafgaande twee bronne word die meeste aangewend, hoewel die onderneming in die gevalle waar groot bedrae betrokke is, ook van die volgende bronne gebruik kan maak, naamlik die applikant self, naasbestaendes van die applikant, klante aan wie die applikant bekend is, bankverslae, vorige hofuitsprake en kredietagentskappe.³²

3.4 Kredietpuntestelsels

Omdat daar onvermydelike ooreenkomste tussen die gegewens van die meeste kredietapplikante is, kan roetine-klassifikasie dikwels persoonlike evalueringswerk vervang. Hierdeur word tyd en sleurwerk bespaar. Dié metode het dus baie belangrik geword in die lig van die toename in kredietaansoeke, asook die ontwikkeling van meganiese en elektroniese verwerking van data. Die klem het dus in 'n groot mate verskuif na die ontwikkeling van roetinstelsels vir die evaluering van

32 A.F. Chapin, a.w., bl. 93.

applikante en hulle kredietwaardigheid.³³

Dié roetine- of puntstelsels bestaan uit stappe, soos die volgende: (a) selektering van primêre kredietwaardigheidskriteria (b) die verwerking daarvan in numeriese kwantiteite en standarde en (c) die vergelyking van individuele tellings met die standarde. Die aantal geselekteerde kriteria wissel van onderneming tot onderneming.³⁴ Applikante vir krediet kan gerangskik word ooreenkomstig 'n puntetelling van hoog na laag.* Dié puntetoekening vereis dat waardes en gewigte aan kwalitatiewe kriteria toegeken word sodat dit numeries uitgedruk kan word, bv.

1. Tydperk van adres
2. Beroep
3. Huwelikstaat
4. Aantal afhanklikes
5. Handelverwysings
6. Ens.

Aan elke kriterium kan 'n spesifieke waarde (in syfers) toegeken word, bv. Aantal afhanklikes: 4; Besigheidsverwysings: 7; Bates: 200; Salaris: 500; ens. Voorts kan 'n reeks afsonderlike waardes aan elke kriterium (of aan sekeres) toegewys word, bv.

33 R. Bartels, a.w., bl. 324.

34 a.w., bl. 325.

* Sien afdeling 3.5 vir die verdeling van debiteure in risiko-klasse.

<u>1. Tydperk van adres</u>	<u>Waarde</u>	<u>3. Huwelikstaat</u>	<u>Waarde</u>
0 - 6 maande	0	manlik, ongetroud	1
7 mde - 1 jaar	1	vroulik, ongetroud	3
1 - 2 jaar	2	getroud	4
2 - 5 jaar	4	geskei	0
5 jaar en meer	6	weduwee	2

'n Ander metode om die betekenis van verskille te beklemtoon, bestaan daaruit dat nie net waardes nie, maar ook gewigte aan die kriteria toegeken word. As voorbeeld, word veronderstel dat die waarde en gewig van drie kriteria die volgende is:

	<u>Waarde</u>	<u>Gewig</u>
Aantal afhanklikes	4	2,00
Bates (in Rand)	200	,03
Salaris (in Rand)	500	,04

Hierdie waardes en gewigte word volgens skaal toegeken.

Wanneer 'n applikant dus aansoek doen om krediet, word hy aan die lys van kriteria getoets en indien daar bewyse bestaan dat die kriteria aanwesig is by die applikant, kan sy kredietwaardigheid deur die toepassing van die waarde-en-gewigte-metode byvoorbeeld, deur die volgende wiskundige formule bereken word:³⁵

35 Zelnich, J.: "Theoretical Process for Automating a Credit Evaluation System", The Credit World, September 1964, bl. 9 soos aangehaal in R. Bartels, a.w., bl. 326.

Telling = (Geweegde karaktereienskap 1) x (Waarde van karaktereienskap 1) + (Geweegde karaktereienskap 2) x (Waarde van karaktereienskap 2) + (Geweegde karaktereienskap 3) x (Waarde van karaktereienskap 3).

Die telling van hierdie risiko sal dan soos volg wees: $(2,00) \times (4) + (,03) \times (200) + (,04) \times (500) = 34$. Soortgelyke tellings kan bereken word vir die opstel van 'n tabel wat risiko, volgens die graad daarvan, rangskik. Deur die aanwending van betekenisvolle statistiese toetse, kan die belangrikheid van die omvang van die tellings bepaal word. Hierdie ontleding kan opgevolg word deur verdere studies, met die doelwit om die waarskynlikheid van terugbetaling te bepaal in terme van 'n puntetelling. Bartels skryf die volgende: "In each score category may fall both good and bad accounts, giving evidence that the scored factors do not fully account for creditworthiness or lack thereof, and do not take into consideration circumstances which changed after the risk is initially appraised and rated. If the criteria and scoring are sound, high-score categories should have a higher percentage of good risks and a small percentage of bad risks."³⁶ Die resultate van hierdie waarde-en-gewigte-metode(s) beteken 'n ondubbelsinnige, eenvoudiger en meer akkurate waardering van puntetellings. Waar die puntetellings normaalweg deur 'n individu gedoen word, kan die rekenaar ook

36 R. Bartels, a.w., bl. 326.

ingespan word, met die gevolg dat addisionele data onmiddellike hersiening van kredietwaardigheid moontlik maak.

Die gebruike van kredietpuntetellingsisteme is deur Myers soos volg neergelê: 'n Minimum puntetelling kan bepaal word en applikante onderkant die minimum kan òf afgekeur, òf na 'n hoër bestuursvlak verwys word vir goedkeuring. Waar puntetoekennings bokant die minimum perk is, kan onervare ondervraers tydelik krediet verleen; hoër puntetellings kan vasgestel word waarop kredietverlening outomaties plaasvind, sonder verdere ontleding of ondersoek; die vervaltyd van kredietidentifiseringskaarte kan vroeër opgestel word vir verbruikers met laer puntetellings: puntetellings kan aangewend word om die bedrag te bepaal wat nodig is om kredietburo-inligting te bekom of verdere ondersoek te loods; puntestelsels kan gebruik word om nuwe krediet-evalueerders op te lei; die buigbaarheid van die puntestelsel kan bestuur in staat stel om in die onmiddellike behoeftes te voorsien; puntestelsels kan ook die bepaling van kredietwaardigheid in takke van die onderneming vergemaklik.³⁷ *

37 Myers, J.H.: "Numerical Scoring Systems for Retail Credit Evaluation", The Credit World, April 1963, bl. 5-8 soos aanghaal in R. Bartels, a.w., bl. 327.

* Sien Deetlefs, D.I.: "Die kredietafdeling as Bron van Besigheid", Volkshandel, Februarie 1969, bl. 38.

3.5 Risiko

Die term "risiko" word deur Knight gedefinieer as "Measurable uncertainty".³⁸ Willett definieer risiko weer soos volg: "The objectified uncertainty regarding the occurrence of an undesirable event."³⁹ Pfiffer se definisie is: "A combination of hazards measured by probability."⁴⁰ Risiko vorm 'n inherente deel van die bestuursfunksie, en word verdeel in spekulatiewe risiko en suiwer risiko.⁴¹ Weston en Brigham onderskei tussen "risiko" en "onsekerheid": "When the distinction is made, risk is defined as those situations in which a probability distribution of the returns to a given project can be estimated; uncertainty is defined as those situations in which insufficient evidence is available even to estimate a probability distribution."⁴² Spekulatiewe risiko, of net "risiko", vloei voort uit onsekerheid van marktoestande, soos moontlike prysskommeling en verandering van verbruikersvoorkeure en modes. Risiko kan

38 Knight, F. soos aangehaal in Denenberg, H.S., e.a.: Risk and Insurance, Prentice-Hall, Inc., New Jersey 1964, bl. 4.

39 Willett, A. soos aangehaal in H.S. Denenberg, e.a., a.w., bl. 4.

40 Pfiffer, I. soos aangehaal in H.S. Denenberg, e.a., a.w., bl. 4.

41 Mowbray, A.H.: Insurance, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1946, bl. 3.

42 Weston, J.F. en Brigham, E.F.: Managerial Finance, Holt Rinehart en Winston, New York 1969, bl. 215.

ook voortvloei uit onvoorspelbare gebeure van die natuur, soos hael en droogtes, en uit menslike tekortkominge, soos nalatigheid en oneerlikheid. Die ondernemers kan in sommige gevalle by wyse van spesiale reserwes daarvoor voorsiening maak (byvoorbeeld vir oninbare skulde) of die risiko kan oorgedra word na versekeringsinstellings in ruil vir premiebetalings. Daar bestaan ook 'n tweede tipe risiko wat nie oorgedra kan word nie en waar marknavorsing en bemarkingsprognose daartoe kan bydra om die onsekerheid van hierdie marktoestande soos dié verbonde aan prys-, mode- of vraagveranderinge, te verminder.⁴³ Flink en Grunewald onderskei tussen die volgende tipes risiko: Funksionele onewewigtheid; seisoenale vraag; dreigende modeveranderinge; sikliese invloede en prysveranderinge.⁴⁴ In elk van hierdie situasies het die finansiële bestuurder te doen met gebeure wat mag plaasvind of wat nie mag plaasvind nie. Die basiese probleem is die beraming van die graad van onsekerheid, te wete, die waarskynlikheid.*

"Risiko" beteken, volgens Cohen en Hansell, om 'n taak te verrig waar beramings op onvolledige data en gebrekkige

43 Rädcl, F. en Reynders, H.J.J.: Inleiding tot die Bedryfs-
ekonomie, J.L. van Schaik Beperk, Pretoria 1971, bl. 535.

44 Flink, S.J. en Grunewald, D.: Managerial Finance, John Wiley and Sons, New York 1969, bl. 69.

* Vir 'n meer volledige bespreking van risiko, sien Tousley, R.D., Clark, E. en Clark, F.E.: Principles of Marketing, The Macmillan Company, New York 1962, hoofstuk 23.



kapasiteit berus.⁴⁵ Kredietrisiko begin wanneer die appli-
 kant aansoek doen om krediet, en 'n versigtige ontleding
 daarvan is belangrik vir suksesvolle invordering en effektiewe
 kredietbeheer: "The most prudent credit extension is based
 upon complete investigation and competent analysis. The
 extent and type of risk must be examined to ascertain the
 willingness and ability of the borrower to pay his debt."⁴⁶
 Die bepaling van die kredietwaardigheid van die applikant
 en die doeltreffendheid daarvan, kan die risiko van oninbare
 skulde verlaag. Wanneer die kredietbestuurder krediet ver-
 leen, aanvaar hy die risiko van oninbare skulde en tereg
 skryf Hutson en Butterworth die volgende: "In terms of risk
 and cost alone we should give as little credit as possible.
 However, the ability to give credit itself, creates sales
 opportunities which would not be there without it. For
 instance, a man may have a flair for selling but have very
 little capital. He may be capable of establishing a success-
 ful shop but, having no capital, he cannot pay his suppliers
 until he has sold his wares and received payment from his
 customers. His suppliers must therefore either give him
 credit or forgo the opportunity to trade with such a man."⁴⁷

45 Cohen, J. en Hansell, M.: Risk and Gambling, Longmans
 Green and Company, Inc., London 1956, bl. 5.

46 Baughn, W.H. en Walker, C.E.: The Banker's Handbook,
 Dow Jones-Irwin, Inc., Homewood Illinois 1966, bl. 279.

47 Hutson, T.G. en Butterworth, J.: Management of Trade
 Credit, Gower Press, London 1969, bl. 61.

Die uitstaande rekeninge van 'n onderneming kan in drie hoofklasse verdeel word, naamlik: die gereelde betaalde rekeninge; die stadige betaalde rekeninge en die rekeninge wat nie betaal word nie.⁴⁸ Die gereelde betalers is daardie verbruikers wat sonder versuim die rekeninge betaal en indien al die verbruikers in hierdie klas gegroepeer kan word, sou die bestaan van 'n invorderingsafdeling nie geregverdig gewees het nie. In die poging om verkope uit te brei, word die kredietafdeling geregverdig, deurdat 'n tweede groep verbruikers nou ook onderskei kan word wat nie hul rekeninge so gereeld betaal nie. Die onderneming moet dan sy invorderingspoging op hierdie groep toespits. Sommige verbruikers betaal slegs as hul aangemoedig word en ander betaal selfs glad nie, met die gevolg dat 'n derde groep onderskei kan word. Dit is die persoon of persone wat moeilik oorreed kan word om te betaal. Hierdie persone kan deur die uitruiling van onderlinge inligting tussen ondernemings geïdentifiseer word en is die groep verbruikers wat die meeste probleme skep en die grootste risiko inhou vir die ondernemer. Hierdie tipe verbruiker se reputasie is van so 'n aard dat sy kapasiteit om te betaal net voldoende is om vir hom 'n rekening te open met 'n lae kredietbeperking. Hierdie klas verbruiker sluit ook in, daardie wat kan bekostig om te betaal, maar nie wil betaal alvorens druk op hul uitgeoefen word nie, asook persone wat nie hul finansiële verantwoordelikheid wil

48 C.W. Barker en I.D. Anderson, a.w., bl. 445 en 446.

aanvaar nie. Beckman skryf die volgende: "In dealing with these accounts, the collection system must operate rapidly. Little time should elapse between the first notification and the letter threatening suit. No sympathy should be shown to persons who have earned a reputation as chronic bad-pay customers, because such risks are habituated to strict treatment and will take no offense at the promptness with which they are followed up."⁴⁹ Deur die verdeling van rekeninge in verskillende risikoklasse, word individuele aandag moontlik gemaak. 'n Persoon wat onder die gereelde betaal-groep ressorteer, kan meer toegewend behandel word. Wanneer so 'n rekening agterstallig raak, kan die onderneming die begin van die gewone invorderingsprosedure uitstel, 'n besluit wat gegrond word op die aanname dat die gereelde betaler oor 'n grondige rede beskik waarom die rekening nog nie vereffen is nie. 'n Gunstige betaalpatroon kan dus die verbruiker bevoordeel. Dit kan gestel word dat elke groep debiteure afsonderlik behandel behoort te word, dat die oorsaak van onbetaalde rekeninge aan die begin van die invorderingsperiode vasgestel word, die debiteure volgens een van die drie groepe geklassifiseer word en dan as sodanig behandel word.

49 T.N. Beckman, a.w., bl. 462 en 463.

3.6 Gebruikmaking van verhoudingsgetalle

Die drie primêre doelwitte van doeltreffende kredietbeheer is, eerstens, maksimale uitbreiding van verkope, tweedens minimalisering van oninbare skulde, en derdens effektiewe beheer oor beleggings in debiteure. Beckman skryf soos volg: "To attain these objectives, the credit department or any other part of the business enterprise charged with the responsibility must develop an appropriate organization, establish sound policies, institute good methods and practices, and generally perform the numerous and multifarious routine and other activities in a most effective manner. Whether all that is done, and to what extent, depends upon the results achieved. It becomes necessary, therefore, to devise ways and means for the measuring of results."⁵⁰ Deur middel van sy kredietbeleid poog die onderneming om verkope uit te brei, maar terselfdertyd behoort dit ook te sorg dat krediet in die regte hoeveelhede toegestaan word aan die mees geskikte verbruiker, om te verseker dat klante nie hul kredietvoorregte misbruik nie.

Vir produsente, groothandelaars en kleinhandelaars is dit belangrik om te weet watter persentasie van totale verkope verteenwoordig word deur kredietverkope. Die beheer oor kredietverkope kan gemeet word aan die volgende verhoudingsgetal.

50 a.w., bl. 624.

$$\frac{\text{Kredietverkope}}{\text{Totale netto verkope}} = \text{Persentasie kredietverkope}$$

Die persentasie kredietverlening kan vir elke tipe kredietvorm, soos huurkoop, afloskrediet en ope rekening, bereken word. Vergelykings wat maandeliks of jaarliks getref word, kan 'n waardevolle bydrae lewer tot die totale beheer van krediet in die onderneming.

Die aantal nuwe rekeninge wat oor 'n bepaalde termyn toegeken word, dui die belangrikheid van kredietdienslewering in die onderneming aan. Beckman beweer: "In all types of concerns, this figure, together with the rejection percentage, will measure the strictness of the concern's credit policy. It may be of added value to express the number of new accounts opened as a ratio, in relation to the total number of accounts currently active."⁵¹ Dit is ook belangrik om die aantal rekeninge wat afgesluit is oor die bepaalde termyn in ag te neem.

Die aantal suksesvolle applikante vir krediet kan gestel word teenoor die onsuksesvolle applikante.

51 a.w., bl. 627.

$$\frac{\text{Aansoeke afgekeur}}{\text{Aansoeke ontvang}} = \text{Persentasie afkeurings}$$

Beckman en Bartels het die volgende bevind: "Not only is it valuable to have the percentage of applications for credit declined, but it may also be worth while to know how much business is lost by refusing to approve orders from old customers. Only then could an estimate be made of the total amount of business that has been rejected, which can be used as a gage in determining the relative strictness or leniency of the credit policy followed."⁵²

Die onaktiewerekeningverhouding word deur Beckman soos volg beskryf: "Credit sales and hence total sales volume may be increased by credit sales promotion directed at securing new accounts, making active accounts more active, and arousing and reactivating the dormant and inactive accounts. The extent to which the last step is taken by a seller may be measured by a ratio of dormant and inactive accounts to the total of current or active accounts. The lower this ratio, the more effective the effort exerted in this direction."⁵³

In Januarie 1952 verskyn die volgende siening van die swak betaler in die "Commercial Opinion": "In these days of high living costs, when many people are forced to a great extent

52 T.N. Beckman en R. Bartels, a.w., bl. 771.

53 T.N. Beckman, a.w., bl. 628.

to live on credit, and trades are compelled to give it or see much of their turnover disappear, the problem of the non-paying debtor is becoming a more and more difficult one."⁵⁴

Om verliese te minimaliseer, kan die volgende verhoudings aangewend word, naamlik: oninbare-skulde-verhouding, persentasieinvorderings, gemiddelde invorderingsperiode en ouderdomsontleding van rekenings.

Alhoewel oninbare skulde nie die kern van 'n suksesvolle kredietafdeling uitmaak nie, is dit nietemin belangrik.⁵⁵

Die belangrikheid kom na vore in die verhouding daarvan tot totale kredietverkope.

$$\frac{\text{Oninbare-skulde-verliese}}{\text{Totale kredietverkope}} = \text{Slegte-skulde-verhouding}$$

Dié verhouding word ná die persentasie kredietverkope, as die belangrikste verhouding beskou vir die meting van die effektiwiteit van die kredietafdeling. Die persentasie oninbare-skulde-verliese verskil van onderneming tot onderneming, van tyd tot tyd en varieer ooreenkomstig saketoestande.

54 Quacstor.: "Listing Bad Payers", Commercial Opinion, Januarie 1952, bl. 337.

55 T.N. Beckman, a.w., bl. 629.

Persentasie invorderings word bereken deur die totale bedrag van debiteure aan die begin van die tydperk, te deel deur die bedrag ingevorder gedurende die tydperk.

$$\frac{\text{Ingevorder gedurende die tydperk}}{\text{Debiteure aan die begin van die maand}} = \text{Persentasie invorderings}$$

Dit beteken dat 'n sekere persentasie van die vorige tydperk se debiteure in die loop van die werklike tydperk ingevorder is. Die persentasie invorderings voorsien 'n grondslag vir vergelyking met vorige resultate en in geval van 'n dalende tendens, behoort die oorsaak vasgestel te word. Die oorsaak kan ongesonde kredietverlening, ondoeltreffende invordering of verandering in algemene saketoestande wees. Die persentasie invorderings kan ook vergelyk word met soortgelyke ondernemings om vas te stel hoe die onderneming se krediet- en invorderingsmetodes opweeg teen mededingende ondernemings. Benewens die vergelykingsvoordeel, het dit ook 'n stimulerende uitwerking op die krediet- en invorderingspersoneel, aangesien hulle daarvan bewus is dat hulle resultate van tyd tot tyd gekontroleer word.

Die gemiddelde invorderingsperiode word soos volg saamgestel:⁵⁶ Eerstens word die jaarlikse kredietverkope deur 360 gedeel om die daaglikse kredietverkope te kry.* Tweedens

56 J.F. Weston en E.F. Brigham, a.w., bl. 55.

* Gerieflikheidshalwe word 360 in plaas van 365 dae per jaar aanvaar vir gevalle soortgelyk as die hierbo.

word daaglikse verkope gedeel in debiteure om die aantal dae te vind waarin kredietverkope in debiteure opgesluit is. Gesamentlik word dit gedefinieer as die gemiddelde invorderingsperiode, want dit stel die gemiddelde tydsduur voor vandat 'n kredietaankoop gemaak is totdat die kontantvereffening geskied.

$$\frac{\text{Kredietverkope}}{360} = \text{Verkope per dag}$$

$$\frac{\text{Debiteure}}{\text{Verkope per dag}} = \text{Gemiddelde invorderingsperiode (aantal dae)}$$

Die krediet- en invorderingsbeleid van 'n onderneming kan 'n gunstige of 'n ongunstige invloed uitoefen op die invorderingsperiode. Faktore soos saketoestande en seisoenskommeling kan ook die gemiddelde invorderingsperiode beïnvloed.

Daar word algemeen aanvaar dat die rangskikking van rekenings volgens die lengte van die uitstaande termyn, 'n belangrike uitwerking sal hê op die invorderingsaktiwiteite.⁵⁷ Rekeninge kan soos volg ingedeel word:

1. Nog nie betaalbaar
2. 30-60 dae uitstaande
3. 60 dae - 6 maande uitstaande
4. 1 jaar uitstaande
5. langer as 1 jaar uitstaande.

57 T.N. Beckman, a.w., bl. 631.

Beckman skryf dat die maklikste manier om 'n klant te verloor is om toe te laat dat sy rekening agterstallig raak.⁵⁸

Hierbenewens depresieer 'n rekening in waarde namate dit ouer word. Rekenings wat stadig betaal word, beteken addisionele invorderingskoste, addisionele boekhouding, rente op dooie kapitaal en hoër bedryfskoste. Die krediteur kan homself later in 'n finansiële verleentheid bevind deurdat hy self nie sy eie verpligtinge kan nakom nie. Kennis van die presiese stand van invorderingstermyne sal aanleiding gee tot doeltreffende metodes om die toestand betyds te verbeter. Twee beginsels is relevant, naamlik hoe langer die terme, hoe groter is die risiko en hoe langer die terme, hoe hoër is die koste.

3.7 Oninbare-skulde-verslag

Kredietverslae word beskou as een van die vernaamste middels wat kredietbestuur tot hul beskikking het ten einde beheer doeltreffend te kan uitvoer.⁵⁹

Die verskillende verslae kan formeel of informeel wees, afhangende van faktore soos die aard van die verslag en die verskillende bestuurslede aan wie dit voorgelê word.

'n Effektiewe kredietverslagdoeningsprosedure behoort intelligente en gereelde verslae te behels wat oor 'n verskeidenheid data verslag doen. Die stelsel behoort die

58 a.w., bl. 633.

59 Credit Research Foundation.: Credit Management Handbook, Richard D. Irwin, Inc., Homewood Illinois 1965, bl. 483.

kredietbestuurder in staat te stel om: feite vinnig te bekom; vergelykende data vir die doel om tendense te bepaal en beskikbaar te stel; die kredietafdeling personeel op hoogte te hou van sake rakende ander afdelings en die onderneming as geheel; die kredietfunksie meer doeltreffend te koördineer met ander funksies van die onderneming en topbestuur in kennis te stel ooreenkomstig die doelwitte van die kredietafdeling en of die doelwitte wel bereik word. Daar bestaan verskillende kredietverslae, onder andere 'n verslag oor uitstaande rekeninge, - stand van debiteure, - spesifieke rekeninge, - persoonlike besoeke aan debiteure, - telefoniese opvolging van handelverwysings of debiteure en 'n verslag oor oninbare skulde. Bogenoemde verslae word deur die kredietafdeling aan die kredietbestuurder voorgelê. Daar bestaan ook 'n verslagprosedure vanaf die kredietbestuurder na die kredietafdeling en het betrekking op verslae soos kredietbeleidsake, saketoestande, aktiwiteite van ander afdelings en afdelingskoste. Die hoofrede vir onsuksesvolle invordering word deur Marais toegeskryf aan die gebrek van die Magistraatshofwet en die gevolglike hoë koste verbonde aan kredietinvordering.⁶⁰ Dit is verder ook belangrik dat kredietbestuurders kennis moet neem van die hoofredes vir oninbare skulde.

Vervolgens word kortliks aandag gegee aan die oninbare-skuldeverslag, met verwysing na enkele hoofredes vir oninbare skuld.

60 P.J. van B. Marais, a.w., bl. 12.

Die debiteur wat sy krediteure doelbewus probeer ontwyk kry dit soms reg met die gevolg dat die skuld in sy geheel afgeskryf moet word as oninbaar. Ingeval van afsterwe van 'n debiteur met onvoldoende nalating word die opbrengs van die boedel tussen die verskillende krediteure verdeel. Dit is normaalweg 'n tydsame proses, maar waaraan die krediteur niks kan doen nie.

Indien 'n persoon se laste sy bates oorskry, kan dit in= gevolge die Insolvensiewet vir hom ernstige gevolge inhou.⁶¹ Indien die skuldenaar nie aan al die eise van sy skuldeisers kan voldoen nie, verkeer sommige van sy skuldeisers in die onbenydenswaardige posisie dat hul moontlik nooit die werk= like bedrag wat aan hulle verskuldig is, sal kan verhaal nie. Die probleem is tweesydig. Eerstens, wat die skuld= eisers betref, sal diegene wat betyds optree die volle bedrag wat aan hulle verskuldig is, verhaal, terwyl die oorblywende skuldeisers weinig of niks sal ontvang nie. Tweedens, wat die skuldenaar betref, sal hy hom nie maklik uit sy finansiële posisie kan bevry nie, omdat sy skuldeisers sal aandrang dat enige salaris of inkomste wat hy verdien aan hulle betaal word. Met die oog op die beskerming van albei partye, het die owerheid kanale geskep waardeur die boedel van 'n skulde= naar, wie se skulde sy bates oorskry, deur die hof insolvent verklaar word. Daar word onderskei tussen vrywillige boedel=

61 De Wet, J.C. en Yeats, J.P.: Die Suid-Afrikaanse Kontrak= tereg en Handelsreg, Butterworths, Durban 1964, bl. 387.

oorgawe en verpligte sekwestrasie.

Vrywillige boedeloorgawe het te doen met die geval waar die skuldenaar besef dat sy posisie hopeloos en onhoudbaar is.⁶² Uit eie beweging, en met nakoming van die vereistes wat aan hom gestel word, nader hy die hof om sy boedeloorgawe te aanvaar en sy boedel insolvent te verklaar. Die hof ondersoek dan sy geval en aanvaar of weier die oorgawe van sy boedel.

Die skuldenaar is miskien glad nie geneë om sy boedel te laat sekwestreer nie, maar omdat hy 'n daad van insolvensie gepleeg het of sy boedel miskien insolvent is, kan die skuldeiser(s), om te verseker dat beskikbare bates nie verder verminder nie, die hof nader om die skuldenaar se boedel insolvent te laat verklaar, en indien dit suksesvol is, word die boedel gesekwestreer.

Die volle implikasies van die Insolvensiewet kan slegs begryp word in die lig van hofbeslissings, met betrekking tot die uitleg en toepassing daarvan. Dit is veral van belang in die regspraktyk en in die bedryfslewe in die algemeen.

62 Eckard, M.M.M., Edmeades, B.T. en Edwards, A.D.: Inleiding tot die Regswetenskap, Boek 2, Universiteit van Suid-Afrika, Craft Pers, Pretoria, bl. 128.

3.8 Samevatting

Deeglike beplanning van debiteure en streng kredietbeheer is belangrik vir 'n handelonderneming wat effektiewe kredietverlening as uitgangspunt het. Swak kredietbeheer kan aanleiding gee tot 'n abnormale styging in die aantal debiteure en kredietverkope en gevolglik die risiko van oninbare skulde verhoog. Streng kredietbeheer begin met 'n deeglike persoonlike onderhoud en 'n versigtige evaluering van die kredietapplikant. Die kredietevaluering is nou verbonde aan die kredietbeleid van die onderneming, en word beskou as 'n poging om ten tye van die kredietgoedkeuring die waarskynlikheid van terugbetaling vas te stel. In kredietwaardering word die onmiddellike omstandighede van die verbruiker ontleed, maar omstandighede wat daarna mag opduik, kan hierdie poging affekteer. Kredietbeheer kan verder toegepas word deur periodieke verslae, soos byvoorbeeld kredietterme, debiteure-omset, gemiddelde invorderingsperiode, ouderdomsontleding van rekenings, persentasie invorderings en 'n oninbare-skulde-verslag, te ontleed.

Die persoonlike onderhoud kan addisionele inligting na vore bring wat die kredietbestuurder in staat stel om die kredietwaardigheid van die applikant so akkuraat moontlik te bepaal. Takt behoort te alle tye aangewend te word om die applikant se vertrouwe te wen en te behou. Die klant behoort ook geïdentifiseer te word met die oog op die voorkoming van misverstand en/of bedrog by latere aankope. Aspekte wat ook belangrik is, is die vermoë van die applikant om te kan

betaal, sy bereidwilligheid om te betaal en die terme waar= teen krediet verleen word. Hierdie kwaliteite kan daartoe bydra om die kredietwaardigheid van die applikant te bepaal. Vorige ondernemings, by wie die applikant reeds sy finansiële verpligtinge nagekom het, en handelsbeskermingsburo's kan genader word om, bo en behalwe die betaalvermoë en karakter= eienskappe van die applikant, addisionele inligting in ver= band met die kredietwaardigheid van die applikant te verskaf. Ander bronne van inligting is die applikant self, klante aan wie die applikant bekend is, bankverslae, vorige hofuitsprake en kredietagentskappe.

Kredietpuntestelsels wat persoonlike evalueringswerk kan vervang bespaar tyd en vervelige peuselwerk wat belangrik is veral as die ontwikkeling op die gebied van die rekenaarswese in gedagte gehou word. Dié stelsel bestaan uit verskillende stappe, onder andere die selektering van primêre krediet= waardigheidskriteria, die verwerking daarvan in numeriese kwaliteite en standaarde en die vergelyking van individuele tellings met die standaarde. Waardes en gewigte kan toegeken word aan die geselekteerde kriteria en met behulp van 'n formule kan die telling van die risiko bepaal word. 'n Tabel kan opgestel word wat die risiko volgens die graad daarvan rangskik.

Die doel van beheer is om te verseker dat ondernemingsdoel= witte bereik sal word en om te verseker dat werklike uitvoe= ring in ooreenstemming met die kredietbeleid van die

onderneming is. Dit is ook van belang om die beste moontlike beeld aan die onderneming se klante en leweransiers te vertoon en om die ewewig tussen groepe in die onderneming te behou.

Om die primêre doelwitte van kredietbeheer te bereik, kan die ondernemer gebruik maak van ontledings wat gegrond is op verhoudingsgetalle. Deur middel van sy kredietbeleid poog die ondernemer om verkope uit te brei, maar ook om terselfdertyd te verseker dat krediet aan die geskikste verbruiker en in die regte hoeveelhede toegestaan word. Vir produsente, groothandelaars en kleinhandelaars is dit belangrik om te weet watter persentasie van totale verkope verteenwoordig word deur kredietverkope. Die persentasie afkeurings, - slegte skulde, - invorderings en gemiddelde invorderingsperiode dien as hulpmiddels, waardeur die werksaamhede van die krediet- en invorderingsafdeling beheer kan word.

VERSKILLENDE METODEDES VAN VERBRUIKERSKREDIETINVORDERING

4.1 Inleiding

Kredietinvordering is universeel op die gebied van krediet en in sommige gevalle ontwikkel dit tot 'n hoogs geskoolde en gespesialiseerde funksie. Verbruikers versuim dikwels om hul verpligtinge na te kom, 'n neiging wat nie net toegeskryf kan word aan skelm neigings aan die kant van die koper nie, maar wat ook ontstaan omdat die krediteur, elementêre invorderingsbeginsels te gering ag. Mayo skryf soos volg in hierdie verband: "Many of the bad debts that have to be written off each year are incurred simply by the failure on the part of the creditor to provide an adequate routine for collection of monies due, in which can be applied a simple but efficient system for detecting and collecting arrears."¹

Die krediettransaksie word afgesluit wanneer volle betaling vir die goedere of dienste wat voorsien is, plaasvind. Vir effektiewe kredietverlening is doelmatige invorderingsmetodes, beleide en planne onontbeerlik. In 'n publikasie van die "National Association of Credit Management" word hierdie belangrikheid beklemtoon deur die volgende sin: "In fact, a

¹ Mayo, O.G.: Consumer Credit Control, Gower Press, London 1971, bl. 80.

study of the reasons for business failures all too often reveals weakness in collection policy and occasionally no collection policy at all."²

Die invorderingsproses is een van die belangrikste funksies van die onderneming. Die onderneming bestaan uit 'n veelvoudige aantal individuele transaksies en elkeen bestaan weer op sy beurt uit 'n reeks stappe, aankoop, produksie, verkoop en invordering. Invordering is die eindfunksie van elke siklus. 'n Gunstige invorderingsverslag dra nie alleen by tot sukses nie, maar doeltreffende invordering is essensieel vir sukses.

Invordering behoort op 'n wyse te geskied wat die verhouding met klante nie benadeel nie. Hierdie eienskap, naamlik om goeie klanteverhoudings te handhaaf, onderskei die invorderingsprobleem van ander bestuursprobleme en vereis bekwaamheid en takt aan die kant van die invorderaar. In baie gevalle kan invordering snel gedoen word, maar ten koste van klandisiewaarde. Klandisiewaarde kan alleen prysgegee word as 'n laaste toevlugsoord: "Just how much pressure is to be brought to bear to obtain prompt collections and to what extent goodwill may be jeopardized in the effort, are questions of policy to be determined by each individual concern."³

2 Credit Research Foundation.: Credit Management Handbook, Inc., Homewood Illinois 1965, bl. 297.

3 Chapin, A.F. en Hassett, G.E. Jr.: Credit and Collection Principles and Practice, McGraw-Hill Book Company, New York 1960, bl. 393.

In die volgorde van belangrikheid is die drie doelwitte van die invorderaar die volgende:

1. Invordering
2. Invordering en behoud van klandisiewaarde
3. Behoorlike invordering met opbouing van klandisiewaarde.

Dit is die plig van die invorderaar om toe te sien dat fondse snel losgemaak word vir produktiewe aanwending in die onderneming. Die snelle, gereelde en sistematiese invordering van uitstaande skuld is normaalweg die verantwoordelikheid van die invorderingsafdeling, maar verskil van onderneming tot onderneming.

Kredietverlening is tans nie alleen 'n proses van geldelike insameling nie, maar is so vervleg met ander funksies dat die grense moeilik vasgepen kan word. Dit is onafskeibaar van kredietverlening, want invorderingsprobleme is eie aan die tipe en grade risiko wat aanvaar word. Dis ook onafskeibaar van die verkoopsfunksie. Bartels beskou die invorderingsfunksie soos volg: "Collecting is an activity whose roots extend throughout the credit operation and whose objectives are those of the broader credit organization."⁴

4 Bartels, R.: Credit Management, The Ronald Press Company, New York 1967, bl. 421.

4.2 Die invorderingsbeleid

Deur middel van beleide word herhalende ontledings vermy. Dit skep 'n eenvormige uitvoeringstruktuur en gee rigting aan bestuursbesluitneming. Sodoende vergemaklik dit die delegering van gesag en uitvoering van beheer. Doelwitte is eindpunte van beplanning, terwyl beleide, beslissings kondisioneer op die weg na die doelwitte. Gewoonlik kom beleide op alle vlakke voor, selfs op die vlak van die kleinste segment van die onderneming. Beleide kan ook afgelei word van funksies, soos verkope en finansiering. Die verskeidenheid beleide is legio en word beskou as planne wat dien as rigsnoere vir ondergeskiktes.⁵

Die verskillende invorderingsmetodes wat toegepas word, behoort in die invorderingsbeleid uiteengesit te wees. Beckman skryf die volgende: "This means that normal collection efforts and even some of the special collection problems likely to be encountered are an expected effect of a predetermined credit policy and should therefore be anticipated with clear procedural plans and practices. It means, further, that the work of collecting should be pre-planned. Policies should be established and routines developed that would be followed according to need. Collecting is an orderly and not a sporadic business function. It is universal in the field of credit, and under some circumstances it becomes

5 Koontz, H. en O'Donnell, C.: Principles of Management, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1964, bl. 74.

a highly skilled and specialized function."⁶ Die invorderingsbeleid behoort ook in ooreenstemming te wees met die bemarkingsbeleid van die onderneming. Chapin en Hasset skryf: "The collection problem should be analyzed and the collection policy determined in accordance with the marketing plan of the house. The class of customers sold, will affect collection procedure and the collection record. Some houses, because of their size and prestige, are able to attract the best risks, while other houses will have to find their market among customers of second grade, and still a third class will sell risks greater than the second would care to accept. While collections in house number two will be less prompt than in house number one, house number two will have to work a little harder even though the result is inferior. House number three likewise will work harder for results where risks are inferior to those obtained by house number two. Furthermore, the collection policy will be influenced considerably by competition. One house cannot adopt an unduly strict policy of prompt collections, unless it has something of a monopolistic field, especially if its competitors are lax in enforcing terms."⁷

Beckman onderskei tussen algemene en spesiale invorderingsbeleide.⁸ In die eerste kategorie word die invorderings=

6 Beckman, T.N.: Credits and Collections, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1962, bl. 461.

7 A.F. Chapin en G.E. Hasset. Jr., a.w., bl. 397.

8 T.N. Beckman, a.w., bl. 464 en 465.

beleide, wat sistematiese en tydige invordering verg, ingesluit. Die noodsaaklikheid van 'n sistematiese invorderingsprosedure word breedvoerig deur Chapin en Hassett bespreek, waarvan die volgende woordeliks herhaal word:

"System in the collection department will include some method of following up accounts, sending collection notices, and typing letters covering the early stages of collection. Results will thus be obtained more or less automatically, leaving the collection manager free to direct the action to be taken upon the more difficult cases. No system, it should be emphasized, exists independent of personnel, and no system will run itself. A good system, kept working, will go further than any other one thing to ensure prompt collections."⁹

Die belangrikheid van tydige invordering kan nie oorbeklemtoon word nie, bedryfskapitaal word benodig en invorderingskoste en verliese, as gevolg van slegte skulde, behoort so laag as moontlik gehou te word. Die betekenis van tydige invordering strek verder as die vereffening wat dit meebring: "The significance of promptness lies not only in the fact that it brings payment sooner; it also has a psychological effect upon customers, showing them the attitude of the creditor toward the debt and leaving no doubt as to how he expects the debtor to regard his obligation. Moreover, by promptly

9 A.F. Chapin en G.E. Hassett. Jr., a.w., bl. 399.

clearing up past obligations, the creditor opens the way for his customer to buy more, whereas continuing debt often induces a customer to place his subsequent purchases elsewhere."¹⁰ Lang tydsonderbrekings laat die verpligtingsgedagte by die klant verflou. Min klante protesteer teen 'n invorderingsmetode wat gereeld en beleef is. 'n Onderneming wat gereeld en beleef optree op die gebied van invorderings dwing respek by hul klante af.¹¹

Suksesvolle invordering gaan gepaard met 'n doelmatige invorderingsstelsel. Sodanige stelsel is 'n metodies vooropgestelde program, om in invorderingsbehoefte te voorsien. Individuele rekeninge vereis persoonlike aandag, wat nie altyd in die praktyk moontlik is waar duisende rekeninge hanteer word nie. Gevolglik word 'n stelsel of beleid geformuleer wat dien as riggsnoer vir optrede. Die beleid behoort buigbaar te wees om by veranderde omstandighede aan te pas, om voorsiening te maak vir verskille in persoonlikhede van klante en verband te hou met finansiële toestande. Invorderingsbeleide behoort voorsiening te maak vir spesiale oorwegings, soos onverdiende kortings, rente op uitstaande rekeninge en die verbod op kredietverkope aan agterstallige klante.*

10 T.N. Beckman, a.w., bl. 465.

11 a.w., bl. 465.

* Onverdiende kortings is kortings wat ontstaan nadat die kontantkortingstermyn verstryk het.

4.3 Verantwoordelikheid vir kredietinvordering

Die verantwoordelikheid vir kredietinvorderings word bepaal deur die aard van die ondernemingsorganisasie: "Where the collection responsibility should rest, depends on the nature of the company organization. Generally speaking the larger the company the farther the collection function is removed from the chief executive officer. In medium- or small-sized companies it is not at all unusual to find one of the officers, most frequently the treasurer, charged with that responsibility. In fact, even in larger organizations where the responsibility for collection is one of the specified functions of the credit department, higher management follows closely the success with which the function is carried out. It cannot be emphasized too strongly that the profitability of a business, in some cases even success or failure, may be determined by the efficiency with which it turns its accounts receivable. Hence, management must be certain that the collection function is centered in that particular individual or that department in the organization which produces the most effective results."¹²

4.3.1 Die kredietafdeling

'n Studie van medium en groter ondernemings het aan die lig gebring dat in die praktyk die invorderingsverantwoordelikheid oor die algemeen gedelegeer word aan die individu of

¹² Credit Research Foundation, a.w., bl. 298.

afdeling wat verantwoordelik is vir die bevordering van verkope.¹³ Hierdie reëling is gegrond op die benadering dat die goedkeuring van 'n rekening en die invordering daarvan, saamval.

Groot ondernemings verkies soms om die beheer, sowel as die invordering van krediet, toe te vertrou aan die verkoopsafdeling. Sommige ondernemings verkies 'n afsonderlike kredietafdeling. Mayo het die volgende bevind: "The collecting department can then proceed quite regularly, and if necessary, ruthlessly to carry out the function of recovering debts, due, without being inhibited by a credit granter's sympathy for a one time good customer who has turned defaulter."¹⁴

Die besturende direkteur van die Phil-Morkel-groep, het tydens 'n konferensie van kleinhandelaarslede van die Afrikaanse Handelsinstituut gesê dat hy in Amerika besonder beïndruk was deur die belangrikheid van die kredietafdeling as bron van verkoopsbevordering. Grootskaalse werwingsveldtogte word geloods om nuwe klante te werf en vele kredietafdelings het hul eie verkoopsbevorderingsorganisasies. Mededinging is dan net so fel as die mededinging op die gebied van pryse en koopware. Na sy mening is die patroon plaaslik besig om te ontwikkel, maar ondernemings kan meer kredietgeoriënteerd

13 a.w., bl. 298.

14 O.G. Mayo, a.w., bl. 89.

wees: "Wees dus gewaarsku dat u mettertyd u kredietafdeling nie net moet sien as 'n invorderaar van geld nie. U moet u voorberei op 'n meer dinamiese rol vir hierdie departement in die uitbouing van u besigheid."¹⁵

Belangrik in die uitbreiding van krediet is die invordering van uitstaande rekeninge asook sekere invorderingstegnieke. Invordering deur die kredietafdeling word algemeen aangetref en is effektief om verskeie redes. 'n Individu in die kern van die kredietverlening en -invorderingsfunksie ontwikkel tot 'n spesialis op hierdie gebied. Behoorlik opgelei in die invorderingstegniek, is hy die mees gekwalifiseerde persoon om die invorderingstaak uit te voer.¹⁶

Algemeen word aanvaar dat die invorderingsverantwoordelikheid 'n deel van die kredietfunksie uitmaak. Die voordele van spesialisasie en beskikbaarheid van verslae en inligting bring mee dat die kredietafdeling as die mees logiese plek vir die invorderingstaak beskou word. Daar is egter situasies waar ander reëlins meer effektief is.

Soos ook gewys in die vorige hoofstuk kan die effektiwiteit van die kredietafdeling volgens sekere maatstawwe gemeet word:

15 Deetlefs, D.I.: "Die kredietafdeling as Bron van Besigheid", Volkshandel, Februarie 1969, bl. 37.

16 Credit Research Foundation, a.w., bl. 298.

(a) Die aantal nuwe rekeninge toegestaan oor 'n gegewe tydperk; (b) die aantal kredietaansoeke afgekeur; (c) die aantal uitstaande rekeninge wat om een of ander rede "verouderd" geraak het; (d) die algemene kredietdiens gelewer soos gereflekteer deur die aantal klagtes ontvang; (e) die persentasie uitstaande rekeninge wat ingevorder is; (f) die afskrywing van oninbare skulde; (g) die koste van finansiering van so 'n kredietafdeling in ondernemings wat groot genoeg is om dit te regverdig.¹⁷

4.3.2 Opleiding van invorderingspersoneel

Vir ondernemings wat in groot volumes invorder, is dit voordelig om invorderingspersoneel spesiaal op te lei. Sodanige gespesialiseerde opleiding word veral aangetref in ondernemings waar die aantal rekeninge groot is in totaal, maar die gemiddelde bedrag per rekening relatief klein en eenvormig is. Voordele van spesiale opleiding hou in: moontlike besparings in salarisse, spesialiste in die spesifieke afdeling en onverdeelde aandag deurdat sulke personeel sodoende van ander take vrygestel word om hulle uitsluitlik aan hul eie funksie te wy.

17 Duncan, D.J. en Phillips, C.F.: Retailing Principles and Methods, Richard D. Irwin, Inc., Homewood Illinois 1955, bl. 676.

4.4 Metodes van invordering

Die geformuleerde invorderingsbeleid en metode van toepassing sal grotendeels afhang van die grootte en tipe onderneming. Daar is drie faktore van belang by die opstel van die invorderingsbeleid, naamlik snelle, gereelde en sistematiese invordering, wat dan verband hou met die verskillende invorderingsmetodes wat deur die onderneming toegepas word.

Invordering vereis gespesialiseerde kennis en aanleg.

Lasser skryf dat kennis op die gebied van die gedragswetenskappe 'n voorvereiste is en dat die invorderaar oor oordingsvermoë behoort te beskik. Hy behoort ook ander individuele te kan stimuleer en motiveer tot optrede. Ander eienskappe wat belangrik is en waaroor die invorderaar behoort te beskik, is deursettingsvermoë en die vermoë om intelligente briewe te kan skryf. Hy behoort die telefoon ook met redelike oortuiging te kan hanteer. Voorts behoort hy oor 'n vriendelike geaardheid en logiese denkvermoë te beskik. Ten slotte is ondervinding en kennis van die oorsake van uitstaande rekeninge ook 'n voorvereiste.¹⁸

18 Lasser, J.K.: How to run a small Business, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1955, bl. 93.

Die belangrikste invorderingsmetodes sal vervolgens bespreek word:

(a) Die faktuur

Die invorderingsprosedure begin met die afstuur van die faktuur nadat die goedere aan die klant versend of gelewer is. Die faktuur toon die presiese bedrag verskuldig aan, sowel as die datum voor of waarop dit betaal moet word. Elke faktuur beskik oor 'n faktuurnommer en die groot meerderheid klante ontvang slegs die faktuur, afhangende van die bestedingspatroon van die koper. Die klant besef dikwels nie dat hy 'n invorderingsinstrument ontvang het nie: "The purchaser generally does not recognize the invoice as a dun, nor does he realize that he is receiving a collection instrument."¹⁹

Afskrifte van fakture kan die personeel van die invorderingsafdeling in staat stel om te bepaal watter fakture uitstaande is. In sommige gevalle kan die faktuur direk gevolg word deur 'n rekeningstaat of 'n brief.²⁰

(b) Die rekeningstaat

Die rekeningstaat is die invorderingsmedium wat die meeste aangetref word: "The use of a simple statement of account, listing the open invoices outstanding and due for payment, is the most widely used initial collection effort."²¹ Die doel

19 A.F. Chapin en G.E. Hassett. Jr., a.w., bl. 405.

20 Credit Research Foundation, a.w., bl. 308.

21 a.w., bl. 308.

van die rekeningstaat is eerstens om die klant te voorsien van inligting oor die bedrag van die uitstaande balans en tweedens om te dien as 'n aanmaning met verwysing na die betaaldatum.²² Bernstein skryf dat die doel van die rekeningstaat tweërlei van aard is. Eerstens stel dit die klant in staat om sy syfers te rekonsilieer met dié van die onderneming en tweedens om die klant te motiveer om te betaal.²³

Die prosedure van rekeningstaatinvordering verskil van onderneming tot onderneming. Enige van die volgende drie metodes kan gevolg word.²⁴ Volgens die een metode word 'n rekeningstaat aan elke klant gestuur ongeag of daar enige bedrae verskuldig is of nie. 'n Tweede metode, wat deur 'n groot aantal ondernemings gebruik word, is om slegs aan uitstaande debiteure rekeningstate te stuur. Ooreenkomstig hierdie metode dien die staat slegs die doel van aanmaning. Volgens 'n derde metode word rekeningstate op versoek aan debiteure gestuur. In hierdie geval word dit nie gereeld en sistematies uitgestuur nie, maar dien slegs as hulpmiddel by die invorderingspoging.

Kleinhandelondernemings volg soms die kringloopsisteem:

Een derde van die rekeninge word op die tiende van die maand

22 Beckman, T.N. en Bartels, R.: Credits and Collections in Theory and Practice, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1949, bl. 605.

23 Bernstein, L.: How to supervise Credit Accounts, Gower Press, Portsmouth 1972, bl. 33.

24 A.F. Chapin en G.E. Hassett. Jr., a.w., bl. 405.

uitgestuur, een derde op die twintigste en die laaste groep op die dertigste. Hierdie roterende stelsel kan in enige van bogenoemde drie metodes van toepassing gemaak word.²⁵

Die naam van die krediteur verskyn bo-aan die rekeningstaat en word aan die debiteur geadresseer met 'n lys van die items aangekoop en die ooreenstemmende bedrae daarteenoor. Die faktuurnommer(s) is belangrik en verskyn op die staat, asook die kredietnotanommer(s), indien van toepassing, sowel as die datum waarop die faktuur of kredietnota uitgemaak is.

Onmiddellike reaksie kan verkry word deur die betaaltermen prominent op die staat aan te bring, of waar spesiale aankoopsterme van toepassing is, sodanige terme vir elke item aan te bring. Hierdie is 'n sterk aansporing dat betaling ooreenkomstig die terme moet geskied.²⁶ Duncan en Phillips som die rekeningstaat soos volg op: "On or soon after the first of the month - or, if cycle billing is used, on a specified date during the month - each open-account debtor is usually sent a statement of his account at the store, together with a request for payment within ten days. On instalment contracts the buyer has already been informed of the various payment dates and the exact sum due, so that a reminder is rarely used. If payment is not made and if the debtor makes no move to explain his situation to the manager, a second

25 a.w., bl. 405.

26 a.w., bl. 406.

statement (usually not itemized) is sent out. This settlement is usually accompanied by an appropriate insert"; en verder: "The time that elapses between the sending of the first statement and subsequent follow-ups will vary from retailer to retailer and from field to field; it also depends upon whether the account is open-account or instalment credit. In general, retailers selling goods consumed rapidly (for example, food) will mail reminders within a week after the account is past due; whereas department stores and furniture stores will wait from 30 to 60 days. On instalment contracts the notice will go out within 10 or 30 days following the due date."²⁷

(c) Invorderingsplakkers

'n Invorderingsplakker is 'n klein vriendelike nota wat op die debiteur se staat aangebring word ten einde hom daaraan te herinner dat sy rekening agterstallig is. 'n Rubberstempel word ook algemeen in die praktyk gebruik. Die invorderaar beskik oor 'n verskeidenheid stempels om die klant aan betaling te herinnner. Hasset skryf: "Such stamps or stickers rarely give any offence, unless they are injudiciously used, since it is realized that they are stereotyped and impersonal. For the same reason, they are frequently ineffective. They may, however, be of some little benefit as they indicate the

27 D.J. Duncan en C.F. Phillips, a.w., bl. 672.

creditor's dissatisfaction with the status of the account, and are, therefore, better than no appeal at all."²⁸

(d) Die telefoon

Die telefoon word progressief meer aangewend in die invorderingsproses. Telefoniese kommunikasie slaag dikwels waar ander metodes faal, as gevolg van die direktheid daarvan. Die telefoon is uiters geskik as medium in die volgende gevalle: as die debiteur moeilik deur die pos bereik kan word of waar die debiteur nie reageer op briewe nie; debiteur-krediteur verhoudings voorheen persoonlike same-sprekings behels het; tyd en direktheid essensieel is vir die krediteur; 'n verrassingskontak nodig is en onpersoonlike benaderings geen betaling teweeggebring het nie.²⁹

Kredietbestuurders raak soms so betrokke met ander invorderingsmedia dat die telefoon, wat byderhand is, geïgnoreer word. Die telefoon as medium, volg gewoonlik op die rekeningstaat en soms ná die brief. Gewoontes in die handel kan ook 'n rol speel by die gebruik van die telefoon as invorderingsmedium.

Doelmatige invordering deur middel van die telefoon is afhanklik van die direktheid en helderheid van 'n versoek

28 A.F. Chapin en G.E. Hassett.Jr., a.w., bl. 406.

29 R. Bartels, a.w., bl. 436.

om te betaal. Dit is 'n poging om die debiteur bewus te maak van sy skuld, dit met hom te bespreek met die oog op alternatiewe betaalplanne. Met die gebruikmaking van die telefoon as invorderingsmedium, word verwys na die volgende: Daar moet seker gemaak word dat dit die debiteur is waarmee daar oor die telefoon gepraat word voordat die identiteit van die krediteur verstrek word.³⁰ Dit word gevolg deur die identifisering van die persoon wat namens die krediteur spreek met 'n versoek om die balans verskuldig te vereffen. Indien betaling nie onmiddellik kan geskied nie, word 'n alternatiewe oplossing gesoek, met oorrading dat dit wat die klant verstaan van die ooreenkoms, op skrif gestel word. Die gesprek moet beslis en positief beëindig word.³¹

Die telefoon, as invorderingsmedium, beskik oor sekere voor- en nadele. Tyd, sowel as onkoste kan daardeur bespaar word, want die telefoon is byvoorbeeld goedkoper as die brief en die invorderaar kan sy boodskap onmiddellik oordra aan die debiteur. Voorts is die telefoon ook sekerder en meer definitief as die brief, want die boodskap bring 'n antwoord teweeg. 'n Brief kan geïgnoreer word, maar die debiteur kan moeilik 'n belofte om te betaal verbreek wat oor die telefoon gedoen is. Die telefoon is meer buigbaar as die brief en die gesprek kan gevoer word in ooreenstemming met

30 O.G. Mayo, a.w., bl. 86.

31 R. Bartels, a.w., bl. 436.

die debiteur se gedagtegang. Minder ag kan geslaan word op dit wat gesê word, want daar bestaan geen geskrewe verslae nie. 'n Dreigende houding kan meer vrylik ingeneem word waar so 'n benadering geregverdig is - prinsipiëel omdat dit moeilik is om te bepaal wie het die telefoon beantwoord en wie wat gesê het.³² Die belangrikste voordeel is die verrassingselement wat onbenullige verskonings uitskakel.³³

'n Nadeel van die telefoon as invorderingsmedium is dat dit soms selfs per telefoon moeilik is om ontwykende debiteure te bereik, want familieledede kan die telefoon beantwoord en die debiteur beskerm.³⁴ Dit is onmoontlik om die saak daar en dan af te sluit, want die krediteur moet sy vertroue stel in die debiteur se belofte om 'n tjek aan te stuur. Hierdie belofte word egter nie altyd nagekom nie. Daar bestaan ook die nadeel dat geen skriftelike bewyse bestaan van gesprekke wat gevoer is nie. Volgens Mayo behoort alle ooreenkomste onmiddellik op skrif gestel te word.³⁵ 'n Datum, plek en bedrag is die krediteur se basiese vereistes in die betaalbelofte.

Die spreektaal behoort ooreen te stem met die skryftaal en die rede vir die telefoonoproep behoort ook verklaar te word, asook die erns van die situasie, die presiese bedrag

32 A.F. Chapin en G.E. Hassett. Jr., a.w., bl. 409.

33 T.N. Beckman, a.w., bl. 472.

34 A.F. Chapin en G.E. Hassett. Jr., a.w., bl. 410.

35 O.G. Mayo, a.w., bl. 88.

verskuldig en die alternatiewe optrede wat die debiteur kan volg.

Bestuurders wil soms langafstandtelefoongesprekke vermy.

Die gevolg is 'n volgehoue gebruik van briewe en dus onvermydelike vertraging. Langafstandtelefoongesprekke behoort diskresionêr aangewend te word en word aanbeveel in gevalle waar briewe onproduktiewe resultate voortgebring het.

Voordat die rekening as laaste poging aan 'n prokureur oorhandig word en klandisiewaarde sodoende ingeboet word, kan die langafstandgesprek moontlik voordelig aangewend word.

Die psigologiese invloed van die langafstandtelefoongesprek mag die debiteur tot spoedige betaling aanspoor en kan sodoende goedkoper uitkom as die oorhandiging daarvan aan 'n prokureur.

(e) Die persoonlike besoek

'n Duidelike onderskeid moet getref word tussen die professionele invorderaar en 'n persoonlike besoek. Groothandelaars asook produsente se verkoops personeel word dikwels belas met die funksie van persoonlike invorderingsbesoeke, hoewel 'n kombinasie van verkoop en invordering nie altyd wenslik is nie. Kleinhandelsrekeninge word normaalweg nie deur persoonlike besoeke gevorder nie. 'n Meer gevorderde stadium van die invorderingsproses kan die dienste van 'n professionele invorderaar regverdig maar die koste daarvan kan relatief hoog wees. Die professionele invorderaar, wat geen belang het by die klandisiewaarde nie, mag die verhoudings met die

klant benadeel, soos Mayo tereg opmerk: "If the debt collector returns to the office saying 'I told him what I thought of him as well' this reduces by nothing the debt balance in your ledger."³⁶ Samevattend word weereens beklemtoon dat invordering deur persoonlike besoeke 'n tydrowende en duursame proses is.³⁷

(f) Die invorderingsbrief

Een van die belangrikste invorderingsmedia is die invorderingsbrief. Alle krediteure maak op een of ander stadium van die metode gebruik en dit is dikwels ook die enigste metode wat deur hulle aangewend word. Een van die redes waarom die brief algemeen aangewend word, is dat enige persoon tot 'n mate 'n brief kan skryf, meer nog, die publiek aanvaar die brief en sy gebruik as eie aan die handel. Die brief kan afsonderlik en in reekse gebruik word, humoristies of ernstig, gereeld of onderbroke. Die voorbereiding en skryf van 'n invorderingsbrief is 'n probleem wat skerpsinnige bedryfspersoneel met skryfbekwaamheid vereis. Chapin en Hasset beskryf die belangrikheid van die brief soos volg: "The letter may thus be the most desirable medium to use with nearby customers in certain instances, as well as with the more distant ones. Moreover, the letter is a medium which puts the collector in touch with customers all over the world. The collection letter is, without doubt, the most used tool in collection work, and it must therefore be

36 a.w., bl. 88.

37 R. Bartels, a.w., bl. 37.

assumed that, if it is properly used, it is, on the whole, the most economical and satisfactory method of collecting accounts."³⁸

Die nadeel van die brief is dat dit 'n eenrigting kommunika= siemedium is en dat dit nie altyd ekonomies voorberei kan word nie. Kredietbestuur en hul personeel mag nie altyd daartoe in staat wees om die nodige skakering en afronding in 'n brief weer te gee nie - 'n tipe spesialisasie wat bo die gemiddelde werknemer se vermoë lê, daarom is opgeleide personeel soms nodig om doeltreffende briewe, wat sinvol afgerond word, op te stel. Vals indrukke van wanbetalings en onpersoonlikheid kan die effektiwiteit van die brief ver= laag. Daaglikse foute is soms onvermydelik en inherent aan die mens.

Weens die betekenis en omvattendheid van die brief as invor= deringsmedium word dit afsonderlik in die volgende hoofstuk behandel.

(g) Vormbriewe

Vormbriewe word geregverdig deur die spoed en die ekonomiese beginsel daarby betrokke. Hierdie twee voordele is so groot dat vormbriewe algemeen voorkom in die invorderingsafdeling.

38 A.F. Chapin en G.E. Hassett. Jr., a.w., bl. 417.

Die uitstaande kenmerk van die vormbrief is daarin geleë dat dit aangepas kan word by die omstandighede en die ontvanger; dikwels egter nie. 'n Versigtige, geselekteerde en goed beplande vormbrief, kan 'n swak geskrewe individuele brief oorheers. Die vormbrief het sy nadele; een daarvan is dat die ontvanger mag aanvoel dat 'n sisteem en nie 'n persoon daarvoor verantwoordelik is nie.³⁹ Wanneer die voorkoms van die vormbrief verdoesel kan word, kan dit aanvaar word as 'n gewone brief. Die mees effektiewe vormbrief is die een wat afsonderlik getik en geteken word, hoewel dit gestandaardiseer is. Die mins effektiewe vormbrief is daardie een wat met die eerste oogopslag as vormbrief uitgeken kan word. Die uitstaande kenmerk van 'n vormbrief is die onpersoonlike aard daarvan. Voorts behoort gedrukte briewe ook gedrukte naamtekeninge te bevat.

Die vormbrief word nie aan 'n besondere debiteur gerig nie, maar die bewoording daarvan is van so 'n aard dat dit op die gemiddelde debiteur betrekking het en verskil daarom van die persoonlike brief: "A form letter is a letter which in identical form is sent to a large number of readers in a homogeneous group. They have made the same enquiry, or a common result is wanted from each of them, or they are all to be influenced in the same direction. A form letter is like

39 Chapin, A.F.: Credit and Collection Principles and Practice, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1947, bl. 494.

a speech or an advertisement: directed at many, to be taken as a personal message by each. For this reason it is one of the most difficult forms of composition."⁴⁰

Vormbriewe word ook in reekse gebruik wat deur Kromhout soos volg omskryf word: "Om rekenings in te vorder, inligting in te win of goedere te verkoop, word dikwels gebruik gemaak van 'n reeks vormbriewe (skakelbriewe) waarin die afsonderlike briewe mekaar opvolg en deur middel van nommers, kodes of afwisselende briefhoofde onderskei kan word. Hulle kan soos gewone briewe getik of op allerlei maniere gedupliseer word, met ooplaat van ruimte vir die datum, adres, bedrag, ens."⁴¹

(h) Die geregistreeerde brief

Beckman skryf die volgende in verband met die geregistreeerde brief: "A registered letter, sent with the express direction to deliver it to the addressee only, and requiring a return receipt, forcibly calls to the attention of the delinquent debtor the condition of the account and gives evidence that great importance is attached thereto and that the creditor insists upon payment. Upon receipt of such a letter, the debtor will conclude in most instances that his neglect to meet the bill is becoming more serious than it previously appeared to be. Usually such letters are in the form of

40 The Efficiency Library.: Business Correspondence, A.W. Shaw Company Ltd., London 1944, bl. 107.

41 Kromhout, J.: Die nuwe tweetalige brieweboek, J.L. van Schaik Bpk., Pretoria 1971, bl. 105.

an ultimatum."⁴²

(i) Die telegram

Weens die semi-private aard van die telegram verg die aanwending daarvan as invorderingsmedium groter versigtigheid van die invorderaar as die telefoon of invorderingsbrief. Verskeie individue mag insae in die telegram verkry voordat dit die ontvanger bereik, daarom behoort die krediteur versigtig te wees met enige dreigemente van insolvensieverklaring, kriminele vervolging of gebrekkige vertroue in die debiteur. Die krediteur kan verwys na 'n agterstallige rekening en beklemtoon dat die rekening aan 'n prokureur oorhandig sal word.

Die telegram-metode word egter beskou as een van die meer effektiewe invorderingsmetodes, omrede die gebruik daarvan die dringendheid van die betaling suggereer. Dit het ook die voordeel dat dit die debiteur se aandag trek. Die effektiwiteit van hierdie invorderingsmedium kan ook deur perfekte tydsberekening verhoog word. Die bewoording behoort so te wees dat buitestaanders nie die werklike boodskap daarvan kan peil nie. "Beantwoord asseblief ons brief van die 26ste" dra 'n boodskap oor wat geen betekenis vir 'n toevallige leser inhou nie.⁴³

42 T.N. Beckman, a.w., bl. 474.

43 A.F. Chapin, a.w., bl. 411.

(j) Oorhandigings

Die finale brief in die briefreeks neem 'n ernstige toon aan en die skuldige word gedreig dat, indien betaling nie voor of op 'n spesifieke datum geskied nie, die rekening aan 'n prokureur oorhandig sal word. Hierdie stap word nie geneem voordat alle ander invorderingsmetodes reeds misluk het nie. Die oorhandiging van die rekening aan 'n prokureur kan meebring dat dit alle sake-verhoudings met die debiteur verbreek en addisionele kostes soos invorderingsgelde, seëlregte, dagvaardings, ensovoorts, meebring.⁴⁴

Die prokureur aan wie die rekening oorhandig word, kan die druk volhou per brief, telefoon of dagvaarding. Die prokureur kan ook die onbetaalde rekening oorhandig aan 'n korresponderende prokureur in die tuisdorp van die debiteur. Die mening word ook gehuldig dat die prokureur sy beste sal lewer, want hy ontvang die volle invorderingskoste. Die naam van 'n prokureur kan verkry word uit 'n prokureurslys. In sommige lysse word prokureurs gegradeer op 'n basis van integriteit, finansiële verantwoordelikheid en bekwaamheid. Kredietbestuurders verkies soms om self 'n lys van prokureurs op te stel op grond van eie ondervinding.⁴⁵

Dagvaardings word slegs as 'n laaste alternatief aangewend

44 T.N. Beckman en R. Bartels, a.w., bl. 613.

45 a.w., bl. 615.

wanneer alle vorige pogings misluk het. Voordat die krediteur die opdrag gee dat die rekening van die debiteur aan 'n prokureur oorhandig moet word, behoort hy hom daarvan te verwesig dat die debiteur oor die nodige bates of inkomste beskik, anders beteken dit addisionele invorderingskoste wat nie verhaalbaar is nie.

4.5 Samevatting

Die krediettransaksie word afgesluit wanneer die debiteur sy rekening betaal het. In gevalle waar die debiteur in gebreke bly om te betaal, kan die onderneming verskillende metodes aanwend om die debiteur te oorrede om sy finansiële verpligting na te kom. Oninbare skulde word dikwels afgeskryf as gevolg van 'n gebrekkige invorderingsprosedure of -beleid. Die invorderingsproses is een van die belangrikste funksies van die onderneming, want invordering op sigself vorm die einddoelwit van elke transaksie en raak ook die onderneming, wat betref snelle losmaking van fondse vir produktiewe aanwending.

Die verantwoordelikheid vir kredietinvorderings word bepaal deur die aard van die ondernemingsorganisasie, hoewel medium en groot ondernemings verkies om die beheer, sowel as die invordering van krediet, aan die verkoopafdeling toe te vertrou. Invordering deur die kredietafdeling, word algemeen aangetref en is effektief om verskeie redes. Die opleiding

van nuweling in kredietverlening en -invordering is nou moontlik. Spesialisasie is ook moontlik en beskikbaarheid van verslae en inligting bring mee dat die kredietafdeling as die mees logiese plek vir die invorderingstaak beskou word.

Die invordering van uitstaande rekeninge vereis gespesialiseerde kennis en oorleg en die invorderaar behoort ook ander individue te kan motiveer en oorreed tot optrede. Verder behoort hy ook oor deursettingsvermoë te beskik, en bo en behalwe die vermoë om intelligente briewe te kan skryf, behoort hy ook die telefoon met redelike oortuiging te kan hanteer. Die telefoon is uiters geskik as invorderingsmedium veral in gevalle waar die debiteur nie reageer op briewe nie.

'n Duidelike onderskeid moet getref word tussen die professionele invorderaar en 'n persoonlike besoek deur die invorderaar aan die debiteur. Groothandelaars en produsente maak soms gebruik van die persoonlike besoek, maar dit word normaalweg nie deur kleinhandelaars aangewend nie. Die kredietbestuurder kan egter self 'n persoonlike besoek aan die debiteur bring, veral in gevalle waarby groot bedrae betrokke is. Professionele invorderaars kan in 'n meer gevorderde stadium van die invorderingsproses gebruik word, hoewel hulle klandisiewaarde mag afbreek, omrede hul geen direkte belang by die invordering het nie. Invordering deur persoonlike besoeke is 'n tydrowende en duursame proses.

Een van die belangrikste invorderingsmedia is die invorderingsbrief, want alle krediteure maak op een of ander stadium in die invorderingsprosedure van dié metode gebruik, meer nog, enige persoon kan tot 'n mate 'n brief skryf wat deur die breë publiek aanvaar sal word as deel van die handelswese. Vormbriewe beskik oor twee uitstaande voordele wat meebring dat sulke briewe algemeen voorkom in die invorderingsafdeling. Die spoed en ekonomiese beginsel daarby betrokke, tesame met die deeglike beplanning daarvan, kan swak geskrewe individuele briewe oorheers. Die grootste nadeel van die vormbrief is die onpersoonlike aard daarvan, wat kan meebring dat die ontvanger mag aanvoel dat 'n sisteem en nie 'n persoon daarvoor verantwoordelik is nie. Geregistreerde briewe vestig die aandag van die debiteur op die brief en verseker ook dat die debiteur wel die brief ontvang. Die geregistreerde brief beklemtoon ook die dringendheid van die aangeleentheid. Omdat die telegram van 'n semi-private aard is, verg dit meer versigtigheid as die telefoongesprek of invorderingsbrief. Die telegram-metode word beskou as een van die meer effektiewe invorderingsmetodes, omdat die gebruik daarvan die dringendheid van die betaling suggereer. Die finale brief in die briefreeks neem 'n ernstige toon aan en stel dit duidelik aan die debiteur dat, as betaling nie binne 'n spesifieke aantal dae plaasvind nie, die rekening aan 'n derde instansie oorhandig sal word vir invordering. Die prokureur of professionele invorderaar kan die druk per brief, telefoon of dagvaarding volhou. Laasgenoemde word slegs gebruik wanneer alle vorige pogings misluk het. Bykomstige koste word dan ook normaalweg by die rekening gevoeg.

HOOFSTUK 5

DIE BRIEF AS INVORDERINGSMEDIUM

In die vorige hoofstuk is kortliks verwys na die belangrikheid van die brief as invorderingsmedium en in die lig daarvan word 'n afsonderlike hoofstuk daaraan afgestaan.

5.1 Enkele beginsels wat gehandhaaf moet word by die opstel van die brief

Bartels stel die volgende beginsels, wat gehandhaaf behoort te word by die gebruikmaking van die brief as invorderingsmedium: Briewe word gedruk wanneer 'n onpersoonlike trant verkies word, maar individueel of meganies getik wanneer 'n persoonlike indruk geskep wil word.¹ Ongunstige woorde en uitdrukkinge behoort vermy te word. Die versoek tot betaling behoort pertinent onder die debiteur se aandag gebring te word, met verwysing na 'n spesifieke datum in die toekoms, waarop betaling verwag kan word. Alle invorderingskorrespondensie behoort ook gepaard te gaan met eenvoud, erns en openhartigheid.

Die doel van die invorderingsbrief is die oordra van 'n boodskap aan die lesers. Om daarin te kan slaag, behoort die brieffskrywer 'n effektiewe brief, wat oor voldoende "karakter"

¹ Bartels, R.: Credit Management, The Ronald Press Company, New York 1967, bl. 435.

beskik, te kan skryf.² Hierdie doelwit word nie altyd bereik nie, want die leser mag die brief oninteressant vind, dit vlugtig lees, wegsmyt of vir verdere aandag, wat nooit werklik mag aanbreëk nie, wegbêre. Intussen verloop tyd totdat 'n tweede invorderingsmedium aangewend word, wat mis- kien ook dieselfde weg mag volg. Die situasie word ernstiger wanneer die invorderingsbrief selfs nie eers gelees word nie. Die debiteur mag die brief ontvang, die afsender herken, die brief wegbêre of in die snippermandjie gooi. Die uitwerking van die brief mag selfs effektief wees al word dit nie gelees nie. Chapin stel dit so: "However, the effect of the letter may not be entirely lost even though it is not read. The debtor knows that he is being dunned, and his mind moves, perhaps subconsciously a little nearer toward payment."³ Om te verhoed dat die brief nie gelees word nie kan dit in 'n gewone koevert versend word; dit sal verseker dat die boodskap wel onder die debiteur se aandag kom.⁴ Die brief word algemeen aangewend waar vroeëre invorderingspo- gings misluk het. Vervolgens word die briefreëks as invorderingsmedium bespreek.

2 Chapin, A.F.: Credit and Collection Principles and Practice, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1947, bl. 484.

3 a.w., bl. 484.

4 a.w., bl. 484.

5.2 Die briefreeks

In die algemeen gestel, bestaan daar vier stadia in die invorderingsprosedure: bekendmaking, aanmaning, bespreking en die uitoefening van druk op die debiteur. Alle rekeninge volg nie die hele prosedure nie, want sommige kan met die eerste probeerslag ingevorder word, terwyl ander 'n tweede en derde poging vereis. Die spesifieke omstandighede sal bepaal hoe vinnig die stadia mekaar opvolg. Die stadia volg mekaar op totdat die rekening betaal word of totdat dit as oninvorderbaar beskou en as oninbare skuld afgeskryf word.⁵

Die stadia van invordering is in die geval van handelskrediet normaalweg meer gekondenseerd as in die geval van verbruikerskrediet, gevolglik bestaan daar by verbruikerskrediet 'n groter moontlikheid om foute te begaan. Kleinhandelaars wat meer op 'n ope-rekening-kredietgrondslag funksioneer en dikwels meer konsentreer op uitbreiding van verkope as op kredietinvordering, is meer geneig om 'n briefreeks by die invorderingsproses te gebruik.⁶ Die rekeninge wat nie met die eerste probeerslag ingevorder word nie, skep die eintlike probleem. Die onvermoë van die invorderaar om 'n effektiewe brief op te stel, of om dit op 'n tydstip waarop die debiteur miskien nie oor voldoende fondse mag beskik nie, uit te stuur,

5 Beckman, T.N.: Credits and Collections, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1962, bl. 486.

6 a.w., bl. 486.

beteken nie dat die poging onsuksesvol was nie. Die debiteur mag miskien nie so optree soos wat verwag is nie en kan aanmanings uitgestuur word om te verhoed dat die debiteur daarvan vergeet.⁷ Barker en Anderson skryf soos volg: "A series of collection letters continue to remind the customer that she should make payment. Repetition will gradually wear down a customer's resistance and often will lead her to pay. However, these letters should carry an appeal to various motives for payment. At first a good-natured reminder of the fact that the account is overdue may be sufficient."⁸ Shurter beweer dat geen persoonlike brief bestaan nie, maar alleenlik 'n briefreeks: "Actually, there is no such thing as the collection letter; like troubles, collection letters come not singly but in battalions, known as the collection series. This series of letters is a practical expression of the fundamental belief behind all collection procedure - that the customer will pay if he is reminded regularly and with increasing insistence that payment is due."⁹ *

7 A.F. Chapin, a.w., bl. 488.

8 Barker, C.W. en Anderson, I.D.: Principles of Retailing, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1941, bl. 448.

9 Shurter, R.L.: Effective Letters in Business, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1954, bl. 164.

* Die meerderheid kredietskrywers erken wel die persoonlike invorderingsbrief as invorderingsmedium wat in afdeling 5.3 bespreek word.

Intermediêre briewe kan afwisselend opgevolg word deur telefoongesprekke of persoonlike besoeke, mits die koste daarvan geregverdig word deur die bedrag betrokke. Vormbriewe kan op hierdie stadium as nutteloos beskou word omrede die probleem meer 'n besondere probleem kan wees, terwyl vormbriewe meer algemeen van aard is. Die briefreeks kan in gedrukte vorm verskyn of afsonderlik getik of geskryf word.

(a) Eerste aanmaning

Invordering kan geskied deur middel van 'n eerste brief. Die eerste brief word soms as die belangrikste brief in die briefreeks beskou: "The commonly accepted technique in collecting an account is a series of collection efforts designed to induce the customer to pay the amount due sooner rather than later, while preserving the customer's goodwill and maintaining a business relationship. Thus the first letter sent to a delinquent accountant becomes the most important."¹⁰ Die eerste brief in die briefreeks kan beskou word as 'n roetine-invorderingsbrief. Die brief is formeel en beleef geskryf en sluit die rekeningnommer asook die bedrag verskuldig in. Mayo sê: "Bear in mind that in collecting accounts there is also a responsibility so to handle the account that the goodwill of the business is preserved. This ensures that the customer returns. Careless or

10 Credit Research Foundation.: Credit Management Handbook, Richard D. Irwin, Inc., Homewood Illinois 1965, bl. 310.

rough treatment at an early stage of non-payment can turn away a good present and potential future customer."¹¹

(b) Tweede aanmaning

'n Tweede brief word geskryf wanneer die eerste brief in die briefreeks misluk het. In alle invorderingsaktiwiteite behoort die bedryfskoste in verhouding te bly met die uitstaande rekening. Die vorm en inhoud van die tweede aanmaning sal varieer ooreenkomstig die vorm van krediet. Geen dreigemente word gemaak nie, tensy sodanige optrede geregverdig is. Bernstein skryf die volgende: "No course of action, such as a threat to serve a summons, should be threatened unless there is intent to carry it out."¹² Die inhoud van die brief neem 'n meer ernstige toon aan, hoewel 'n telefoonoproep of telegram nog nie op hierdie stadium uit 'n koste oogpunt, geregverdig mag wees nie.

(c) Derde aanmaning

'n Derde aanmaning kan uitgestuur word ingeval die tweede ook misluk. Die ondernemer is nie beperk tot drie aanmannings alleen nie, 'n vierde of selfs 'n vyfde aanmaning kan uitgestuur word. Die koste van invordering sal met elke aanmaning wat uitgestuur word, toeneem. Die derde aanmaning behoort uitgestuur te word na 'n gelyke aantal dae soos wat

11 Mayo, O.G.: Consumer Credit Control, Gower Press, London 1971, bl. 85.

12 Bernstein, L.: How to supervise Credit Accounts, Gower Press, Portsmouth 1972, bl. 36.

tussen die eerste en tweede aanmaning verloop het. Die telefoon kan nou as alternatiewe invorderingsmetode ingespan word, maar daar behoort in gedagte gehou te word dat die klant gedurende werksure nie tuis is nie en slegs in dringende noodsaaklike gevalle by hul werkgewers geskakel moet word.¹³ Die inhoud van die derde aanmaning sal 'n meer ernstige toon aanneem as die tweede en kan ook in gedrukte vorm wees met 'n oop ruimte vir die debiteur se naam en adres, die bedrag verskuldig en die datum van die aankope. Dit is 'n meer vanselfsprekende aanmaning en skep 'n onpersoonlike indruk.

5.3 Die persoonlike invorderingsbrief

'n Briefreks wat misluk kan opgevolg word met 'n persoonlike invorderingsbrief.¹⁴ 'n Uitstaande invorderingsbrief behoort deur 'n deskundige geskryf te word, maar daar kan wel aangeleer word hoe om 'n bevredigende invorderingsbrief te skryf. Die invorderaar behoort in gedagte te hou dat 'n invorderingsbrief effektiewe hantering genoodsaak van 'n delikate situasie, byvoorbeeld die handhawing van goeie gesindheid. Die probleem mag ontstaan dat die invorderaar nie in staat is om die regte boodskap aan die debiteur oor te dra nie. Die boodskap wat die skrywer probeer oordra,

13 O.G. Mayo, a.w., bl. 86.

14 T.N. Beckman, a.w., bl. 489.

mag verskil van die manier wat die leser dit vertolk. Die moontlike effek van 'n invorderingsbrief behoort deeglik bestudeer te word en indien enige twyfel bestaan oor die reaksie daarop, behoort die uitstuur daarvan liever vermy te word.

Hoewel die eerste brief in die briefreeks soms as belangrik beskou word, is die persoonlike invorderingsbrief nog meer belangrik, omdat 'n onsuksesvolle briefreeks opgevolg kan word deur 'n effektiewe persoonlike brief. Die persoonlike invorderingsbrief kan ook met sukses oor lang afstande ingespan word met dié voordeel dat dit koste kan bespaar. Aan hierdie verwagting word egter nie altyd voldoen nie, met die gevolg dat 'n meer ernstige brief soms opgestel moet word. Elke brief behoort, sover as wat dit die skrywer aangaan, opgestel te word met die uitgangspunt dat dit as die laaste brief beskou moet word. Die inhoud van die brief en die uiteensetting daarvan word bepaal deur die omstandighede waarin die skrywer en die debiteur hul mag bevind.¹⁵ Ander gesigspunte wat in die volgende aanhaling na vore kom, behoort ook oorweeg te word: "Perhaps the first thing to consider is the state of mind of the writer. He or she should be courteous, should think in terms of being helpful, and should do the job clearly and simply. This first letter should be as brief as possible, and should identify the charges that have become due. Whether the customer should be asked for

15 a.w., bl. 483.

payment is debatable; if it is included, the request probably should be stated indirectly."¹⁶

Die inleidingsparagraaf van die brief behoort 'n duidelike positiewe stelling van die inhoud en doel van die brief te wees. Dit mag byvoorbeeld bestaan uit 'n stelling dat 'n sekere bedrag verskuldig is. Die stelling wat gemaak word, behoort ook as werklik belangrik beskou te word ten einde as 'n kontakpunt te kan dien. 'n Oorvereenvoudigde begin gee aanleiding tot herhaling, is onpersoonlik van aard, en gevolglik afgesaag en oneffektief.

Die inhoud behoort 'n aantal faktore in te sluit wat relevant is. Dit kan die erns van die krediteur beskryf, maar dit kan ook die kredietterme wat vroeër bepaal is, hersien. Die inhoud van die brief behoort die debiteur belangrik en bekwaam te laat voel; daarbenewens behoort die naam en posisie van die debiteur met respek behandel te word, want hy mag sy eie naam respekteer en ook van jou verwag om dit te doen. Indien daar onvermydelike verskille is, behoort dit met oorleg behandel te word. Die inhoud van die brief behoort duidelik te wees: "To be a good communication, your letter ought to have a tendency to benefit the reader; it should be written distinctly and clearly. Your words should be the most expressive that the language affords, provided

16 Credit Research Foundation, a.w., bl. 310.

that they are generally understood."¹⁷ Die brief behoort ook oor 'n eie persoonlikheid te beskik: "Charming ways are quick winners. These are your expression of consideration and goodwill. Far from being evidence of cowardice, intelligent compromise is often the essence of courageous wisdom. We can say that the first thing a correspondent looks for in a letter is friendliness. Then he seeks some spark of emotional appeal or response."¹⁸ Butterfield skryf die volgende: "The collection department is no place for an Eskimo. Effective collection writing requires warmth of tone, personality, and sympathetic understanding of human nature. Sometimes a touch of humor is both appropriate and stimulating as the human interest element. And after all it's not against the law to make collection letters human."¹⁹ Daar bestaan verskillende invorderingsbriefbenaderings wat deur die briefskrywer gevolg kan word.*

Die houding wat die skrywer inneem kan die inhoud van die brief beïnvloed. Beckman skryf dat alleenlik 'n onvolwasse en ongekwalifiseerde kredietbestuurder verskoning sal aanbied

17 Monthly Letter of the Royal Bank.: "The Art of Writing Business Letters", Commercial Opinion, Oktober 1966, bl. 15.

18 a.w., bl. 15.

19 Butterfield, W.H.: Successful Collection Letters, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1941, bl. 26.

* Die verskillende invorderingsbriefbenaderings word in afdeling 5.4 bespreek.

vir 'n versoek tot betaling.²⁰ Geen apologie is nodig vir enige skikking nie. Geduld behoort te alle tye beoefen te word, want wanneer die skrywer sy humeur verloor, verlaag dit die kwaliteit van die brief. Die skrywer behoort ook ferm en vol vertroue te handel teenoor die verskillende klasse uitstaande rekeninge. Die druk wat hy uitoefen om betaling te bewerkstellig, sal verskil van uitstaande rekening tot uitstaande rekening. Chapin skryf soos volg: "With the collector, it is the mental instead of the physical resistance which must be broken down. It cannot be done if the collector 'loses his head' or permits himself to get off an even keel. His brain and not his emotion must dominate his actions. Sarcasm, reflected anger, or irritation rarely produce results other than to generate a feeling of hurt in the debtor not at all conducive to the promotion of goodwill."²¹ Die brief behoort, in sy totaliteit gesien, in harmonie te wees. Die harmonie van die brief is daardie interne kwaliteit wat die skrywer se houding weerspieël. Afgesien van die intellektuele inhoud, kom die emosie van die skrywer na vore en wakker dit ook dié van die leser aan.

Die slot van die brief behels die versoek tot betaling.

Die debiteur kan versoek word om sonder versuim te betaal, of om met die kredietbestuurder in verbinding te tree, of om slegs 'n gedeelte te betaal. Beckman se siening is:

20 T.N. Beckman, a.w., bl. 484.

21 A.F. Chapin, a.w., bl. 485.

"All that need be said after giving the facts of the case, is what is expected of the debtor. He may be requested to make immediate payment, to communicate with the credit manager, to make at least partial payment, or to indicate the arrangements he has made for payment. The more specific the request, generally the more actionimpelling it is."²²

Die slot van die persoonlike brief kan ook inligting bevat met die doel om voortgesette besigheidsverhoudings met die debiteur te behou en te bevorder. Beckman skryf die volgende in hierdie verband: "In order to make the first of the personal letters mild, sales material is sometimes included, which may suggest the value of continuing business relations with the creditor by maintaining a good credit standing. It may consist of a sentence calling attention to a special sale or offer, or expressing the hope for both payment and further orders. Such material as this, when it is used, is placed most advantageously at the end of the letter."²³

5.4 Verskillende invorderingsbriefbenaderings

Briewe wat direk aan die debiteur geskryf word en persoonlik van aard is, word beskou as persoonlike invorderingsbriewe wat uitgestuur word nadat die verskillende aanmanings van die briefreks onsuksesvol was. Voordat die briefskrywer begin skryf, behoort hy eers vertrouwd te raak met

22 T.N. Beckman, a.w., bl. 484.

23 a.w., bl. 489.

die persoonlike eienskappe van die debiteur en die werklike toestand van die rekening. Die beginpunt van die invorderingsbrief bied 'n uitstekende geleentheid om 'n persoonlike strekking aan die brief te gee. Die res van die brief word persoonlik aan die debiteur gerig en die invorderaar kan enige van die volgende benaderings volg:²⁴

(a) Simpatiebenadering

Deur dié benadering te volg, kan die gevoel by die klant gewek word dat die onderneming daaronder sal ly, as die invorderingspoging misluk.

(b) Selfrespekbenadering

Mense kan gemotiveer word deur hul selfrespek en deur die respek wat ander mense van hulle koester, te beklemtoon. Hierdie benadering kan met sukses deur enige invorderaar aangewend word.

(c) Regverdigheidsbenadering

Die doel van hierdie tipe benadering is om die debiteur te laat verstaan dat dit nie regverdig is teenoor die onderneming om hulle te laat wag vir sy betaling nie.

(d) Eiebelangbenadering

'n Brief met hierdie strekking mag meer dringend wees as

24 a.w., bl. 490.

enige van die vorige benaderings. Logika en argumente word hierin effektief aangewend. Die debiteur kan daarop gewys word dat dit in sy eie belang is om agterstallige rekeninge sonder versuim te betaal en dat onmiddellike betaling die kredietwaardigheid van die debiteur sal verbeter.

(e) Vreesbenadering

Wanneer alle vorige benaderings misluk het, kan briewe met 'n meer dreigende strekking aangewend word. Die debiteur word in kennis gestel dat die rekening aan 'n prokureur oorhandig sal word indien betaling nie voor of op 'n spesifieke datum geskied nie. Die doel hiervan is om die debiteur te laat verstaan dat hy nie die finansiële verpligting kan vryspring nie en dat onaangename gevolge sal voortspruit uit verdere vertraging.

Die sukses van elke tipe benadering sal afhang van die ervaring en bekwaamheid van die invorderaar, sowel as van die keuse van benadering, wat in daardie betrokke geval gevolg gaan word.²⁵ Die tradisionele invorderingspoging kan afgewissel word met ongewone benaderings, wat, onder andere, 'n sin vir humor bevat. Laasgenoemde tipe benadering, naamlik humoristies, was reeds so suksesvol dat die resultate daarvan dié van meer bekende benaderings in sommige gevalle oorskry

25 A.F. Chapin, a.w., bl. 488.

het.²⁶ Die humoristiese benadering is op die aanname gegrond, dat die meeste individue, insluitend debiteure, in staat is om die ligter kant van situasies in te sien. Die debiteur mag hierdie benadering verwelkom en gevolglik instem om aan die betaalversoek te voldoen. Om suksesvol te kan wees moet die humoristiese benadering oorspronklik wees en daar behoort ook 'n noue verband met die kredietsituasie te bestaan. Die mins effektiewe resultate word verkry wanneer die benadering sarkasties, aangeplak of verdedigend van aard is. Die belangrikste element van gesonde humor is seker die ongerymdheid en verrassingselement daarby betrokke. Die humoristiese benadering verg bekwaamheid en gesonde oordeel aan die kant van die invorderaar, gevolglik is dit ook 'n ingewikkelde benadering om te volg.²⁷ Die humoristiese benadering kan ook gevolg word in gevalle waar die briefreëks opgevolg word met 'n telefoonoproep. Bernstein skryf die volgende: "The advantage of the telephone over writing is that it allows room for humour and familiarity; it may uncover a genuine reason for non-payment such as goods failing to arrive, or statements sent to the wrong address."²⁸ Menning en Wilkinson skryf: "Generally, past due accounts are not laughing matters, either for the debtor or for the collector. But small amounts early in the collection

26 T.N. Beckman, a.w., bl. 494.

27 a.w., bl. 495.

28 L. Bernstein, a.w., bl. 37.

procedure are not deadly serious matters either. In the early stages, where little or no persuasion is presumed to be necessary or even desirable, the main job of the letter is to gain attention and remind the debtor. Under these circumstances a humorous letter may be just the thing. It's sprightliness will supply the attention and memory value needed. The light mood will take the sting out of the letter and make the collector seem like a friendly human being instead of an ogre."²⁹ Die kredietverpligting is 'n ernstige en verantwoordelike aangeleentheid en daar kan nie van die debiteur ernstige optrede verwag word as die invorderaar onwaardig handel nie. Humor kan wel aangewend word, maar dan alleenlik in die vroeë stadium van die briefreeks, waar die situasie nog nie 'n ernstige wending aangeneem het nie.

Volgens die verskillende benaderings wat beskryf is, word aanvaar dat 'n invorderaar 'n benadering selekteer en dan daardie benadering volg. Die invorderaar kan egter 'n kombinasie van die verskillende benaderings volg. In 'n gegewe situasie byvoorbeeld, kan die simpatie- met die selfrespekbenadering gekombineer word en die regverdigheids- met die eiebelangbenadering. Die kombinasie benaderings word bepaal ná 'n globale oorsig van die feite van die besondere geval.³⁰

29 Menning, J.H. en Wilkinson, C.W.: Communicating through letters and reports, Richard D. Irwin, Inc., Homewood Illinois 1972, bl. 410.

30 Devlin, F.J.: Business Communication, Richard D. Irwin, Inc., Homewood Illinois 1968, bl. 448.

5.5 Gevare in 'n invorderingsbrief wat vermy behoort te word

Daar bestaan sekere woorde en uitdrukkinge wat liever in 'n invorderingsbrief vermy behoort te word. Stereotipe uitdrukkinge kan vermy word deur oorspronklikheid aan te wend. Die skryftaal behoort ooreen te stem met die spreektaal. Wanneer 'n humoristiese benadering gevolg word, behoort die uiterste versigtigheid aan die dag gelê te word. Chapin en Hasset skryf soos volg: "Likewise most writers make a sorry mess of an attempt to be funny. The recipient cannot see any humour in a collection letter. It is not intended to convey the impression that humour is never effective, but rather that it is most difficult to employ it."³¹ Otte het 'n aantal riglyne neergelê vir effektiewe invorderingsbriewe, onder andere die volgende: Wees seker van die feite van die besondere geval en vermy 'n argument; behou eenvormigheid en vermy lang paragrawe; behou bondigheid, maar verskaf al die besonderhede; waar moontlik, behoort verbruikersvoordele liever uitgebeeld te word en word dit ook verkies bo die verwysing na verbruikersnadele; 'n keuse tussen twee alternatiewe oplossings behoort vermy te word, byvoorbeeld 'n versoek tot kennisname of 'n tjek, maar nie albei gelyktydig in dieselfde brief nie; die eerste paragraaf behoort die aandag van die debiteur te trek en te behou en moet ondubbel-

31 Chapin, A.F. en Hasset, G.E. Jr.: Credit and Collection Principles and Practice, McGraw-Hill Book Company, New York 1960, bl. 426.

sinnig wees.³² Labuschagne wys op die volgende gevare: Omslagtigheid; onoorspronklikheid; taktloosheid (onder andere as gevolg van omslagtigheid en onpersoonlikheid) en oormatige gebruik van bekende uitdrukkinge.³³ Butterfield beskryf sewe oortredinge wat algemeen voorkom in invorderingsbriewe:³⁴

(a) Die kortsigtige invorderingsbrief

Die kortsigtige houding wat in 'n invorderingsbrief openbaar kan word, is dikwels onopsetlik. Die agterstallige rekening van die debiteur kan aanleiding gee tot 'n skuldige gewete en dit mag hom meer vatbaar en sensitief maak vir enige harde woorde.

(b) Die vanselfsprekende vormbrief*

Elke individu is vatbaar vir persoonlike aandag. Hierdie universele reël is ook van toepassing op invorderingsbriewe. Individuele aandag in 'n brief vlei die ontvanger en beklemtoon sy eie belangrikheid. Daarteenoor mag die debiteur dink dat die vormbrief meer 'n deel van 'n massatipe-opvolgprosedure is en dat, indien die situasie werklik ernstig was, iemand tog aan hom 'n persoonlike brief sou skryf.

32 Otte, F.R.: Complete Portfolio of Extraordinary Collection Letters, Prentice-Hall, Inc., New Jersey 1965, bl. 29.

33 Labuschagne, G.J.: Doeltreffende Briefwisseling, Dagbreek Bockhandel (Edms.) Bpk., Johannesburg 1960, bl. 5.

34 W.H. Butterfield, a.w., bl. 28.

* Vormbriewe is bespreek in hoofstuk 4 afdeling 4(g).

(c) Verouderde uitdrukkinge

Verouderde uitdrukkinge behoort vermy te word, want dit laat die debiteur koud. Butterfield noem in sy werk "Successful Collection Letters" 128 verouderde uitdrukkinge waarvan die belangrikste miskien die volgende is: "Volgens ons rekords", "adviseer ons dien ooreenkomstig", "in afwagting op 'n antwoord", "soos hierbo genoem" en "onverstaanbaar".³⁵

(d) Die aggresiewe houding

Namate die opvolgrees vorder, vanaf 'n aanmaningstadium na 'n tipe besprekingsbrief, fouteer invorderingskorrespondente dikwels as gevolg van die menslike tendens om ergernis nā onsuksesvolle betaalversoeke te openbaar. Butterfield skryf dat 'n moeder-seun-houding dikwels ingeneem word. 'n Verontwaardigde skrobbering kan 'n jong seun oorreed om elke twee weke die gras te sny, maar dit sal nie volwassenes oorreed om hul rekeninge te vereffen nie. Hierdie benadering, so skryf Butterfield, kan die "betaal-weerstand" versterk. Die invorderingskrywers behoort in gedagte te hou dat ooreding en nie tereg wysing nie, die sleutel is tot effektiewe invorderingsbriewe.

(e) Doringdraaduitdrukkinge

Die universele menslike natuurwet is hier van toepassing, naamlik dat niemand daarvan hou om beledig te word nie, hoe waar die aanklag ookal mag wees. Geen menslike wese hou

35 W.H. Butterfield, a.w., bl. 130.

daarvan om te hoor dat hy misluk het, dat sy volgehoue ver= suim om te betaal, doelbewus bewerkstellig word en dat sy koppige stilswye onwilligheid om saam te werk, aandui. Die oomblik dat 'n agterstallige debiteur die briefopskrif lees, vorm hy 'n definitiewe idee van wat gaan volg en die reaksie mag skerp negatief wees. Die debiteur weet die invorderaar is reg en hy wonder dadelik watter teregwysing gaan kom. Beckman skryf: "If the contents are intended to harass, or have the effect of harassing the debtor as a means of coercing payment, the sender may be subject to possible liability for extortion. This may be true, for example, if the letter contains a threat of criminal prosecution, of bankruptcy, or even of an unfavourable report to members of a credit association. This would not be the case if the letter contains a threat to sue for the money due or a state= ment to the effect that as a member of a certain credit association the past-due indebtedness of the debtor will have to be reported after a certain date."³⁶

(f) Die krenkende houding

Die brief kan geskryf word met die doel om die simpatie van die debiteur te verkry, maar die effek mag egter wees dat die debiteur in sy eer gekrenk word. Daarteen behoort gewaak te word.

36 T.N. Beckman, a.w., bl. 495.

(g) Oordrewe byvoegings

In enige sakebrief is onnodige lengte 'n nadeel. Hoe langer 'n brief, hoe vinniger word die lees daarvan uitgestel tot 'n latere tydstop wat nooit werklik mag aanbreek nie. 'n Kort boodskap in kontras, sal oombliklik gelees word.

5.6 Die finale aanmaning

Die briefreeks kan opgevolg word met 'n persoonlike brief en/of telefoonoproep en/of 'n finale aanmaning. Die besluit om die persoonlike brief of telefoon as invorderingsmedium in die finale stadium van invordering aan te wend, sal bepaal word deur die beleid wat die onderneming volg. Die persoonlike brief of finale telefoonoproep word normaalweg gevolg deur die finale aanmaning. Bernstein skryf die volgende:

"This should be timed seven to ten days after the phone call. This is the last logical step in the routine, apart from one more uncompromising phone call. From here the account should be placed in other hands."³⁷ Die finale stadium in die invorderingsprosedure word nou bereik, waar die hulp van eksterne instansies aangewend word. Die termyn wat verloop voordat die finale stadium bereik word, wissel van onderneming tot onderneming en in sommige gevalle word ook verkies om twee tot drie maande te wag voordat die finale stadium bereik word.³⁸

37 L. Bernstein, a.w., bl. 39.

38 Credit Research Foundation, a.w., bl. 313.

Die finale stadium kan bestaan uit een of twee persoonlike briewe, die eerste, 'n semi-finale aanmaning (as twee briewe gebruik word). Die semi-finale aanmaning kan konstateer dat indien die betaling nie plaasvind nie, die rekening vir verdere stappe aan 'n derde instansie oorhandig sal word. Indien die semi-finale aanmaning faal, kan die finale aanmaning uitgestuur word met die boodskap dat die rekening oor 'n spesifieke aantal dae vir invordering oorhandig sal word. 'n Finale telegram kan ook in hierdie stadium gebruik word, wat 'n laaste geleentheid aan die debiteur bied om te betaal. Die "Credit Research Foundation" skryf: "When the final stage of collection has been entered and the use of outside assistance has been indicated, it should not be a mere bluff but should be carried out as stated. In some organizations, use of a communication signed by one of the organization's senior officers, the treasurer, or the general attorney, has proved effective. Usually at this stage the retention of customer goodwill becomes secondary; the principal objective is immediate settlement of the account."³⁹

5.7 Voorkoming van oninbare skulde deur "dankie sê"-briewe aan klante te skryf

Die vraag kan ontstaan of voorkoming nie beter is as genesing nie. Sommige ondernemers mag "dankie sê"-briewe uitskryf, ander mag beweer dat invorderingskoste daardeur

³⁹ a.w., bl. 314.

verhoog word. Daar bestaan egter bewyse dat die "dankie sê-brief die oninbare skuld las verlig het. Die "dankie sê"-brief bestaan gewoonlik uit 'n kort waardering oor die getroue betaling deur die klant, en die beleefde erkenning van die brieffskrywer mag 'n sterk aansporing tot volgehoue betaling wees.⁴⁰

5.8 Samevatting

Die doel van die invorderingsbrief is die oordra van 'n boodskap aan die leser. Om daarin te kan slaag, behoort die inhoud van die brief die aandag van die leser te trek en te behou. Oninteressante briewe kan geïgnoreer word en beland in die snippermandjie. Briewe word normaalweg in reekse uitgestuur, waarvan die eerste 'n kort, vriendelike kennisgewing bevat dat die rekening agterstallig is. Intermediêre briewe kan afwisselend opgevolg word deur telefoongesprekke of persoonlike besoeke, mits die koste daaraan verbonde geregverdig word deur die bedrag betrokke. Die tweede aanmaning neem 'n meer ernstige toon aan, hoewel 'n telefoonoproep of persoonlike besoek nog nie op hierdie stadium van die invorderingsproses geregverdig mag wees nie. 'n Derde aanmaning kan uitgestuur word ingeval die tweede ook misluk. 'n Meer dreigende houding kan ingeneem word as wat met die tweede aanmaning die geval was. Die derde aanmaning behoort ook 'n gelyke aantal dae na die tweede aanmaning

40 R.L. Shurter, a.w., bl. 141.

uitgestuur te word. 'n Onderneming is ook nie beperk tot drie aanmanings alleen nie, 'n vierde of vyfde aanmaning kan ook uitgestuur word.

Die briefreeks kan opgevolg word deur 'n brief wat persoonlik aan die debiteur gerig is. 'n Uitstaande invorderingsbrief kan alleen deur 'n deskundige geskryf word, hoewel 'n gemiddelde individu kan aanleer hoe om 'n bevredigende invorderingsbrief te skryf. Die invorderaar behoort in gedagte te hou dat die brief klandisiewaarde kan opbou of afbreek. Die persoonlike invorderingsbrief kan met sukses oor lang afstande ingespan word, met dié voordeel dat dit koste, soos telefoonoproepgeld kan bespaar. Die inhoud van die brief en die uiteensetting daarvan word bepaal deur omstandighede waarin die skrywer en die debiteur hul mag bevind. Die aanhef, wat dien as kontakpunt, is belangrik, want daarvolgens vorm die leser 'n idee van wat gaan volg. Die invorderaar kan verskillende benaderings volg wanneer 'n persoonlike invorderingsbrief geskryf word, onder andere: 'n simpatie-, selfrespek-, regverdigheids-, eiebelang-, vrees of humoristiese benadering. 'n Kombinasie van verskillende benaderings kan gevolg word nadat al die besonderhede van die betrokke aangeleentheid deeglik teen mekaar opgeweeg is.

Die briefreeks kan opgevolg word met 'n persoonlike brief, telefoonoproep, telegram of persoonlike besoek, wat aan die debiteur die laaste geleentheid bied om sy saak in orde te bring. Wanneer geen reaksie verkry word nie, word 'n finale

kennisgewing aan die debiteur gestuur wat dit pertinent onder sy aandag bring dat, indien betaling nie binne 'n spesifieke aantal dae geskied nie, die rekening vir invordering aan 'n derde instansie oorhandig sal word.

Sekere "slaggate" kan vir beide die invorderaar en die debiteur geskep word, indien 'n invorderingsbrief nie met die uiterste omsigtigheid opgestel word nie. Soms openbaar 'n opsteller 'n kortsigtige houding in sy brief, heel onopsetlik, maar dit verhoog dadelik die sensitiwiteit van die debiteur, ook ten opsigte van moontlike harde woorde in die brief. Persoonlike aandag, wat in die persoonlike brief voorkom, ontbreek by die vormbrief. Sommige debiteure sal onmiddellik onverskillig word by die besef dat so 'n vormbrief aan honderde ander gepos is, en dat sy skuldsituasie dus nog nie ernstig genoeg is om 'n persoonlike brief te regverdig nie. Verouderde en stereotipe uitdrukkinge behoort vermy te word. Onsuksesvolle invorderingspogings lei dikwels tot ergernis aan die kant van die invorderaar en behoort te alle tye vermy te word. Oorreding en nie teregwysing nie is die sleutel tot effektiewe invorderingsbriewe.

Die vraag ontstaan of voorkoming nie beter is as genesing nie, daarom behoort die voordeel van "dankie sê"-briewe opgeweeg te word teen die koste daarvan. "Dankie sê"-briewe, wat bestaan uit 'n kort waardering oor getroue betaling deur die klant, mag 'n sterk aansporing tot volgehoue betaling wees.

HOOFSTUK 6

KREDIETBEHEER EN INVORDERING, MET VERWYSING NA MANS- EN DAMESUITRUSTERS IN BLOEMFONTEIN

6.1 Metode van die empiriese ondersoek

6.1.1 Bestek van die opname

Die veld van ondersoek van hierdie opname dek twee kategorieë, naamlik middestedelike mans- en damesuitrusters. Uitrusters wat jonger as ses maande en wat op 'n streng kontantgrondslag funksioneer, is nie by die ondersoek ingesluit nie.

6.1.2 Die ondersoekkeenheid

Die persoonlike onderhoudmetode wat in die ondersoek gebruik is, is gerig op die kredietafdeling as ondersoekkeenheid. Die primêre funksie van die kredietafdeling is effektiewe kredietontleding en die aanwending van gesonde invorderingsmetodes om die verliese van oninbare skulde tot die minimum te beperk. In die geval van eenmansake en uitrusters waar die bestaan van 'n afsonderlike kredietafdeling weens die omvang van die onderneming se aktiwiteite nie geregverdig word nie, het die ondersoekkeenheid bestaan uit of die eienaar of 'n verantwoordelike persoon indien die eienaar nie beskikbaar was nie.

6.1.3 Die steekproef

Die omvang van die steekproef is beperk tot elf mansuitrusters en 'n gelyke getal damesuitrusters. Die samestelling van die mansuitrusters is soos volg: een eenmansaak, twee vennootskappe, ses privaatmaatskappye en twee openbare maatskappye (kettingwinkels), terwyl die samestelling van die elf damesuitrusters weer soos volg is: vyf eenmansake, een vennootskap, twee privaatmaatskappye en drie openbare maatskappye (kettingwinkels). Die twee kettingwinkels vir mansklerasie beskik elk net oor een hooftak in Bloemfontein, terwyl die drie kettingwinkels vir damesklerasie onderskeidelik oor een hooftak, twee takwinkels en drie takwinkels beskik.

In die empiriese ondersoek is van die persoonlike onderhoudsmetode gebruik gemaak omrede dié metode meer buigbaar is. Die ondervraer kan die vraag so stel dat dit aanpas by die situasie waarin hy hom mag bevind en hy kan ook verder ondersoek instel as hy nie tevrede is met die antwoord nie. Meer inligting kan met die persoonlike onderhoudsmetode versamel word. Die uitgangspunt van dié metode van ondersoek was by beide tipe uitrusters dieselfde. Data is versamel by wyse van onderhoudvoering met kredietbestuurders(esse) en 'n kort informele vraelys het slegs gedien as riglyn om die gesprek aan die gang te hou en te verseker dat dit in die regte rigting beweeg. Voorts is die respondente versoek om krediet-aansoekvorms, briewe en plakkers aan die ondervraer beskikbaar te stel. Al die gegewens kon egter, weens die bestaande

vrees dat konkurrente die inligting mag bekom en gebruik, nie verkry word nie.

Die volgende aspekte is ontleed:

6.2 Kredietaansoekvorms

6.2.1 Mansuitrusters

Die doel van kredietaansoekvorms is om deur middel van die evaluering van persoonlike en saaklike besonderhede wat daarop voorkom, die kredietwaardigheid van die applikant te bepaal. Slegs ses van die elf mansuitrusters wat ondervra is, het van 'n aansoekvorm gebruik gemaak.

Die besonderhede wat op die kredietaansoekvorms verstrek word, word deurgaans as streng vertroulik beskou. Die tipe vrae wat gevra word, verskil van uitruuster tot uitruuster. Tabel 6.1 toon die besonderhede wat verlang word van applikante vir krediet. Die vrae verskil veral ten opsigte van die ouderdom van die applikant, handelverwysings en statistiese besonderhede. Die vrae wat gestel is oor ouderdom het byvoorbeeld soos volg gewissel: "Indien u onder 21 is, moet u die toestemming van u ouer of voog verkry", "Ek verklaar dat die bogenoemde inligting waar en juis is en dat ek bo die ouderdom van 21 jaar is" en "Ouderdom". Statistiese besonderhede is veral deur die kettingwinkels versoek en het gewissel van hemp-, borsmaat-, middellyfgrootte en skoen- tot broekgrootte, pakgrootte en kleurvoorkeur.

Tabel 6.1 Besonderhede wat verlang word van applikante vir krediet volgens 'n ontleding van kredietaansoekvorms van mansuitrusters, Bloemfontein 1975

Besonderhede wat in die aansoekvorms voorgekom het	Aansoekvorms van mans= uitrusters						Totale aantal uitrusters wat die besonderhede verlang
	1	2	3	4	5	6	
1. Titel/voorletters/van	*	*	*	*	*	*	6
2. Huistaal		*	*		*		3
3.(a) Huisadres	*	*	*	*	*	*	6
(b) Posadres	*	*		*			3
(c) Vorige huisadres		*	*	*	*	*	5
Is u: (i) 'n verbandhouer		*	*				2
(ii) Eienaar		*	*		*		3
(iii) Huurder			*				1
(iv) Loseerder			*				1
4. Beroep van applikant		*	*	*	*		4
5. Naam en adres van werkgewer of besigheid	*	*	*	*	*	*	6
6. Vorige besigheidsadres		*	*	*	*	*	5
7. Jare diens:							
(a) Huidige werkgewer	*	*		*	*	*	5
(b) Vorige "		*		*	*	*	4
8. Ouderdom van die applikant	*			*		*	3

Tabel 6.1 (vervolg)

	1	2	3	4	5	6	
9. Naam, adres en telefoonnummer van ouers			*				1
10. Telefoonnummer: (a) Huis	*	*	*	*	*	*	6
(b) Werk	*	*		*		*	4
(c) Eggenoot(e)	*		*			*	3
11. Rekening mag gebruik word deur		*					1
12. Man/Vrou se voorletters	*	*	*	*		*	5
13. Man/Vrou se woonadres		*					1
14. Man/Vrou se beroep		*		*		*	3
15. Man/Vrou se salaris		*					1
16. Man/Vrou se besighedsadres	*	*	*	*		*	5
17. Die name van skole deur kinders bygewoon		*		*		*	3
18. Krediet verlang in rand	*			*			2
19. Huisdokter	*						1
20. Identiteitsnommer		*				*	2
21. Handelverwysings							
(a) Naam	*	*	*	*	*	*	6
(b) Adres	*	*		*	*	*	5
(c) Telefoonnummer	*	*	*				3
(d) Aantal: (1)	*	*	*	*	*	*	6
(2)	*	*	*	*	*	*	6
(3)		*	*	*		*	4
(4)				*			1
22. Persoonlike verwysings: (a) Naam en adres	*		*	*			3
(b) Telefoonnummer	*		*				2

Tabel 6.1 (vervolg)

	1	2	3	4	5	6	
23. Bankrekening: (a) Bank		*		*	*	*	4
(b) Tak		*					1
24. Bougenootskap		*					1
25. Motorvoertuignommer		*				*	2
26. Salaris: (a) Weekliks						*	1
(b) Maandeliks		*				*	2
27. Militêre opleiding		*					
voltooi (a) Ja/Nee		*					1
(b) Indien nie, aanvangsdatum		*					1
(c) Militêre nommer		*					1
28. Kredietkaarthouer:							
(a) Naam van krediet= kaart		*	*				2
(b) Kredietkaartnommer			*				1
29. Statistiese beson= derhede			*		*		2
30. Maksimum kredietperk		*		*	*	*	4
31. Krediettermyn		*		*			2
32. Paalement		*		*		*	3
33. (a) Aanbeveel deur vriend/ouer		*					1
(b) Persoonlik		*					1
34. Pensioennummer		*					1
35. Deposito					*		1
36. Datum	*	*		*		*	4
37. Handtekening van applikant vir krediet	*	*	*	*	*	*	6

Uit bogenoemde tabel is dit duidelik dat afgesien van sekere inligting wat deur almal verlang word, verskil ondernemings onderling wat betref die tipe en omvang van die besonderhede wat deur hulle aangevra word.

6.2.2 Damesuitrusters

Die ondersoek het elf damesuitrusters ingesluit waarvan een geweier het om 'n aansoekvorm beskikbaar te stel. Agt van die elf uitrusters het van aansoekvorms gebruik gemaak.

Die besonderhede wat verlang word van applikante vir krediet, word volgens 'n ontleding van die aansoekvorms van damesuitrusters in tabel 6.2 uiteengesit. Die volgende vrae verskil van uitruster tot uitruster: ouderdom, kredietterme en huwelikstatus. Die vrae in verband met ouderdom het gevarieer tussen "Is u mondig?", "Ouderdom (as u onder 25 is)", "Oud" en "Ouderdom indien minderjarig". Die doel daarvan is om te bepaal of ouer-/voogtoestemming nie miskien nodig is voordat krediet toegestaan kan word nie. Slegs een damesuitruster het die kredietterme duidelik gestel: "Terme: 30 dae. 1% Rente word maandeliks gehef op agterstallige bedrae." Hierdie dien slegs as afskrikmiddel vir wanbetaling.

Tabel 6.2 Besonderhede wat verlang word van applikante vir krediet volgens 'n ontleding van kredietaansoek=
vorme van damesuitrusters, Bloemfontein 1975

Besonderhede wat in die aansoekvorme voorgekom het	Aansoekvorme van dames= uitrusters							Totale aantal uitrusters wat die be= sonderhede verlang
	1	2	3	4	5	6	7	
1. Titel/voorletters/ van	*	*	*	*	*	*	*	7
2. Huwelikstaat:								
(a) Ongetroud		*	*		*			3
(b) Getroud in ge= meenskap van goedere			*				*	2
(c) Getroud op huweliksvoor= waardes			*				*	2
(d) Geskei			*					1
(e) Weduwee			*					1
3. Ouderdom van die applikant		*	*				*	3
4. Voog se naam en adres						*		1
5. (a) Huisadres	*	*	*	*	*	*	*	7
(b) Posadres			*					1
(c) Vorige Huisadres		*			*	*	*	4
6. Is u 'n eienaar of huurder?		*			*			2
7. (a) Tydperk van verblyf by huidige woonadres			*				*	2

Tabel 6.2 (vervolg)

	1	2	3	4	5	6	7
7.(b) Tydperk van verblyf by vorige woonadres					*		1
8. Werkgewer		*	*		*	*	4
9. Werksadres	*	*		*	*	*	6
10. Vorige werksadres		*			*		2
11. Jare diens:							
(a) Huidige werkgewer		*	*		*		3
(b) Vorige werkgewer					*		1
12.(a) Eggenoot se werkgewer	*	*	*		*	*	5
(b) Eggenoot se vorige werk=gewer					*		1
(c) Eggenoot se jare diens by vorige werkgewer					*		1
13. Beroep van applikant		*	*		*		4
14. Beroep van eggenoot		*	*	*	*	*	6
15. (a) Salaris van applikant			*		*		2
(b) Salaris van eggenoot	*		*		*		3
16. Bankiers			*			*	3
17. Eggenoot se voor=letters/volle naam		*	*		*	*	5
18. Adres van sy werkgewer						*	1

Tabel 6.2 (vervolg)

	1	2	3	4	5	6	7	
19. Telefoonnommer:								
(a) Huis	*	*	*		*	*	*	6
(b) Werk	*					*		2
(c) Eggenoot(Werk)	*							1
20. Handelverwysings:								
(a) Naam	*	*	*	*	*	*	*	7
(b) Aantal: (1)	*	*	*	*	*	*	*	7
(2)	*	*	*	*	*	*	*	7
(3)	*	*	*		*	*	*	6
(4)		*						1
21. Persoonlike verwysings:Naam		*						1
22. Statistiese gegewens		*			*			2
23. Paaieiment			*	*				2
24. Krediet verlang in rand				*				1
25. Datum	*			*		*	*	4
26. Handtekening	*	*	*			*	*	5

Die vraewat deur die mans- en damesuitrusters op die aansoekvorms gestel word, verskil van mekaar veral ten opsigte van die applikant se huwelikstaat. Vrae wat by die damesuitrusters veral voorgekom het, was onder andere: huwelikstatus, getroud in gemeenskap van goedere, getroud op huweliksvoorwaardes, geskei en weduwee. Die rede waarom vrae soos "getroud in gemeenskap van goedere" en "getroud op huweliksvoorwaardes" deur damesuitrusters gevra word, kan soos volg verduidelik word: In die situasie waar die man en vrou buite gemeenskap

van goedere getroud is en die man nie die aansoekvorm onderteken het nie, kan dit gebeur dat, by die afsterwe van die vrou, die krediteur nie die man aanspreeklik kan hou vir die skuld nie en die uitruister die gevaar loop om die skuld te verbeur. Wanneer die man die aansoekvorm onderteken het, kan hy aanspreeklik gehou word vir enige skulde deur sy eggenote aangeaan. 'n Kenmerk van die damesuitruister-aansoekvorms is die beklemtoning van die eggenoot se volle naam, sy beroep, werkgewer en salaris.

6.2.3 Verwysings

Alhoewel verskillende tipes verwysings by mansuitruisters onderskei kan word, het byna almal gebruik gemaak van verwysings na ondernemings wat reeds krediet aan die applikant verleen het, terwyl 67 persent van die uitruisters ook verwysings van handelsbanke verlang het. Hierteenoor het 50 persent van die uitruisters persoonlike verwysings en 33 persent verwysings na kredietkaartinstellings verlang.

Verskillende tipes verwysings het ook by die damesuitruisters voorgekom. Die meerderheid damesuitruisters het gebruik gemaak van verwysings na ondernemings waarby reeds suksesvol op krediet aangekoop is. Minder as 20 persent van die damesuitruisters het persoonlike verwysings gevra, terwyl net minder as 50 persent verwysings van bankiers gevra het en geen verwysings van kredietkaartinstellings verlang is nie.

Al die mansuistrusters het 'n minimum van twee handelverwysings gevra, terwyl 67 persent drie handelverwysings en 17 persent vier handelverwysings verlang het. Die damesuistrusters het ook almal 'n minimum van twee handelverwysings gevra, terwyl 80 persent drie handelverwysings en 14 persent vier handelverwysings verlang het.

Verwysings wat opgevolg word, weerspieël die wyse waarop rekeninge vereffen is, asook die kapasiteit van die applikant. Dit kan die opsporing van die debiteur (by versuim om te betaal) vergemaklik. Die verlede word gebruik om die hede te interpreteer. Die uitruuster maak dan afleidings van watter optrede hy van die applikant kan verwag en verleen dan krediet mits hy tevrede is dat die risiko geregverdig is. Die uitruuster mag vind dat die verwysing nie na wense is nie en verkies dan, veral by twyfelagtige kredietverlening, 'n redelike deposito. 'n Deposito dien as 'n vorm van minimum dekking in geval van 'n onsekere handelverwysing en kan varieer ooreenkomstig die omvang van onsekerheid of twyfel.

6.2.4 Puntestelsels

Ongeveer 27 persent van die mans- sowel as damesuistrusters wat ondervra is, het op 'n puntestelsel-grondslag gewerk ten tye van die ondersoek. Die applikant voltooi by aansoek om kredietverlening normaalweg 'n kredietaansoekvorm waarop saaklike en persoonlike besonderhede gevra word. Punte word volgens hierdie besonderhede toegeken. Die

mansuistrusters wat die puntestelsels gebruik se kredietaansoekvorms maak voorsiening vir 'n punteskaal om die maksimum kredietbedrag vas te stel. Die puntestelsels van twee mansuistrusters het byvoorbeeld soos volg daar uitgesien: Die eerste item waaraan punte toegeken word, het betrekking op die besit van 'n eie woning. Indien die applikant oor 'n eie woning beskik, ontvang hy byvoorbeeld twee punte. Die tweede vraag waarvoor punte toegeken word, is die tydperk waarin die applikant reeds by sy huidige adres woon.

'n Verblyf van minder as een jaar besorg die applikant geen punte nie, vir tussen een en twee jaar verblyf word een punt toegeken en vir meer as twee jaar, twee punte. Indien die verblyftydperk minder as twee jaar is, moet die vorige adres verskaf word. Vir 'n verblyftydperk van een jaar en langer by die vorige adres word een punt toegeken. Punte word ook toegeken op grond van die aantal diensjare in die huidige beroep. Vir 'n dienstermyn van een tot twee jaar word een punt toegeken en vir langer as twee jaar, twee punte.

Die vierde puntetellingvraag het betrekking op handelverwysings. Twee handelverwysings word verlang. Vir 'n swak verwysing word geen punte gegee nie, vir 'n redelike verwysing een punt en vir goeie verwysings twee punte. Die puntetaal word later vergelyk met 'n skaalindeling en die kredietstand kan soos volg voorgestel word:

Punte	12	11	10	9
Applikantgroep	A	B	C	D
Kredietperk in R.	R66	R56	R46	R36

Die applikante vir krediet word soos volg gegropeer: die applikant wat 12 punte verdien, ressorteer onder groep A, terwyl daardie applikante wat byvoorbeeld nege punte verdien onder groep D ressorteer. Die derde ry dui die vasgestelde kredietperk van die applikantgroep aan. 'n Puntetotaal van twaalf bring mee dat die applikant onder die A-groep ressorteer en die kredietperk vir hierdie groep is R66,00.

'n Ander mansuïtruster het punte vir huidige en vorige adresse soos volg toegeken:

Verblyftydperk in maande	0-6	6-12	12-24	24+	Maksimum
Punte	0	1	2	3	3

Indien die tydperk waarin die applikant by die huidige of vorige adres woonagtig is/was 0-6 maande is, word geen punte verdien nie, terwyl 12-24 maande twee punte aan die applikant besorg. Die maksimum aantal punte wat verdien kan word, is drie punte. 'n Soortgelyke indeling word gebruik ten opsigte van dienstermyn by die huidige en vorige werkgewer.

Die maandelikse salaris/inkomste van die applikant word ook omskep in punte:

Maandelikse salaris	Minder as R100	R101-300	R301-500	R501+	Maksimum
Punte	0	1	2	3	3

Die applikant wat meer as R500 per maand verdien, ontvang die maksimum punte, naamlik drie. Punte word ook toegeken vir kredietkaarte waaroor die applikant beskik, een kredietkaart beteken byvoorbeeld een punt. Hierdie uitruster het ook drie handelverwysings gevra met ooreenstemmende puntetoekenning volgens die waarde van die verwysing. 'n Verwysing na 'n klerewinkel kan twee punte verdien, terwyl 'n huurkoopverwysing een punt verdien en 'n slaghuis-, apteek- of 'n nuwe verwysing van drie maande of minder, geen punte verdien nie.

Besonderhede van die eggenoot, soos dienstydkperk en salaris, kan bonuspunte vir die applikant meebring. Indien die applikant se eggenoot werkloos is of wanneer die dienstydkperk by die vorige werkgewer 0-6 maande is, word geen punte verdien nie, terwyl 'n dienstydkperk van 12-24 maande by beide 'n bonuspunt van twee punte kan verdien, ensovoorts. Die maksimum aantal punte wat verdien kan word, is drie punte vir 'n tydperk van langer as twee jaar. Die eggenoot se salaris kan ook bonuspunte vir die applikant beteken. Indien die salaris van die eggenoot R0-100 is, word geen bonuspunte verdien nie, terwyl 'n salaris van R501 en meer 'n maksimum

bonus van drie punte vir die applikant kan beteken. Die totale aantal bonuspunte wat verdien is, word by die vorige aantal punte verdien, getel en die totale aantal punte op die kredietaansoekvorm word omgesit in geldwaarde en sodoende word die maksimum kredietbedrag wat aan die applikant toegestaan word, bepaal. Die kredietbestuurder beskik egter oor die reg om die gemagtigde krediet te verstel volgens eie oordeel.

Die kettingwinkels het almal gebruik gemaak van die puntestelselmetode en die puntestelsels van die damesuitrusters het weinig verskil van dié van die mansuitrusters.

6.3 Verskillende invorderingsmetodes

Alhoewel die invorderingsmetodes min of meer dieselfde is, verskil die invorderingsprosedures van mans- en damesuitrusters in Bloemfontein van uitruister tot uitruister. Die eerste stap in die invorderingsprosedure bestaan uit die voltooiing van 'n faktuur waarvan die oorspronklike aan die klant voorsien word. Die tweede stap kan beskou word as die eerste werklike poging om die verskuldigde bedrag in te vorder. 'n Rekeningstaat word aan die klant gestuur enige tyd vanaf die negentiende tot die nege-en-twintigste van die maand en bevat die rekeningnommer, die faktuurnommers van die maandelikse aankope en die verskuldigde bedrag. Die eerste twee stappe is merendeels roetine-funksies by kredietverlening en word deurgaans by al die mans- en damesuitrusters aangetref.

Die derde stap by die invorderingsprosedure bestaan uit die opvolging van agterstallige rekeninge. Die ondersoek het aan die lig gebring dat die uitrusters redelik goed op hoogte is van die uitstaande rekeninge. Om te verseker dat die ondernemingsdoelwitte bereik word, word kontrole oor die uitstaande rekeninge ten minste een keer per maand uitgevoer deur al die uitrusters wat genader is, hoewel die metode van kontrolering gewissel het van uitruister tot uitruister. Die metodes het gewissel van die nagaan van die lys van debiteure tot die kontrolering van rekeningstate, kredietkaarte* en grootboeke.

Die werklike verskil in die invorderingsprosedure van die verskillende uitrusters kom by die vierde stap, naamlik die gebruik en toepassing van die verskillende invorderingsmetodes soos die invorderingsbrief, plakkerreekse, telegramme, fonogramme, geregistreerde briewe, persoonlike besoeke en rubberstempels voor. Vir verdere bespreking word daar 'n onderskeid getref tussen die prosedures van mans- en damesuitrusters.

6.3.1 Mansuitrusters

Die verskillende invorderingsmetodes wat deur die verskillende mansuitrusters aangewend word, word in tabel 6.3 uiteengesit.

* Vir elke klant word 'n kredietkaart geliasseer wat aantoon wat die kredietposisie van die debiteur is. Alle besonderhede wat benodig mag word, verskyn op die kaart van die klant.

Tabel 6.3 Invorderingsmetodes van mansuistrusters,
Bloemfontein 1975

Verskillende metodes	Mansuistrusters											Totale aan= tal uitrus= ters wat die metode gebruik
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Faktuur	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	11
Rekeningstaat	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	11
Briefreeks:												
(a) Vorm-, gedruk= te- en getikte briewe	*		*		*	*	*	*				6
(b) Persoonlike briewe of notas				*						*	*	3
Finale aanmaning	*		*	*	*	*	*	*				7
Briefreeks aan professionele klante			*									1
Finale aanmaning aan professio= nele klante			*									1
Telefoon	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	11
Telegram	*				*	*	*					4
Fonogram						*						1
Geregistreeerde brief	*			*		*	*	*				5
Plakkers	*						*	*	*	*		5
Persoonlike besoeke		*								*		2
Rubberstempels	*			*		*		*				4

(a) Aanvanklike briewe

'n "Welkom heet"-brief waarvan die inhoud lank is en waarin die klant verseker word van goeie dienslewering asook 'n goeie produk, is slegs by een mansuitruster aangetref. Die briefinhoud word in 'n geselstrant geskryf en die klant word vriendelik bedank vir sy gewaardeerde ondersteuning en word ook gevra om met enige klagte na vore te kom.

"Dankie sê"-briewe word aan klante gestuur met die oogmerk om 'n gesonde kredietverhouding tussen klant en uitruister op te bou. Die brief self bestaan uit 'n kort vriendelike inhoud en die klant word bedank vir sy ondersteuning en belangstelling. Die klant kan ook bedank word vir 'n nulbalans wat terselfdertyd beskou kan word as 'n metode van verkoopsbevordering. Hoewel erkenning en dank 'n sterk aansporing tot volgehoue betaling kan wees, word dié tipe brief slegs by een uitruister aangetref. 'n "Dankie-sê"-brief word ook deur een uitruister aan nuwe lede van 'n koöperatiewe verbruikersvereniging gestuur. Die inhoud van dié brief is lank en die klant word gelukkig dat hy 'n lid van die vereniging geword het. Die brief word terselfdertyd as 'n reklamemedium aangewend vir sekere produkte en dienste.

(b) Die briefreëls

Die persoonlike invorderingsbrief word glad nie by die mansuitrusters aangetref nie en slegs in drie gevalle is van kort persoonlike handgeskrewe notas onderaan die rekeningstaat gebruik gemaak. Die meerderheid mansuitrusters maak op een of

ander stadium in die invorderingsproses gebruik van 'n briefreeks (vergelyk tabel 6.3). Die briefreekse wat deur mansuistrusters gebruik word, wissel van twee tot selfs ses opeenvolgende aanmanings, met as laaste aanmaning in die reeks 'n finale kennisgewing dat geregtelike stappe geneem sal word indien betaling nie voor of op 'n spesifieke datum geskied nie.

In tabel 6.4 word die aantal aanmanings wat deur mansuistrusters gebruik word, uiteengesit.

Tabel 6.4 Aantal aanmanings wat deur mansuistrusters gebruik word, Bloemfontein 1975

Aantal aanmanings	Getal uitrusters	Persentasie van mansuistrusters
1	-	-
2	2	18,18
3	4	36,36
4	-	-
5	-	-
6	1	9,09

Die briefreekse wat uitgestuur word, verskyn in gedrukte vorm en word in massahoeveelhede gedruk om koste daaraan verbonde te bespaar. Die voorkoms van die vormbriewe word verdoesel met die gevolg dat dit as gewone briewe aanvaar word. Die belangrikste voordeel van gedrukte briewe is nie alleen die

ekonomiese beginsel daarby betrokke nie, maar tyd word ook daardeur bespaar. Meganies voorbereide briewe neem veel minder tyd in beslag as handgeskrewe briewe. Die eerste aanmaning word merendeels uitgestuur nadat die paalement een maand oorgeslaan is en word aangetref in verskillende vorme, onder andere handgeskrewe notas op rekeningstate en kort vriendelike kaartjies of briewe waarin die klant versoek word om die verskuldigde bedrag te betaal. In twee gevalle het die inhoud van briewe die 30 dae-krediettermyn beklemtoon, terwyl een daarvan ook 'n boeiende en interessante eerste paragraaf bevat het, wat daarop gemik was om die aandag van die klant te trek en te behou. Die inhoud van die eerste aanmanings was kort en kragtig, terwyl die aanmanings afgesluit is met sinne wat daarop gerig was om 'n gesonde verhouding tussen klant en uitruister te handhaaf. Aanmanings is afgesluit met sinne soos: "Ons wil u te alle tye van ons beste diens verseker", "U betaling per kerende pos sal op prys gestel word", "Ons is oortuig daarvan dat ons op u samewerking in hierdie verband kan staatmaak" en "Ons verseker u van ons gewillige samewerking".

Die tweede aanmaning word uitgestuur nadat die tweede paalement nie betaal is nie en die eerste aanmaning geen reaksie teweeggebring het nie. Slegs briewe en geen kaartjies nie, word met die tweede aanmaning uitgestuur. Die inhoud van die briewe wat deur die verskillende mansuitruisters gebruik word, het 'n meer ernstige trant aangeneem. Interessante eerste paragrawe het verdwyn, terwyl een uitruister dit

duidelik gestel het dat hy verplig voel om die rekening met boekfooie te debiteer. Hoewel sommige van die tweede aanmanings die krediettermyn beklemtoon het, was dit meer beleef en minder vriendelik as die eerste.

Wanneer 'n derde aanmaning tot 'n klant gerig word, is die trant daarvan ernstig, terwyl die inhoud 'n dreigender toon as die vorige brief aanneem. Dit word ook pertinent onder die klant se aandag gebring dat die kredietfasiliteite tot sy beskikking geskaad sal word en hy word verseker dat 'n verduideliking of vereffening per kerende pos op prys gestel sal word. Drie uitrusters het gebruik gemaak van 'n kort onderwerp bo-aan die brief, wat die gevaar laat ontstaan dat die klant net die opskrif gaan lees en die res van die brief gaan ignoreer. Slegs een uitruister se brief was in 'n vriendelike trant geskryf, terwyl alle vriendelikheid by die res verdwyn het.

Alhoewel twee of drie briewe algemeen gebruik word, het 'n kettingwinkel selfs soveel as ses briewe en 'n finale aanmaning uitgestuur. Die gevaar bestaan dat die invorderingstermyn onnodig daardeur verleng word, wat die likiditeit van die onderneming mag beïnvloed. Die vierde aanmaning van bogenoemde kettingwinkel word aan die debiteur gestuur indien die derde aanmaning onsuksesvol was. Die klant word daarop gewys dat geen reaksie op vorige aanmanings ontvang is nie en hy word weereens verseker dat die uitruister alles in sy vermoë sal doen om die klant tegemoet te kom wanneer hy per

kerende pos die paalemente aanstuur of die uitruster in kennis stel waarom die paalement nie betaal kan word nie.

Die inhoud van die vyfde aanmaning kan as tegemoetkomend binne 'n bestek van 'n bepaalde termyn beskryf word. Die brief self is kort en onverbiddelik en bestaan slegs uit twee of drie sinne. Eerstens word daarop gewys dat die uitruster uiters bedagsaam was jeens die klant. Tweedens word 'n verdere grasietydperk toegestaan wat beperk word tot sewe dae. Derdens word die klant daaraan herinner dat die uitruster dan verplig sal wees om die rekening oor te lewer aan 'n prokureur vir invordering.

Die sesde aanmaning wys daarop dat die rekening oorgelewer is vir invordering. Die rekening kan aan die kettingwinkel se hoofkantoor of 'n plaaslike prokureur oorhandig word vir invordering. Die klant word terselfdertyd in kennis gestel dat hy aanspreeklik is vir regskoste en hy kan alleenlik regskoste vryspring as hy sonder versuim betaal.

'n Spesiale briefreeks word deur een uitruster aan professionele klante soos prokureurs, geneeshere, aptekers en sakelui gestuur. Dié briefreeks verskil van die gewone reeks deurdat dit deurgaans vriendelik, beleef en openhartig aan die klant gerig word. Die eerste brief in hierdie reeks word vriendelik aan die klant gerig en die bedrag wat verskuldig is, word gemeld. In die tweede brief word die professionele klant daarop gewys dat hy lid is van 'n uitgesoekte groep en dat

die uitruster derhalwe sy vertrouwe in die klant stel. Die klant word weereens beleef versoek om met die uitruster in verbinding te tree of die verskuldigde bedrag per kerende pos aan te stuur. Die briefinhoud van die derde aanmaning word nog steeds vriendelik en nederig tot die klant gerig. Die woorde en sinne word versigtig gekies en die uitruster stel dit duidelik dat dit nogeens 'n plesier is om vir die klant van diens te kan wees. Die naam van die kredietburo word genoem en daar word gekonstateer dat alle agterstallige rekeninge vir groepering aangemeld word. 'n Vierde aanmaning, wat in rooi gedruk is, word deur die kettingwinkel uitgestuur. Daarbenewens verdwyn alle vriendelikheid en beleefdheid en die inhoud word in 'n ernstige trant geskryf.

Die gewone en spesiale briefreeks word in al die gevalle afgesluit met 'n finale aanmaning. Die kleur van die finale aanmaning, gewoonlik: rooi, wit, oranje, of blou, dra daartoe by om die erns van die boodskap te beklemtoon. Die finale aanmaning, wat stappe deur die siviele hof voorspel, verskil van uitruster tot uitruster, maar die doel daarvan is ondub=elsinnig 'n finale kennisgewing aan die klant om te betaal. Alle beleefdheid en vriendelikheid het hieruit verdwyn. In twee opskrifte kom die woord "dagvaarding" voor teneinde die debiteur te oorreed om sy rekening te vereffen. Volgens een uitruster is daar in die verlede flink gereageer op die finale aanmaning wat die woord "dagvaarding" pertinent onder die klant se aandag gebring het.

'n Minimum grasietydperk wat wissel van vier tot sewe dae voordat die rekening aan 'n prokureur oorhandig word, word toegelaat. Die finale aanmaning is dikwels die laaste geleentheid om die bedrag verskuldig te betaal, terwyl regskoste ná die aanmaning bygevoeg word. Een uitruuster stuur die finale aanmaning per geregistreerde pos uit om die belangrikheid daarvan verder te beklemtoon en om terselfdertyd te verseker dat die brief wel die klant bereik.

Drie uitrusters gebruik geen briefreekse nie, maar alleenlik kort handgeskrewe notas wat op die maandelikse rekeningstate aangebring word; daar word ook geen finale aanmanings uitgestuur nie. Die rekeninge word summier oorhandig wanneer die invordering per telefoon, wat op die handgeskrewe notas volg, geen betaling teweegbring nie. Een uitruuster stuur selfs geen briewe uit nie, maar maak alleenlik van plakkers gebruik.

(c) Plakkers

Plakkers word deur een mansuitruuster in 'n reeks gebruik, terwyl vier uitrusters die plakkers afsonderlik uitstuur. Die afsonderlike plakkers het bo en behalwe die gewone briefreeks voorgekom, terwyl die plakkerreeks as alternatief vir die briefreeks gebruik is. Die plakker self word op die maandelikse rekeningstaat aangebring en word ook in verskillende kleure aangetref. Die inhoud van die eerste plakker in 'n reeks is kort en kragtig. 'n Eerste plakker aan 'n gewone klant lui byvoorbeeld so: "Vereffening van agterstalige bedrag sal waardeer word". Die tweede en finale plakker

sien soos volg daar uit: "Aangesien u al verskeie male versoek was om hierdie bedrag te vereffen, sal wetlike stappe geneem word, indien dit nie betaal is binne 14 dae nie". 'n Afsonderlike plakker word deur een uitruuster aan professionele klante gestuur: "As these small accounts cannot bear the expense of rendering, your kind attention to this matter will oblige". In gevalle waar goedere op sig geneem is, maar nog nie betaal is nie, word 'n plakker wat soos volg lees, deur een uitruuster op die rekeningstaat aangebring: "Indien daar enige fout of gegronde rede is vir die nie-betaling van hierdie rekening, stuur asseblief volle besonderhede, andersins, geliewe betaling per kerende pos te maak en verhoed sodoende verdere stappe teen u".

(d) Stempels

Hoewel rubberstempels as 'n verouderde invorderingsmetode beskou word, word dit deur 36 persent van die mansuitrusters gebruik. In een geval is 'n rubberstempel aangetref met 'n figuur-afbeelding en die woord "asseblief" daarby, maar dit was meer 'n ligsinnige skepping as 'n ernstige aanmaning.

(e) Telefoon

Volgens die opname is gevind dat al die mansuitrusters die telefoon in die invorderingsproses gebruik. Die rede daarvoor kan toegeskryf word aan die direkteid daarvan asook die ekonomiese beginsel daarby betrokke. Dit beklemtoon die feit dat die telefoon uiters geskik is as invorderingsmedium. Die telefoon dien nie alleen as hulpmiddel om kontak met die debiteure te maak nie, maar dit word ook ingespan om handelverwysings op te volg.

Tabel 6.5 (vervolg)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
Briefreeks:													
(a) Vorm-, gedrukte- en getikte briewe		*	*	*			*		*				5
(b) Persoonlike briewe of notas	*				*	*				*	*		5
Finale aanma- ning		*	*	*		*	*		*		*		7
Briefreeks aan professionele klante													-
Finale aanma- ning aan pro- fessionele klante													-
Telefoon	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		11
Telegram		*	*					*					3
Fonogram													-
Geregistreeerde brief											*		1
Plakkers					*			*	*				3
Persoonlike besoeke													-
Rubberstempels				*	*	*							3
Stuur bode met brief				*									1

(a) Aanvanklike briewe

Aanvanklike briewe, soos "welkom heet"- briewe aan nuwe klante en "dankie sê"-briewe aan klante wat lede van 'n koopvereniging geword het, kom nie by damesuitrusters voor nie.

Vyf uitrusters gebruik slegs handgeskrewe notas of briewe, terwyl die res van die damesuitrusters vorm-, gedrukte en getikte briewe uitstuur. Een uitruister, wat alleenlik handgeskrewe notas op rekeningstate aanbring, beweer dat die klant sien van wie dit kom en dit ignoreer, terwyl 'n ander dit stel dat vensterkoeverte opsy gestoot word, hoewel handgeskrewe koeverte weer meer effektief is. 'n Derde uitruister wat handgeskrewe notas of briewe gebruik, stel dit duidelik dat hy gevind het dat dit meer doeltreffend is as vormbriewe.

(b) Die briefreeks

In tabel 6.6 word die aantal aanmanings wat deur damesuitrusters gebruik word uiteengesit.

Tabel 6.6 Aantal aanmanings wat deur damesuitrusters gebruik word, Bloemfontein 1975

Aantal aanmanings	Getal uitrusters	Persentasie van damesuitrusters
1	-	-
2	1	9,09
3	2	18,18
4	1	9,09
5	-	-
6	1	9,09

Die eerste aanmanings in die briefreeks wat by damesuitrusters aangetref is, is kort en vriendelik en herinner die klant daaraan dat sy rekening nog nie vereffen is nie of dat geen paalement ontvang is nie.

Die tweede aanmanings is minder vriendelik en meer ernstig. Die inhoud van die aanmanings is kort en bestaan uit twee tot vier sinne waarin die klant gevra word om sy rekening te betaal of om redes te verstrek waarom die rekening nog nie betaal is nie.

Die derde aanmaning wat uitgestuur word wanneer die tweede aanmaning ook onsuksesvol was, word ernstig tot die debiteur gerig. Die uitruuster stel byvoorbeeld die inhoud daarvan so op dat dit duidelik blyk dat hy teësinig is om geregtelike stappe te neem aangesien hy oortuig daarvan is dat daar 'n rede moet wees waarom die debiteur nie betaal het nie. Die debiteur word ook beleef versoek om die uitruuster in verband met die rekening te gaan spreek.

Die vierde aanmaning stel dit eweneens duidelik dat die uitruuster alles in sy vermoë sal doen om die debiteur tegemoet te kom. Die uitruuster stel dit byvoorbeeld dat hy geen reaksie op sy vorige aanmanings ontvang het nie en dat die debiteur sonder versuim met hom in verbinding moet tree en hy alles in sy vermoë sal doen om die debiteur tegemoet te kom. Die debiteur word ook versoek om die verskuldigde paalement per kerende pos aan te stuur.

'n Vyfde en sesde aanmaning word deur 'n kettingwinkel uitge= stuur. Die vyfde aanmaning is ook kort en die debiteur word daaraan herinner dat die vorige aanmanings geen reaksie teweeg= gebring het nie en hy word versoek om met die bestuurder(es) in verbinding te tree sodat daar 'n gesamentlike oplossing gevind kan word. Die trant van die sesde aanmaning is ernstig en dit word duidelik aan die debiteur gestel dat aangesien die kettingwinkel se vorige aanmanings geen resul= tate behaal het nie, hulle verplig voel om die rekening na hul hoofkantoor te verwys vir verdere aandag. Dit word be= klemtoon dat indien die rekening by ontvangs van die sesde aanmaning reeds vereffen is, die skrywe geïgnoreer moet word. Daar word ook beleef verskoning gemaak vir enige ongerief veroorsaak.

Die briefreekse word in al die gevalle afgesluit met 'n fina= le aanmaning. Die opskrifte van die finale aanmanings is soos volg: "Finale kennisgewing", "Finale kennisgewing met die bedoeling om voort te gaan in die hof van siviele justi= sie vir die herstelling van skuld", "Kennisgewing van voorne= me vir uitreiking van dagvaarding" en "Kennisgewing van bedoeling om geregtelike stappe te neem".

In twee gevalle het die woord "dagvaar" pertinent in die finale aanmaning voorgekom, terwyl byvoeging van regskoste ná ignorering van die finale aanmaning ook genoem is. Beide dien as afskrikmiddel om die debiteur finaal te oorreed om

sy finansiële verpligting na te kom. Die kleur waarin die vorms gedruk is, is wit, geel, rooi en blou. Hoewel die bewoording van die finale aanmanings verskil het, was die bedoeling daarvan net soos by die mansuistrusters duidelik 'n finale waarskuwing om te betaal alvorens geregtelike stappe geneem sou word om die bedrag in te vorder. Die minimum tydperk wat toegelaat word voordat die rekening finaal oorhandig word vir invordering, het gewissel tussen 4-7 dae.

(c) Plakkers

Een damesuistruster gebruik 'n plakkerreeks as alternatief vir 'n briefreeks, terwyl twee ander uitrusters bo en behalwe die briefreeks ook plakkers uitstuur. Die eerste plakker is byvoorbeeld 'n kort vriendelike aanmaninkie, terwyl die tweede nie meer so vriendelik is nie: "Indien u ons reeds 'n betaling gestuur het sedert bogenoemde datum, ignoreer asseblief hierdie staat". Die plakkers word saam met die rekeningstaat aan die debiteur gestuur. In een geval is 'n humoristiese plakker, wat in die vroeë stadium van invordering uitgestuur word, aangetref.

(d) Stempels

Hoewel rubberstempels in drie gevalle aangetref is, word dit nie gereeld gebruik nie en word dit ook deur sommige uitrusters as 'n verouderde invorderingsmetode beskou.

(e) Telefoon

Die telefoon is 'n uiters buigbare invorderingsmedium, aangesien dit op enige stadium van die invorderingsproses gebruik kan word. Die telefoon word nie alleen gebruik om handelverwysings op te volg nie, maar ook om kontak te maak met die debiteur. Al die damesuitrusters het die gebruik van die telefoon as invorderingsmedium bevestig.

(f) Telegramme

Die uitstuur van 'n telegram is 'n metode waarmee die invorderingsprosedure afgewissel kan word. Dit is 'n sterk medium en word in 'n meer gevorderde stadium van die invorderingsproses gebruik. Drie damesuitrusters gebruik dié metode.

Fonogramme, geregistreerde briewe of rekeningstate, briewe aan professionele klante en persoonlike besoeke word baie min of glad nie deur damesuitrusters gebruik nie.

6.4 Oorhandigings

Nadat die finale aanmaning aan die klant gestuur is en geen reaksie binne die toelaatbare tydperk teweeggebring is nie, word die rekening aan 'n prokureur of sy ekwivalent oorhandig. Die minimum uitstaande bedrag wat bepaal of 'n rekening oorhandig word, het by die mansuitrusters gewissel tussen drie rand en dertig rand en by die damesuitrusters tussen vyf rand en vyftig rand. Die invorderingskommissie

van prokureurs beloop tans ongeveer tien persent van die bedrag wat gevorder word, terwyl 'n addisionele bedrag vereis word vir elke brief wat deur hulle geskryf word, asook vir elke dagvaarding wat op die klant bestel word. Prokureurskoste word deur twee damesuitrusters as "aansienlik hoog" beskryf. Die finale aanmanings wat uitgestuur word, waarsku die debiteur dat regskoste daarna bygevoeg sal word met die gevolg dat die verskuldigde bedrag plus prokureurskoste van die skuldenaar verhaal sal word. Wanneer die debiteur egter nie deur die prokureur opgespoor kan word nie, of wanneer hy bloot nie betaal nie, moet die uitruister self die kostes dra. Indien 'n prokureur of sy ekwivalent nie die bedrag kan invorder nie, word dit as oninbare skuld afgeskryf en kan as 'n rabat by die berekening van inkomstebelasting afgetrek word. Voordat die oninbare skuld as rabat in berekening gebring kan word, moet die Ontvanger van Inkomste onomwonde oortuig word dat alles moontlik gedoen is om die bedrag in te vorder. Oninbare skulde wat in die daaropvolgende belastingjaar ontvang word, word as 'n kontantverkoop van daardie betrokke jaar beskou.

In die gevalle waar die uitruister te doen het met 'n gereelde klant wat nie betaal nie, word die oorhandiging aan 'n prokureur uitgestel totdat alles moontlik gedoen is om die bedrag in te vorder. Die klant word, volgens een mansuitruister, geskakel en as hy beloof en nie betaal nie, weer beloof en nie betaal nie, dan word die rekening summier oorhandig. Die rekening van 'n nuwe klant word ook makliker oorhandig as dié

van 'n gereelde klant. 'n Uitruster beweert ook dat die rekening van 'n klant oorhandig word in geval van 'n geweierde tjek.

Sommige kettingwinkels beskik oor hul eie kredietinvorderingsafdelings wat by hul hoofkantoor in Kaapstad of Johannesburg gevestig is. Die plaaslike tak van die kettingwinkel stuur die probleemgeval dan aan dié invorderingsafdeling en indien hierdie afdeling nie die bedrag kan vorder nie, word die rekening teruggestuur vir die plaaslike oorhandiging aan 'n prokureur.

6.5 Bêrekoop

Bêrekoop bestaan daaruit dat die voornemende koper 'n sekere bedrag aan die uitruuster vooruitbetaal vir goedere wat hy eers sal ontvang op die dag waarop die totale bedrag afbetaal is. Die kledingstukke word gebêre totdat die verskuldigde bedrag ten volle betaal is. Die bedrag van die paalement is nie vasgestel nie en dus kan die transaksie vir 'n onbepaalde termyn duur. Die voordeel vir die uitruuster is dat, ingeval die voornemende koper nie weer sy verskyning maak nie, die kontant wat reeds ontvang is, as vergoeding dien en die goedere wat gebêre was, nou weer verkoop kan word.

Bêrekoop word veral by die nie-blanke verbruiker aangetref. Hierdie vorm van verbruikerskrediet word vernaamlik gevind

wanneer die verbruiker nie in staat is om voldoende handelverwysings te verstrek by aansoek om kredietverlening nie. Daar bestaan egter ook damesuitrusters wat op 'n bērekoopgrondslag onderhandel. 'n Bērekoopbedrag word ontvang totdat die rekening sterk genoeg is om die gekoopte stuk te kan absorbeer. Die grootste nadeel van hierdie vorm van kredietverlening is dat teen die tyd dat die stuk ten volle afbetaal is, die koper nie meer in die stuk self belangstel nie, maar liever 'n ander item verkies in die plek daarvan. Die uitruster word gedwing om die stuk weer op die verkooprak te plaas waar dit buite seisoen of selfs uit die mode mag wees.

6.6 Probleme wat ondervind word

Uit die persoonlike onderhoude wat met mans- en damesuitrusters gevoer is, het dit duidelik geblyk dat sekere probleme in verband met kredietverlening, wel voorkom. Twee tipe probleme word onderskei, naamlik diē wat ooglopend is en diē wat self deur die mans- en damesuitrusters vermeld is. Die probleme wat by die mans- en damesuitrusters aange-tref is, word vervolgens afsonderlik bespreek, omdat probleme van verskillende aard ondervind word.

6.6.1 Mansuitrusters

In tabel 6.7 word die probleme wat mansuitrusters ondervind vermeld. 'n Indeling van die totale aantal mansuitrusters wat die probleme ondervind, word gemaak, byvoorbeeld slegs ses

van die mansuistrusters is lid van die kredietburo, terwyl twee mansuistrusters probleme soos die versuim om adresverandering bekend te maak, ondervind.

Tabel 6.7 Probleme soos dit ondervind word deur mansuistrusters, Bloemfontein 1975

Probleme wat ondervind word	Mansuistrusters											Totale aantal mansuistrusters wat die probleme ondervind
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
(a) Geen puntestelsels in werking	*	*		*		*		*	*	*	*	8
(b) Nie lid van die kredietburo				*	*					*	*	4
(c) Applikant verstrek net gunstige verwysings		*			*		*					3
(d) (i) Versuim om adresverandering bekend te maak				*			*					2
(ii) Bekendmaking van adresverandering na 'n lang periode							*					1
(e) Geen standaard invoederingsbriewe en -aansoekvorms beskikbaar									*			1

Tabel 6.7 (vervolg)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
(f) Geweierde tjek-probleme									*		*	2
(g) Tekortbetalings							*					1
(h) Eksterne faktore, byvoorbeeld siekte										*		1
(i) Foutiewe rekeningstate							*					1
(j) Verpligte kredietverleening							*					1

Die probleme wat deur mansuistrusters ondervind word, word vervolgens bespreek:

(a) 'n Effektiewe puntstelsel kan 'n betroubare maatstaf wees van die betaalvermoë en stabiliteit van die applikant vir krediet. Volgens die vrae wat op die aansoekvorms verskyn, wil dit voorkom of stabiliteit 'n belangrike kwaliteit is. Stabiliteit van beroep en woonplek en gereelde betalings is faktore wat sterk na vore tree. Die probleem is dat puntstelsels slegs by 27 persent mansuistrusters aangetref is, terwyl die res geen puntstelsels in werking gehad het nie. Vyf uitrusters het selfs glad nie krediet aansoekvorms gebruik nie, maar alleenlik twee of drie verwysings verlang en verder op die indruk wat die applikant vir krediet skep, gekonsentreer.

(b) Net meer as die helfte van die mansuistrusters is wel lid van die plaaslike kredietbeskermingsburo, ten spyte van die feit dat die kredietburo dit ten doel het om ondernemings by te staan in die bepaling van kredietwaardigheid en die beskerming teen oninbare skulde.

(c) Die probleem bestaan dat die applikant vir krediet net verwysings verstrek van rekeninge wat gereeld betaal word, maar oor die minder gunstige rekeninge word daar geswyg. Lopende rekeninge absorbeer die likiede fondse van die applikant wat beteken dat daar minder beskikbaar is om die finansiële verpligting na te kom. Ten volle betaalde rekeninge kan ook as maatstaf dien vir die wyse waarop die rekeninge vereffen is. Die probleem wat voorkom is dat die applikant die minder gunstige handelverwysings verswyg met die gevolg dat die uitruister nie die verwysings kan opvolg nie.

(d) Die versuim om adresverandering bekend te maak is 'n ernstige probleem. Die debiteur is heel dikwels nalatig om kennis te gee van enige adresverandering. Indien 'n klant verplaas word vanaf een stad of dorp na 'n ander, word gevind dat daar twee of drie maande niks van hom gehoor word nie, daarna stel hy die uitruister in kennis van sy nuwe adres, maar dan is die rekening soms reeds aan 'n prokureur oorhandig.

(e) Geen standaardinvorderingsbriewe en kredietaansoekvorms is vrylik beskikbaar nie en elke uitruister is verantwoordelik

vir die opstel van 'n effektiewe kredietaansoekvorm en -invorderingsprosedure.

(f) Geweerde tjeks is 'n ander probleem wat voorkom. Die probleem bestaan daaruit dat die debiteur sy rekening per tjek betaal sonder dat hy oor voldoende fondse beskik.

(g) Tekortbetalings is 'n probleem wat toegeskryf kan word aan die huidige ekonomiese toestand. Tekortbetalings bestaan daaruit dat die bedrag wat op die rekening afbetaal word, slegs 'n gedeelte van die verskuldigde bedrag uitmaak. Die gevolg is dat die uitruister noodwendig langer moet wag voordat die uitstaande bedrag vereffen is.

(h) Eksterne faktore beteken enige onvoorsiene omstandighede wat mag opduik wat verhoed dat 'n klant sy verpligting nakom, byvoorbeeld siekte, 'n ongeluk of vakansieverlof.

(i) 'n Rekenfout op die rekeningstaat word soms as verskoning gebruik waarom 'n rekening nog nie vereffen is nie. Die debiteur wag soms totdat die uitruister die rekening aan 'n prokureur oorhandig voordat hy die foutiewe rekeningstaat tevoorskyn bring.

(j) Een mansuitruister het die probleem ondervind, naamlik dat kredietverlening soms op hom afgedwing word. Die verbruiker neem goedere op "sig", hoewel hy oor geen lopende rekening beskik nie. Die uitruister word dan gedwing om by

die versuim van betaling of terugbesorging 'n rekening te open wat dan later uitkristalliseer in die vorm van 'n uitstaande rekening.

6.6.2 Damesuitrusters

In tabel 6.8 word die probleme wat damesuitrusters ondervind, voorgestel. Twee van die damesuitrusters het tydens die onderhoude gemeld dat prokureurskoste aansienlik hoog is, terwyl een damesuitruister dit genoem het dat die invorderingstermyn vir boere oor 'n lang periode strek.

Tabel 6.8 Probleme soos dit ondervind word deur damesuitrusters, Bloemfontein 1975

Probleme wat ondervind word	Damesuitrusters											Totale aantal damesuitrusters wat die probleme ondervind
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
(a) Geen puntestelsels in werking	*		*	*	*		*		*	*	*	8
(b) Nie lid van die kredietburo	*	*		*				*	*	*	*	7
(c) Versuim om adresverandering bekend te maak			*							*		2
(d) Geweierde tjek-probleme			*			*			*			3
(e) Hoë prokureurskoste							*				*	2

Tabel 6.8 (vervolg)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
(f) Duurder uitrustings en konstante paaieente					*							1
(g) Betaalbelof-tes per telefoon wat nie nagekom word nie							*					1
(h) Die invorderingstermyn vir boere strek oor 'n lang periode				*								1
(i) Tekortbeta-lings	*											1
(j) Elementêre invorderingsfoute				*								1

Die probleme wat deur damesuitrusters ondervind word, word vervolgens bespreek:

(a) Puntestelsels word min aangetref en slegs in drie gevalle is puntestelsels gebruik om die kredietperk te bepaal. Drie uitrusters het selfs geen kredietaansoekvorms in werking gehad nie, maar alleenlik besonderhede soos naam, adres en twee of drie handelverwysings verlang.

(b) Meer as die helfte van die damesuitrusters is nie lid van die plaaslike kredietbeskermingsburo nie, hoewel die kredietburo waardevolle hulp en inligting kan verskaf.

(c) 'n Klant se versuim om adresverandering bekend te maak is 'n probleem wat by die mans- sowel as damesuitrusters voorkom.

(d) Geweerde tjek-probleme word ook deur die damesuitrusters ondervind.

(e) Prokureurskoste is hoog.

(f) Die prys van voorraad styg, hoewel maandelikse paaie=mente redelik konstant bly.

(g) Telefoniese invordering gee aanleiding tot betaalbeloftes wat nie nagekom word nie.

(h) Boere betaal gewoonlik wanneer die oes gelever word. Die invorderingstermyn strek dus oor 'n lang periode.

(i) Tekortbetalings is 'n probleem wat ook by die damesuitrusters aangetref word, soos by die mansuitrusters.

(j) Kredietafdelingpersoneellede begaan soms elementêre foute. Neem byvoorbeeld die verwarring van twee debiteure met dieselfde van wat in dieselfde straat woon. Die korrekte rekeningstaat daag by die verkeerde debiteur op.

'n Belangrike tekortkoming by baie uitrusters is dat die

eienaar of bestuurder nie die invorderingstermyn bereken nie.

6.7 Die gemiddelde invorderingsperiode

Die gemiddelde invorderingsperiode, wat omskryf word as die gemiddelde aantal dae wat 'n onderneming moet wag vanaf 'n kredietverkoop totdat kontant daarvoor ontvang word, word soos volg bereken:

$$\frac{\text{Totale uitstaande debiteure aan die einde van die jaar} \times 360^*}{\text{Totale kredietverkope vir die jaar}} = \text{invorderingstermyn in dae}$$

In baie gevalle weet die uitruister nie presies wat die invorderingstermyn van sy debiteure is nie en word hy soms ontugter as die berekening gedoen word. Deur hierdie inligting gereeld te kontroleer, kan die bestuurder of eienaar van 'n klein onderneming sy kredietbeleid op 'n doeltreffende grondslag plaas en verhoed dat die onderneming se likiditeit onnodig aangetas word.

In tabel 6.9 en 6.10 word 'n verdeling verskaf van die gemiddelde invorderingsperiode van mans- en damesuitrusters onderskeidelik. Hieruit blyk dat 40 persent van die mansuitrusters 'n invorderingsperiode van minder as 90 dae het teenoor 39 persent van die damesuitrusters. Hierteenoor het 23 persent van die damesuitrusters 'n periode van langer as

* Gerieflikheidshalwe word 360 in plaas van 365 dae per jaar aanvaar vir gevalle soortgelyk aan dié hierbo.

120 dae teenoor 40 persent van die mansuistrusters.

Tabel 6.9 Rangskikking van mansuistrusters volgens gemiddelde invorderingsperiode, Bloemfontein 1973

Dae	Aantal uistrusters	Persentasie	Kumulatiewe persentasie
0-60	4	26,67	26,67
61-90	2	13,33	40,00
91-120	3	20,00	60,00
> 120	6	40,00	100,00
	15	100,00	

Tabel 6.10 Rangskikking van damesuistrusters volgens gemiddelde invorderingsperiode, Bloemfontein 1973

Dae	Aantal uistrusters	Persentasie	Kumulatiewe persentasie
0-60	2	15,38	15,38
61-90	3	23,08	38,46
91-120	5	38,46	76,92
> 120	3	23,08	100,00
	13	100,00	

Volgens bogenoemde tabelle is dit duidelik dat mans- sowel as damesuistrusters aansienlike verskille toon in hulle invorderingsperiodes.

In die onderhoude wat met die mans- sowel as damesuitrusters gevoer is, blyk dit duidelik dat die invorderingsperiode beïnvloed word deur seisoensgebondenheid van kredietinvordering. Die verloop van kredietinvordering bereik sy laagtepunt gedurende die maande Desember, Januarie en Februarie en dan weer in Junie, Julie en Augustus. Die vernaamste redes waarom kredietinvordering gedurende hierdie twee periodes so laag daal, kan soos volg saamgevat word: Eerstens word Kersfeesgeskenke aangekoop. Tweedens absorbeer die Kersvakansie en kersaankope 'n groot deel van die beskikbare fondse van die verbruiker. Derdens word boeke aangekoop en studiegelde in Januarie vir die daaropvolgende jaar betaal. Vierdens is dit die tyd vir hernuwing van motorlisensies. Die Junie-, Julie- en Augustus-periode kan weereens aan 'n vakansiebetaaltydperk toegeskryf word. Februarimaand word as die swakste maand deur die meeste uitrusters beskou en een uitruuster stuur selfs geen invorderingsbriewe gedurende hierdie maand uit nie, maar hou dit terug tot die daaropvolgende maand.

6.8 Samevatting

Positiewe beheer oor invordering is essensieel vir die sukses van die klein onderneming. Die verkoopsvolume kan daardeur verhoog word en dit is ook 'n belangrike mededingingsfaktor. Die beginpunt van die kredietbeheerfunksie is die voltooiing van die kredietaansoekvorm. Die belangrikste

data wat in die evalueringsproses benodig word, word deur middel van hierdie vorms versamel, hoewel sommige uitrusters die gebruik daarvan as oorbodig beskou en staatmaak op hul eie oordeel en ervaring. Die uitruister het 'n wye keuse van vrae en hoe meer besonderhede hy van die klant kan bekom, des te makliker kan die klant later opgespoor word vir betaling. Die vrae wat deur mansuitrusters gevra is het verskil ten opsigte van ouderdom, handelverwysings en statistiese besonderhede, terwyl die aansoekvorms van damesuitrusters verskil het ten opsigte van ouderdom, kredietterme en huwelikstatus. Uit die vraelyste het dit duidelik geblyk dat die vrae wat deur die damesuitrusters gevra word, meer gemik is op die eggenoot en die beroep wat hy volg. Deur persoonlike evaluering nadat die aansoekvorm voltooi is, word 'n poging aangewend om die riskantheid van die kredietaansoek te bepaal. Die graad van risiko word dan weer omskep in 'n maksimum kredietbedrag waarvoor aangekoop mag word. Puntestelsels kan persoonlike evalueringswerk vervang en die uitruister maak dan gebruik van 'n vaste patroon wat in elke aansoek gevolg kan word. Slegs 27 persent van die mans- en damesuitrusters maak gebruik van puntestelsels. Verder word die puntestelsels ook meer by die kettingwinkels aangetref.

Verwysings na die naam van die onderneming waar die verbruikers reeds voorheen aangekoop het en na naasbestaendes word algemeen aangetref. Eersgenoemde verwysing word opgevolg om te probeer bepaal wat die betaalpatroon van die klant was. Die tweede tipe verwysing word meer gebruik om die klant op

te spoor wanneer hy verdwyn het of versuim om adresverandering bekend te maak. Die punttoekenning van handelverwysings mag verskil. So byvoorbeeld kan 'n meubelverwysing 'n hoër punt verdien as byvoorbeeld 'n kruidenierswareverwysing. Die kredietbestuurder kan egter die kredietperk verhoog of verlaag na gelang van die omstandighede. In gevalle waar die handelverwysings negatiewe resultate oplewer, word 'n redelike deposito verlang.

Die prosedures wat gevolg word om krediet in te vorder, verskil, maar die metodes bly relatief konstant. 'n Nuwe toevoeging tot die bestaande metodes is die fonogram, wat miskien die oplossing is vir onbevredigende telefoniese invordering en ontwykende debiteure. Die briefreeks word selde voorafgegaan deur briewe wat daarop gemik is om klandisiewaarde te behou. Voorbeelde hiervan is "dankie sê"- en "welkom heet"-briewe. Die briefreeks self bestaan uit twee, drie of selfs ses briewe en 'n finale aanmaning wat beteken dat die invorderingstermyn daardeur onnodig verleng kan word. Die briefreeks is in sommige gevalle vervang met handgeskrewe notas op die rekeningstate of plakkers wat ook in reekse aangetref word. Die res van die metodes vir invordering word afwisselend aangetref, hoewel rubberstempels as 'n verouderde metode beskou word en persoonlike besoeke in hoogs uitsonderlike gevalle, veral waar groot bedrae betrokke is, gebruik word. Die invorderingsprosedure van damesuitrusters verskil onderling nie soveel as in die geval van

mansuistrusters nie. Vyf damesuistrusters het notas op rekeningstate aangebring, terwyl een uitruster die aanmaningsbrief per bode aflewer om te verseker dat dit wel die klant bereik. Die gebruik van handgeskrewe notas word toegeskryf aan die direkte kontak op die persoonlike verhouding wat daar bestaan tussen uitruster en klant.

Mansuistrusters skep sekere probleme in die uitvoering van die kredietverleningsfunksie. Vyf uitrusters het geen aansoekvorms gebruik nie, terwyl slegs drie uitrusters van puntestelsels gebruikgemaak het, wat beteken dat daar dus 'n leemte bestaan wat betref die aanwending van aansoekvorms en puntestelsels. Net meer as die helfte van die mansuistrusters is wel lid van die plaaslike kredietburo, wat as oogmerk het die beskerming van lede teen oninbare skulde. Deur die kredietburo te ignoreer word 'n waardevolle bron wat belangrike gegewens oor die kredietwaardigheid van die applikant kan verskaf vermors. Damesuistrusters skep ook die volgende probleme: Aansoekvorms en puntestelsels het in 27 persent gevalle ontbreek, terwyl meer as die helfte van die damesuistrusters glad nie lid van die kredietburo was nie. Die res van die probleme wat mans- sowel as damesuistrusters ondervind kan toegeskryf word aan swak kredietbeheer en oppervlakkige bepaling van kredietwaardigheid.

Die gemiddelde invorderingsperiode van mans- en damesuistrusters, wat bereken word deur die totale uitstaande debiteure

aan die einde van die jaar met 360 te vermenigvuldig en dan te deel deur die totale kredietverkope van die jaar, vergelyk goed saam met die viermaande-periode wat algemeen toegestaan word. Die gemiddelde invorderingsperiode van individuele uitrusters verskil egter en daal by mansuitrusters tot 27 persent onder twee maande en by damesuitrusters 15 persent. Die gemiddelde invorderingsperiode van sommige uitrusters vergelyk minder gunstig met die gemiddelde.

HOOFSTUK 7

SAMEVATTENDE GEVOLGTREKKINGS

7.1 Verbruikerskrediet word beskou as die koopkrag van 'n individu om goedere of dienste vir konsumpsiedoeleindes aan te skaf en vloei voort uit die vertrouensposisie wat daar bestaan tussen die kleinhandelaar aan die een kant en die verbruiker aan die ander kant. In 'n ruim betekenis kan verbruikerskrediet toegestaan word deur produsente, kleinhandelaars, professionele tussenpersone of verskillende tipe finansiële instellings. Handelskrediet daarteenoor word beskou as krediet wat verleen word aan ondernemings wat goedere vir kommersiële doeleindes aankoop. Verbruikerskredietverlening stimuleer die bemarkingsproses deur die skepping van benodigde koopkrag en deurdat sekere duursame goedere deur middel van krediet binne bereik van baie verbruikers geplaas word gee dit aanleiding tot die verkryging van lewensmiddele. Verbruikerskrediet word in verskillende vorme aangetref: huurkoopkrediet, afloskrediet, kredietkaarte en kredietverlening op ope rekening. Ope-rekeningkrediet beteken dat die verbruiker goedere gedurende die maand aankoop en die rekening op 'n latere tydstip vereffen. Die termyn van aankoop is normaalweg dertig dae, hoewel sestig, negentig en honderd-en-twintig dae ook mag voorkom. Die krediettermyn en toelaatbare kredietbedrag word oor die algemeen by kredietverlening bepaal en word beïnvloed deur die kredietwaardigheid van die verbruiker. Krediet op ope reke-

ning word beskou as 'n diens wat aan die verbruiker gebied word en wat met die oog op mededinging in baie gevalle as 'n noodsaaklikheid beskou word. Die koste van ope-rekeningkrediet maak deel uit van die totale bedryfskoste van die onderneming en word by die prys van goedere ingesluit.

7.2 Die kredietwaardigheid van die koper is 'n oorwegende faktor en vorm die middelpunt van die kredietverleningstaak. Die kredietapplikant word deeglik ondervra en die gegewens wat verstrekk word, word versigtig ontleed om die waarskynlikheid van terugbetaling te bepaal. Die onderhoud wat met die applikant gevoer word, word gekenmerk deur takt. Direkte vrae wat die vertrouensverhouding tussen die onderneming en die applikant kan benadeel, word vermy. Die identiteit van die applikant is belangrik en misverstande kan deur deeglike identifisering voorkom word. Die posisie en stand van die bankrekening van die applikant vir krediet is essensieel, terwyl die naam van sy werkgewer, die posisie wat hy bekleed en die dienstermyn ander belangrike faktore is. Die bereidwilligheid van die applikant om te betaal, kan vasgestel word deur handelverwysings telefonies op te volg en kredietbeskermingsburo's kan terselfdertyd genader word om meer inligting te verskaf ten opsigte van twyfelagtige applikante. Die kredietterme wat toegestaan word, hou verband met die vereistes wat die kredietaansoek stel. Die terme word bepaal nadat die kredietwaardigheid van die applikant vasgestel is.

Kredietpuntestelsels kan roetine-evalueringswerk uitskakel en gevolglik het die klem verskuif na die ontwikkeling van sulke kredietpuntestelsels. Die gebruik van die puntestelsel bring mee dat hoër puntetoekennings vasgestel kan word waar krediet outomaties toegeken word sonder enige verdere analise of ondersoek. 'n Minimum puntetoekenning kan na 'n hoër bestuursvlak verwys word vir kredietgoedkeuring.

Die kredietverlenings- en invorderingsaktiwiteite behoort streng beheer te word om die invorderingsfunksie doeltreffend te kan uitvoer en om te verseker dat 'n eksterne en interne balans bereik word. Die omvang van debiteure kan verminder word deur sekere kredietansoeke af te keur, terwyl aggressiewe invorderingsmetodes die omset van debiteure na kontant kan verhoog. Die aktiwiteite van die kredietafdeling kan beheer en gekontroleer word deur die ontleding van periodieke verslae, soos krediettermyne, debiteure-omset, gemiddelde invorderingsperiode, ouderdomsontleding van rekenings, persentasie invorderings en 'n slegte-skulde-verslag. Die doel van beheer is om te verseker dat die onderneming se doelwitte bereik word en dat die onderneming in die regte rigting beweeg.

7.3 Hoewel kredietinvordering uiters belangrik is op die gebied van kredietbeheer, versuim verbruikers dikwels om hul finansiële verpligtinge na te kom, wat toegeskryf kan word aan die verontagsaming van fundamentele beginsels deur krediteure. Die krediettransaksie word afgesluit op die tydstip

wat die rekening vereffen word, maar dit kan gebeur dat die verbruiker om een of ander rede die betaling daarvan tydelik uitstel, wat beteken dat die invorderingsproses dan 'n aanvang neem. Die invorderingsproses en die doeltreffendheid daarvan, kan bydra tot die sukses van enige onderneming. Daarbenewens is klandisiewaarde, die behoud en opbouing daarvan, onafskeidbaar verbonde aan die invorderingsproses. Kredietverlening is so ineen verbind met ander bestuursfunksies dat die grense daarvan moeilik bepaal kan word; die doel daarvan lê ook opgesluit in die breë ondernemingsdoelwitte.

Beskikbaarheid van inligting en verslae en die voordele van spesialisasie lei daartoe dat die kredietafdeling as die mees geskikte plek vir die invorderingstaak beskou word. Die doeltreffendheid van die kredietafdeling kan gemeet word aan sekere kriteria: die aantal nuwe rekeninge ontvang, die aantal afkeurings, uitstaande rekeninge, klagtes wat ontvang word oor kredietdienste gelewer, uitstaande rekeninge gevorder, oninbare skulde afgeskryf en die koste van finansiering van die kredietafdeling. Die kredietafdeling maak ook die opleiding van invorderingspersoneel moontlik, spesialiste word aangetref en aandag kan gekonsentreer word op en bestee word aan die kredietfunksie.

7.4 Die onderneming beskik oor 'n wye keuse van invorderingsmetodes, en die mate van sukses wat daardeur bereik kan word, sal grootliks afhang van hierdie besluitneming.

Kredietinvordering begin by die voltooiing van 'n faktuur en die uitstuur van 'n rekeningstaat nadat die goedere aan die klant versend of gelewer is. Die rekeningstaat kan by verdere versuim om te betaal opgevolg word met invorderingsplakkers, telefoonoproepe, 'n reeks briewe, 'n persoonlike brief, 'n geregistreeerde brief, 'n telegram, en selfs 'n persoonlike besoek aan die debiteur is nie uitgesluit nie. Die keuse van watter kriteria aangewend gaan word hou verband met die invorderingsbeleid wat die onderneming volg, terwyl die beleid afhang van die grootte en tipe onderneming. In geval van 'n mislukte invorderingspoging kan die uitstaande rekening aan 'n prokureur of professionele invorderaar oorhandig word, wat die druk telefonies, per brief of met 'n dagvaarding volhou.

7.5 Die invorderingsbrief word in die reël aangewend en kan afsonderlik of in 'n reeks gebruik word, gereeld of onderbroke, ernstig of minder ernstig. Afgesien van die voordele, bestaan daar die nadeel dat die brief 'n eenrigting kommunikasiemedium is en nie altyd ekonomies voorberei kan word nie. Opgeleide personeel is soms nodig om intelligente persoonlike briewe te skryf.

Die briefreeks bestaan uit 'n reeks opeenvolgende briewe waarvan die doelstelling onteenseglik oorreding tot betaling is. Rekeninge wat nie met die eerste poging ingevorder word nie, skep die werklike probleemgevalle. Die eerste brief word uitgestuur met die bedoeling om die debiteur daaraan te herinner dat sy rekening uitstaande is. Die eerste

brief in die reeks, wat soms as die belangrikste brief in die reeks beskou word, is 'n roetine-invorderingsbrief en word formeel en beleef geskryf. Die tweede brief word uitgestuur indien die eerste briefpoging misluk en die inhoud daarvan neem 'n meer ernstige toon aan as die eerste brief in die reeks, terwyl die derde brief werklik ernstig aan die debiteur gerig word. Die briefreeks kan opgevolg word met 'n persoonlike brief, telegram of telefoonoproep as 'n laaste poging om die debiteur te oorrede om sy finansiële verpligtinge na te kom.

Die doel van die persoonlike invorderingsbrief is die oordra van 'n boodskap aan die debiteur. Om te verhoed dat die brief geïgnoreer word, is 'n interessante aanhef belangrik. Die inhoud van die brief en die uiteensetting word bepaal deur die omstandighede waarin die skrywer en die geadreseeerde hul mag bevind. Die inleidingsparagraaf van die brief behoort 'n duidelike positiewe stelling van die inhoud te vorm, terwyl die inhoud ook die erns van die krediteur kan beskryf en die gevolge van wanbetaling onder die klant se aandag kan bring. Die slot bevat die versoek tot betaling of 'n versoek om met die kredietbestuurder te kommunikeer. Die houding van die skrywer dra by tot die inhoud van die brief en die skrywer kan een van die volgende benaderings volg: simpatie; regverdigheid; eiebelang; vrees; humor of 'n kombinasie van enige van genoemde benaderings.

'n Invorderingsbrief is 'n advertensie op 'n delikate en ingewikkelde sending. Klandisiewaarde kan deur 'n goed opgestelde brief opgebou word of dit kan deur swak bewoording afgebreek word. Daar bestaan sekere woorde of uitdrukkinge wat liever in 'n invorderingsbrief vermy behoort te word, naamlik die kortsigtige invorderingsbrief, die vanselfsprekende vormbrief, verouderde uitdrukkinge, die aggressiewe houding, doringdraaduitdrukkinge, die krenkende houding en oordrewe byvoegings. Die sleutel tot effektiewe invordering is oorreding en nie prediking nie.

Die briefreeks kan by versuim om reaksie teweeg te bring, opgevolg word deur 'n finale aanmaning, waarin die debiteur finaal gewaarsku word dat geregtelike stappe geneem sal word, indien betaling nie binne 'n beperkte aantal dae geskied nie. Die finale aanmaning is die laaste stap voordat die rekening aan 'n derde instansie oorhandig word vir invordering. Beleefdheid en erkenning deur middel van "dankie sê"-briewe is 'n sterk aansporing tot volgehoue betaling.

7.6 Uit die ondersoek blyk die volgende:

7.6.1 Alhoewel die krediet aansoekvorm 'n belangrike hulpmiddel is om data oor die applikant te versamel, word dit deur vyf mans- en drie damesuitrusters as oorbodig beskou. Kort, persoonlike onderhoud word deur bogenoemde uitrusters gebruik om die nodige inligting te bekom, maar die gevaar bestaan dat die onderhoud oppervlakkig uitgevoer mag word, terwyl eie

ondervinding en oordeel aan die kant van die ondervraer onvoldoende mag wees om swak karaktereienskappe te kan onderskei.

7.6.2 Die invorderingsprosedure van mans- en damesuitrusters in Bloemfontein verskil van uitruuster tot uitruuster. Die faktuur, rekeningstaat en telefoon word deur al die mansuitrusters in die invorderingsproses gebruik, terwyl sewe van die mansuitrustes die briefreeks afsluit met 'n finale aanmaning. Afsonderlike briefreeks en finale aanmanings aan professionele klante en die fonogram word by slegs 9 persent van die mansuitrusters aangetref.

'n Invorderingsmetode wat deur een uitruuster gebruik word, is 'n kombinasie van die telegram en telefoon. Die fonogram beskik oor die voordeel dat dit die nuuskierigheid van die klant prikkel en hom in verbinding laat kom met die uitruuster. Die voordeel daarvan is dat dit miskien die oplossing is vir die probleem van ontwykende debiteure.

Aanvanklike briewe, soos die "welkom heet"- en "dankie sê"-briewe wat uitgestuur word om klandisiewaarde op te bou en te behou, word selde aangetref. Daarteenoor word persoonlike invorderingsbriewe glad nie aangetref nie en slegs in drie gevalle is van kort persoonlike handgeskrewe notas onderaan die rekeningstaat gebruik gemaak, terwyl die res briefreeks en plakkers gebruik het.

Die invorderingsprosedures van damesuitrusters verskil nie soveel as in die geval van mansuitrusters nie. Al die damesuitrusters gebruik fakture, rekeningstate en die telefoon in die invorderingsproses, terwyl geen uitrusters briewe aan professionele klante stuur nie. Om te verseker dat die brief wel die debiteur bereik, stuur een uitruister die brief per bode. Handgeskrewe notas word toegeskryf aan die nastrewing van direkte kontak met die verbruiker. 'n Voorstander van handgeadresseerde koeverte beweer dat vensterkoeverte uitgeken en opsy gestoot word. Hierdie mening is ook deur 'n tweede uitruister gehuldig.

7.6.3 Mans- en damesuitrusters skeep en ondervind sekere probleme by die uitvoering van die kredietverleningsfunksie. Vyf mansuitrusters het geen aansoekvorms gebruik nie, terwyl slegs drie mansuitrusters van puntestelsels gebruik gemaak het, wat beteken dat daar dus 'n leemte bestaan wat betref die aanwending van aansoekvorms en puntestelsels. Net vier van die mansuitrusters is wel lid van die plaaslike kredietburo, wat as oogmerk het die beskerming van lede teen oninbare skulde. Deur die kredietburo te ignoreer word 'n waardevolle bron van kredietinligting verontagsaam. Damesuitrusters skeep die volgende probleme: Aansoekvorms en puntestelsels het in 27 persent gevalle ontbreek, terwyl sewe damesuitrusters glad nie lid van die plaaslike kredietbeskermingsburo was nie. Versuim om adresverandering bekend te maak, geweierde tjek-probleme en tekortbetalings kom ook by damesuitrusters voor. Probleme wat nie by mansuitrusters voorkom nie, is

hoë prokureurskoste; prysstygings te midde van konstante paaieente; langer krediettermyne vir boere en elementêre invorderingsfoute deur kredietpersoneel.

7.6.4 'n Tendens wat by die mans- en damesuitrusters voorkom, is dat die gemiddelde invorderingsperiode van die uitrusters saam, goed vergelyk met die viermaande-periode wat algemeen toegestaan word. Die gemiddelde invorderingsperiode van individuele uitrusters verskil egter en daal by mansuitrusters in 27 persent gevalle en by damesuitrusters in 15 persent gevalle tot 'n periode van minder as sestig dae of twee maande, in 'n opname wat in 1973 van vyftien mans- en dertien damesuitrusters gedoen is. Die gemiddelde invorderingsperiode vir sommige uitrusters is dus heelwat korter as die invorderingstermyn wat uitrusters in Bloemfontein toelaat. Die invorderingsperiode word ook beïnvloed deur oormatige besteding gedurende Kerstyd en die Julie-vakansie. Die redes wat daarvoor aangevoer word, is dat Kersfeesgeskenke, vakansiekoste, boeke, studiegelde en motorlisensies die likiede fondse van die verbruiker absorbeer. Die invorderingsperiode word nou langer, wat beteken dat die debiteure-omset van die uitruister veel laer is as gedurende die res van die jaar.

7.7 Aanbevelings.

7.7.1 Die kern van die kredietpuntestelsel en aansoekvorm berus op handelverwysings, wat normaalweg telefonies deur die uitruister opgevolg word, om te bepaal wat die betaalgedrag van

die applikant voorheen was. Die leemte is dat die applikant slegs gunstige verwysings verstrek en die krediet aansoek word feitlik onmiddellik toegestaan.

7.7.2 Die krediet aansoek- of punttestelselvorm is onpersoonlik en verskaf weinig meer inligting as dit wat op die vorm versoek word. Die aanbeveling kan dus gedoen word dat die aansoek- of punttestelselvorm nie afsonderlik nie, maar saam met 'n deeglike persoonlike onderhoud, meer lig op die krediet waar= digheid van die applikant sal werp. Verder word groter gebruikmaking van punttestelsels aanbeveel.

7.7.3 Briefreekse wat bestaan uit vier, vyf, of selfs ses briewe en 'n finale aanmaning, is lank en uitgereken. Die gemiddelde invorderingsperiode van die uitruusters dui ook daarop dat die invorderingsperiode heelwat langer is as wat die kredietverkope toelaat. Die lengte van die invorde= ringsprosedure kan verminder word deur die reeks invorde= ringsbriewe te beperk tot twee of op die uiterste drie briewe, en 'n finale aanmaning.

7.7.4 Kredietverlening vereis dat 'n positiewe invorderings= beleid geïmplementeer word om die kredietstelsel op 'n gesonde grondslag te plaas. Daar behoort ook beter kontrole uitge= oefen te word oor die invorderingsperiode, ouderdomsontleding van rekenings en gereelde opvolging van uitstaande rekeninge.

7.7.5 Ten slotte word nouer samewerking met die plaaslike kredietbeskermingsburo aanbeveel.

BRONNELYSBocke

AMER, P.J.: Retail Management, International Textbook Company Ltd., London 1970.

BARKER, C.W. en ANDERSON, I.D.: Principles of Retailing, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1941.

BARTELS, R.: Credit Management, The Ronald Press Company, New York 1967.

BAUGHN, W.H. en WALKER, C.E.: The Banker's Handbook, Dow Jones-Irwin, Inc., Homewood Illinois 1966.

BEACH, D.S.: Personnell: The Management of People at work, The Macmillan Company, New York 1967.

BECKMAN, T.N.: Credits and Collections, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1962.

BECKMAN, T.N. en BARTELS, R.: Credits and Collections in Theory and Practice, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1949.

BERNSTEIN, L.: How to supervise Credit Accounts, Gower Press, Portsmouth 1972.

BOLLING, C.L.: Hire-Purchase Trading, Sir Isaac Pitman and Sons Ltd., London 1935.

BORCH, K. en MOSSIN, J.: Risk and Uncertainty, Proceedings of a conference held by the International Economic Association, Macmillan Company, New York 1968.

BUTTERFIELD, W.H.: Successful Collection Letters, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1941.

CAMPBELL, W. en SMITH, J.G.: Wholesale and Retail Trade, Sir Isaac Pitman and Sons Ltd., Parker Street, Kingsway, W.C. 2 Bath, Melbourne 1929.

CHAPIN, A.F.: Credit and Collection Principles and Practice, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1947.

CHAPIN, A.F. en HASSETT, G.E. Jr.: Credit and Collection Principles and Practice, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1960.

COHEN, J.F. en HANSELL, M.: Risk and Gambling, Longmans Green and Company, Inc., London 1956.

COX, D.F.: Risk Taking and Information Handling in Consumer Behaviour, Boston, Harvard Univ., graduate school of business administration, Div. of research 1967.

CREDIT RESEARCH FOUNDATION.: Credit Management Handbook, Richard D. Irwin, Inc., Homewood Illinois 1965.

DENENBERG, H.S., e.a.: Risk and Insurance, Prentice-Hall Inc., New Jersey 1964.

DEVLIN, F.J.: Business Communication, Richard D. Irwin, Inc., Homewood Illinois 1968.

DE WET, J.C. en YEATS, J.P.: Die Suid-Afrikaanse Kontraktereg en Handelsreg, Butterworths, Durban 1964.

DUNCAN, D.J. en PHILLIPS, C.F.: Retailing Principles and Methods, Richard D. Irwin, Inc., Homewood Illinois 1955.

ECKARD, M.M.M., EDMEADES, B.T. en EDWARDS, A.D.: Inleiding tot die Regswetenskap, Boek 2, Universiteit van Suid-Afrika, Craft Pers, Pretoria.

FILLEY, A.C. en HOUSE, R.J.: Managerial Process and Organizational Behaviour, Foresman and Company, Scott. 1969.

FLINK, S.J. en GRUNEWALD, D.: Managerial Finance, John Wiley and Sons, New York 1969.

GIST, R.R.: Management Perspectives in Retailing, John Wiley and Sons, New York 1969.

GIST, R.R.: Retailing Concepts and Decisions, John Wiley and Sons, Inc., New York 1968.

HAINES, R.M.: Retailing Principles and Practices, McGraw-Hill Book Company, New York 1962.

HARRIS, R., NAYLOR, M. en SELDON, A.: Hire Purchase in a Free Society, Hutchinson and Company, London 1961.

HELMSTADTER, G.C.: Research Concepts in Human Behaviour, Appleton Century-Crafts, New York 1970.

HUTSON, T.G. en BUTTERWORTH, J.: Management of Trade Credit, Gower Press, London 1969.

JONES, F.M.: Retail Merchandising, Richard D. Irwin, Inc., Homewood Illinois 1957.

KLEIN, P.A.: The Cyclical Timing of Consumer Credit 1920-67, National Bureau of Economic Research, Inc., New York 1971.

KNIGHT, F.: Uncertainty and Profit, Houghton Mifflin Company, Boston 1921.

KOONTZ, H. en O'DONNELL, C.: Principles of Management, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1964.

KROMHOUT, J.: Die Nuwe Tweetalige Brieweboek, J.L. van Schaik Beperk, Pretoria 1971.

LABUSCHAGNE, G.J.: Doeltreffende Briefwisseling, Dagbreek Boekhandel (Edms.) Bpk., Johannesburg 1960.

LASSER, J.K.: How to run a small Business, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1955.

LAZER, W.: Marketing Management A Systems Perspective, John Wiley and Sons, Inc., New York 1971.

MARTIN, J. en SMITH, G.W.: The Consumer Interest, Pall Mall Press, London 1968.

MAYNARD, H.B.: Top Management Handbook, McGraw-Hill Book Company, New York 1960.

MAYO, O.G.: Consumer Credit Control, Gower Press, London 1971.

McLELLAND, W.G.: Studies in Retailing, Basil Blackwell, Oxford 1963.

MENNING, J.H. en WILKINSON, C.W.: Communicating through letters and reports, Richard D. Irwin, Inc., Homewood Illinois 1972.

MORS, W.P.: Consumer Credit Finance Charges, National Bureau of Economic Research, New York 1965.

MOWBRAY, A.H.: Insurance, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1946.

OTTE, F.R.: Complete Portfolio of Extraordinary Collection Letters, Prentice-Hall, Inc., New Jersey 1965.

PFIFFER, I.: Insurance and Economic Theory, Richard D. Irwin, Inc., Illinois 1956.

RÄDEL, F. en REYNDERS, H.J.J.: Inleiding tot die Bedryfs= ekonomie, J.L. van Schaik Beperk, Pretoria 1967.

REYNDERS, H.J.J. (Red.): Finansiële Bestuur, J.L. van Schaik Beperk, Pretoria 1971.

REYNDERS, H.J.J.: Die taak van die Bedryfsleier, J.L. van Schaik Beperk, Pretoria 1967.

RICHERT, G.H., MEYER, W.G. en HAINES, P.G.: Retailing Principles and Practices, McGraw-Hill Book Company, New York 1962.

SHURTER, R.L.: Effective Letters in Business, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York 1954.

SMITH, P.F.: Consumer Credit Costs 1949-59, A Study by the National Bureau of Economic Research, New Jersey 1964.

STANTON, W.J.: Fundamentals of Marketing, McGraw-Hill Book Company, New York 1964.

STEENKAMP, W.F.J., MALAN, D.C., PIENAAR, J.A. en STALS, A.J.: Die Winkelkrediet in Suid-Afrika, uitgegee op gesag van die uitvoerende raad van die reddingsdaadbond, September 1943.

TACK, A.: How to increase sales by telephone, William Claws and Sons Ltd., London 1971.

THE EFFICIENCY LIBRARY.: Business Correspondence, A.W. Shaw Company Ltd., London 1944.

TOUSLEY, R.D., CLARKE, E. en CLARKE, F.E.: Principles of Marketing, The Macmillan Company, New York 1962.

TROTTA, A.L.: Credit Management Year Book 1957-1958, Credit Management Division, National Dry Goods Association, New York 1957.

TROTTA, A.L.: Credit Management Year Book 1958-1959, Credit Management Division, National Retail Merchants Association, New York 1958.

TROTTA, A.L.: Credit Management Year Book 1961-1962, Credit Management Division, National Retail Merchants Association, New York 1961.

TROTTA, A.L.: Credit Management Year Book 1963-1964, Credit Management Division National Retail Merchants Association, New York 1963.

VAN WAASDIJK, T.: The development and economic significance of Retail Buyer's Associations in South Africa, Department of Commerce - University of the Witwatersrand, Johannesburg 1957.

WESTON, J.F. en BRIGHAM, E.F.: Managerial Finance, Holt Rinehart en Winston, Inc., New York 1969.

WILLETT, A.: The Economic Theory of Risk and Insurance, University of Pennsylvania Press, Philadelphia 1951.

ZALTMAN, G. en BURGER, P.C.: Marketing Research: Fundamentals and Dynamics, The Dryden Press, A Division of Holt Rinehart and Winston, Inc., Illinois 1975.

Artikels, Goewermentskennisgewings, Tydskrifte en Verslae

BUSINESS SOUTH AFRICA.: "Credit cards are here to stay", Junie 1970.

DEETLEFS, D.I.: "Die kredietafdeling as Bron van Besigheid", Volkshandel, Februarie 1969.

FINANCIAL MAIL.: "Playing their cards", November 1970.

GOEVERMENTSKENNISGEWING NO. R.1044 VAN 12 JUNIE 1972.: Staatskoerant, 12 Junie 1972, vol. 84, no. 3562.

GOEWERMENTSKENNISGEWING NO. R.2019 VAN 1 NOVEMBER 1974.: Staatskoerant, 1 November 1974, vol. 113, no. 4475.

GREYLING, D.J.: "Elektroniese Bankwese-Kredietkaart=
betaling?", Volkshandel, September 1970.

GUNN, A.H.: "Distribution of Assets", Commercial Opinion, Augustus 1962.

HARDERN, I.: "How to choose a credit card", Business South Africa, November 1974.

INSTITUUT VIR KLEIN HANDELAARS, Potchefstroomse Universiteit.: "Die Klein Saak Verg Beplanning", Handelsmening, Desember 1970.

KNOTHE, H.: "Slow Payers Are More Costly Than Having Bad Debts, Results of a U.S.A. Survey", Commercial Opinion, Augustus 1962.

LAMBRECHTS, I.J.: "Beheer van Vlottende Bates", Volkshandel, Desember 1973.

MARAIS, P.J. van B.: "Besondere posisie van ons eerste Volksbank wat betref skuldinvordering", Volkshandel, Augustus 1950.

MILLS, K.H.: "Danger time for credit", Commercial Opinion, Desember 1973.

MONTLY LETTER OF THE ROYAL BANK.: "The Art of Writing Business Letters", Commercial Opinion, Oktober 1966.

MYERS, J.H.: "Numerical Scoring Systems for Retail Credit Evaluation", The Credit World, April 1963.

NIVEN, G.R.: "Credit Control and Management", Commercial Opinion, Augustus 1962.

PARROT, R.: "Basic Credit Policy is Top Management Responsibility", Commercial Opinion, Augustus 1962.

QUAESTOR.: "Listing Bad Payers", Commercial Opinion, Januarie 1952.

SANGER, D., e.a.: "The credit card explosion", Business South Africa, Junie 1972.

SHER, L.: "Live now, pay later!", Commercial Opinion, Julie 1973.

TALLYMAN.: "Credit Cards Add Status", Commercial Opinion, Augustus 1966.

THE ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT, London.: "World Shopping Trends", Commercial Opinion, Maart 1968.

VAN WAASDIJK, T.: "New Trends in Consumer Credit", Commercial Opinion, Julie 1967.

VAN WYK, C.J.: "Die Kredietkaart-Gemeenskap", Volkshandel, Januarie 1969.

WARD, M.: "Towards a cashless society - A note on Credit Cards", The South African Journal of Economics, University of Cambridge, Junie 1967.

ZELNICH, J.: "Theoretical Process for Automating a Credit Evaluation System", The Credit World, September 1964.

=====

