



Kerttu Kesler

OSAÜHING TELAVERO KREDIIDIKORRALDUS

LÕPUTÖÖ

Teenusmajanduse instituut
Majandusarvestuse õppekava
Juhendaja: Laivi Annus-Anijärv

Mõdriku 2022

Autori deklaratsioon ja lihtlitsents

Mina, Kerttu Kesler, tõendan, et lõputöö on minu kirjutatud. Töö koostamisel kasutatud teiste autorite, sh juhendaja teostele on viidatud õiguspäraselt.

Kõik isiklikud ja varalised autoriõigused käesoleva lõputöö osas kuuluvad autori/te/le ainuisikuliselt ning need on kaitstud autoriõiguse seadusega.

Juhendaja Laivi Annus-Anijärv */allkirjastatud digitaalselt/*

Lõputöö on kaitsmisele lubatud Teenusmajanduse instituudi direktori korraldusega nr 1-14/56

kuupäev 04.05.2022

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Kerttu Kesler

sünnikuupäev: 17.03.1999

annan Tallinna Tehnikakõrgkoolile (edaspidi kõrgkool) tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Osühing Telavero krediidikorraldus“

1. reprodutseerimiseks paber kandjal kõrgkooli raamatukogus avaldamise ja säilitamise eesmärgil;
2. elektroonseks avaldamiseks kõrgkooli repositooriumi kaudu;
3. kui lõputöö avaldamisele on instituudi direktori korraldusega kehtestatud tähtajaline piirang, lõputöö avaldada pärast piirangu lõppemist.

Olen teadlik, et nimetatud õigused jäävad alles ka autorile ja kinnitan, et:

1. lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid ega muid õigusi;
2. PDF-failina esitatud töö vastab täielikult kirjalikult esitatud tööle.

Mõdrikul 04.05.2022 */allkirjastatud digitaalselt/*

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
1 ÜLDINE KREDIIDIKORRALDUS, KLIENDIVÕLGNEVUSTE ENNETAMINE JA SISSENÕUDMINE	6
1.1 Üldine krediikorraldus.....	9
1.2 Kliendivõlgnevuste ennetamine	13
1.3 Kliendivõlgnevuste sissenõudmine	19
2 EMPIIRILISE UURINGU METOODIKA.....	23
3 ÜLDINE KREDIIDIKORRALDUS, KLIENDIVÕLGNEVUSTE ENNETAMINE JA SISSENÕUDMINE OSAÜHINGUS TELAVERO	25
3.1 Üldine krediikorraldus ettevõttes	26
3.2 Kliendivõlgnevuste ennetamine ettevõttes.....	28
3.3 Kliendivõlgnevuste sissenõudmine ettevõttes	32
3.4 Järeldused ja ettepanekud üldisest krediikorraldusest, kliendivõlgnevuste ennetamisest ja sissenõudmisest ettevõttes.....	34
3.4.1 Järeldused ja ettepanekud kliendivõlgnevuste ennetamisest.....	36
3.4.2 Järeldused ja ettepanekud kliendivõlgnevuste sissenõudmisest	38
KOKKUVÕTE.....	41
SUMMARY	43
VIIDATUD ALLIKAD	45
Lisa 1. Uuringus kasutatud poolstruktureeritud ankeetküsimustik	52

SISSEJUHATUS

Ettevõtted on sageli sunnitud oma tegevuse jätkamiseks kohanema uuendustega. Oma toodete või teenuste müümiseks võimaldavad paljud ettevõtted klientidele krediitmüüki, et püsida oma tegevusalal konkurentsis (Esau, 2020). Covid 19 pandeemia on märkimisväärselt mõjutanud Eesti ettevõtete majanduslikku olukorda, mille tagajärjel on 50% ettevõtetest kannatanud kasumi languse all, kuid suureks probleemiks on jätkuvalt ka hilinevad maksed, mis takistavad ettevõtte kasvu keskmiselt 37%-l (European payment report 2021, 2021). Ligi 25% protsenti ettevõtetest võivad ebaõnnestuda hilinevad maksete tõttu (Late payments: how to collect and avoid them, 2021). Ühendkuningriigi maksetavasid käsitlevas uuringus on välja toodud, et 30% väikeettevõtetele teostavatest maksetest hilinevad, mis võib viia ka pankrotistumiseni (Time To Act, 2016). 2018. aastal Creditinfo poolt läbiviidud uuringus selgus, et tegevusalal, kuhu loeti sisse hulgi- ja jaemüük, sõidukite, esemete ja kodumasinade remont (Pankrotid Eestis 2018, 2018), oli 2018. aasta detsembri seisuga registreeritud 35 830 pankroti.

Võimalusi ettevõtjal end ohtude eest kaitsta on erinevaid, kuid sellegipoolest tehakse jätkuvalt finantsotsuseid ka lihtsalt usalduse pealt, lootes, et kliendid ja koostööpartnerid on kohusetundlikud (Why Credit Control is Important, 2018). Ükskõik kui tore või asjalik klient aga ka ei tundu, võib sellegipoolest aja möödudes ilmned, et ta ei suuda mingil põhjusel oma kohustusi täita. Selle vältimiseks on oluline oma ettevõttes paika panna reeglid, välja töötada kontrollsüsteemid ja neid ka igapäevases tegevuses järgida. Kui ettevõtte rahavood sõltuvad suuresti tehtud töö või müüidud kauba eest saadava tasu õigeaegselt laekumisest, on äärmiselt oluline õigesti hinnata, kas tehing on üldse jätkusuutlik või tuleks hoopiski sellest loobuda. Üks ebaõnnestunud tehing ei pruugi ettevõttele olulist mõju avaldada, kuid kui neid hakkab kuhjuma, võivad tagajärjed olla traagilised.

Kõiki ettevaatusabinõusid kasutades on kindlustunne suurem, kuid miski ei garanteeri, et tänu sellele laekuvad kõik maksed tähtajaliselt. Siinkohal ei tasu ka lootma jääda, et küll makstakse siis mõne päevase hilinemisega. Juba tähtaja ületanud arved ohustavad ettevõtte toimetulekut ja võivad sundida vastu võtma tavapärasest erinevaid otsuseid. Ettevõttel ei pruugi jätkuda piisavalt raha tarnijatele või töötajatele tasumiseks või näiteks maksude maksmiseks. Sellest tulenevalt võib tekkida olukord, kus tuleb valida mida ja kellele maksta ning mida edasi lükata. Omakorda võib see viia olukorrani, kus ettevõtte olematul põhjusel langeb selle maine ja usaldusväärsus. Seetõttu on äärmiselt oluline tegeleda maksetähtaja ületanud arvetega, leida kompromisse ja lahendusi ning vältida olukorra süvenemist kohani, kus klientide maksejõuetus põhjustab ka ettevõtte maksejõuetuse (Time To Act, 2016).

Hilinenud maksed põhjustavad probleeme rahavoogudes ja piiravad võimalusi ettevõttesiseste arengute tegemiseks (Time To Act, 2016). Sissenõudmise toiminguid ja võimalusi on erinevaid ning iga ettevõtte saab valida endale kõige sobilikuma viisi. Sissenõudmine jaguneb üldiselt erinevate allikate põhjal kaheks- eristatakse kohtuvälist ja kohtulikku sissenõudmist. Võlgnevustega on võimalik tegeleda ettevõttesiseselt, aga mõnikord on kasulikum sellist teenust hoopis sisse osta. Mõlema variandi puhul on eeliseid ja puudusi.

Ettevõtte Telavero OÜ pakub oma klientidele võimalust kaupade või teenuste eest tasuda krediitmüügingimustel, mida haldab ettevõtte juht oma muude kohustuste kõrvalt. Sellegipoolest tekib olukordi, kus maksetähtaja saabudes ei ole kliendilt raha laekunud, mistõttu ettevõtte raha on nõuete all kinni oodatust kauem. Lõputöö eesmärk on selgitada välja Telavero OÜ üldise krediidikorralduse olukord ja kliendivõlgnevuste ennetamise ja sissenõudmise rakendamise olukord selle paremaks korraldamiseks kooskõlas teooriaga. Eesmärgi saavutamiseks püstitatakse järgnevad uurimisülesanded:

- välja selgitada üldise krediidikorralduse, kliendivõlgnevuste ennetamise ja sissenõudmise teoreetiline käsitlus;
- esitada empiirilise uuringu meetodika;
- välja selgitada üldine krediidikorraldus osäühingus Telavero;
- kaardistada üldise krediidikorralduse, kliendivõlgnevuste ennetamise ja sissenõudmise toimingud osäühingus Telavero ja neid analüüsida;
- tuua välja järeldused ja ettepanekud juhatusele üldise krediidikorralduse, võlgnevuste ennetamise ja sissenõudmise paremaks korraldamiseks.

Lõputöös on kasutatud erinevaid õigusakte ning peamiselt Creditinfo andmebaase. Lõputöö fookus on kliendivõlgnevuste ennetamisel ja sissenõudmisel. Seetõttu on teooria struktuur ülesehitatud selliselt, et esimeses teooria alapeatükis tuuakse välja üldised krediidikorraldusega seonduvad protsessid, teises alapeatükis kliendivõlgnevuste ennetamisega seonduvad protsessid ja kolmandas alapeatükis kliendivõlgnevuste sissenõudmisega seonduvad protsessid. Teooriale järgneb lõputöö meetodika, mille järel esitatakse uuringutulemused teooria ülesehitusega sarnaselt ja esitatakse ettevõtte juhatusele järeldused koos ettepanekutega.

1 ÜLDINE KREDIIDIKORRALDUS, KLIENDIVÕLGNEVUSTE ENNETAMINE JA SISSENÕUDMINE

Ettevõtete majanduslikust tegevusest tulenevalt tekivad erinevad varalised suhted, mida reguleeritakse põhiliselt asja- või võlaõigusseadusega (Varul, Kull, Kõve, Käerdi, & Sein, 2016, lk 1043). Viimase kaks põhilist eesmärki võlaõigusseaduse kommenteeritud väljaande (Varul, Kull, Kõve, Käerdi, & Sein, 2016, lk 1) kohaselt on võlasuhte tekkimisel tagada õigus eravaldkonnas ja eraõiguslik kaitse kodanike elu- ja tegevusvaldkondadesse ebaõiglase sekkumise eest. Võlasuhe on õigussuhe, millest tuleneb ühe isiku (kohustatud isik ehk võlgnik) kohustus teha teise isiku (õigustatud isik ehk võlausaldaja) kasuks teatud tegu või jätta see tegemata (täita kohustus) ning võlausaldaja õigus nõuda võlgnikult kohustuse täitmist (Võlaõigusseadus, § 2 lg 1). Võlasuhe võib tekkida (Võlaõigusseadus, § 3):

- 1) lepingust;
- 2) kahju õigusvastasest tekitamisest;
- 3) alusetust rikastumisest;
- 4) käsundita asjaajamisest;
- 5) tasu avalikust lubamisest;
- 6) muust seadusest tulenevast alusest.

Leping on tehing kahe või enama isiku (lepingupooled) vahel, millega lepingupool kohustub või lepingupooled kohustuvad midagi tegema või tegemata jätma (Võlaõigusseadus, § 1 lg 1). Leping sõlmitakse pakkumuse esitamise ja sellele nõustumuse andmisega, samuti muul viisil vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel, kui on piisavalt selge, et lepingupooled on saavutanud kokkuleppe (Võlaõigusseadus, § 9 lg 1). Leping võib sõlmida suuliselt, kirjalikult või mis tahes muus vormis, kui seaduses ei ole sätestatud lepingu kohustuslikku vormi (Võlaõigusseadus, § 11 lg 1). Kui leping tuleb sõlmida teatud vormis, tuleb selles vormis sõlmida ka kokkulepped tagatiste ja teiste kõrvalkohustuste kohta, samuti lepingust tulenevate nõuete loovutamise või kohustuste ülevõtmise kohta, kui seadusest või lepingust ei tulene teisiti (Võlaõigusseadus, § 11 lg 3). Kõrvalkohustusteks on eelkõige /.../ käendamise ja garantii andmisest tulenevad kohustused; /.../ käsiraha andmisest tulenevad kohustused; /.../ leppetrahvi kokkuleppimisest tulenevad kohustused (Võlaõigusseadus, § 141). Leppetrahv on lepingus ettenähtud lepingut rikkunud lepingupoole kohustus maksta kahjustatud lepingupoolele lepingus määratud rahasumma (Võlaõigusseadus, § 158 lg 1).

Kui vallasasja müügi puhul on kokku lepitud, et kuni ostuhinna tasumiseni jääb asja omand müüjale, eeldatakse, et omand läheb ostjale üle ostuhinna täieliku tasumisega (omandireservatsioon) (Võlaõigusseadus, § 233 lg 1). Omandireservatsioonile tuginedes võib müüja asja ostjalt üksnes siis välja nõuda, kui müüja on lepingust taganenud. Kui müüja nõue, mille tagamiseks omandireservatsioon kokku lepiti, on aegunud, võib müüja asja ostjalt välja nõuda vastavalt omandi kaitse sätetele (Võlaõigusseadus, § 233 lg 2).

Kirjalik leping loetakse sõlmituks, kui lepingupooled on lepingudokumendi allkirjastanud või vahetanud kummagi lepingupoolte poolt allkirjastatud lepingudokumendid või kirjad (Võlaõigusseadus, § 11 lg 4). Allkirjaõigus on ettevõtte juhatusel (Juhatus liikme leping- millal sõlmida ja mida reguleerida, 2019). Ettevõtja on kohustatud registripidajale esitama /.../ allkirjanäidised. Allkirjanäidised peavad olema notariaalselt kinnitatud /.../ (Äriseadustik, § 32 lg 1). Seaduses võib sätestada, et kirjalik leping loetakse sõlmituks ka siis, kui lepingudokumendile on alla kirjutatud üksnes kohustatud lepingupool (Võlaõigusseadus, § 11 lg 4). Lepingu kehtivust ei mõjuta asjaolu, et lepingu sõlmimise ajal oli selle täitmine võimatu või lepingupoolel ei olnud lepingu sõlmimise ajal õigust käsutada lepingu esemeks olevat asja või õigust (Võlaõigusseadus, § 12 lg 1). Õigustatud isiku nõusolekuta tema omandit, muud õigust või valdust käsutamise, kasutamise, äratarvitamise, ühendamise, segamise või ümbertöötamisega või muul viisil rikkunud isik (rikkuja) peab õigustatud isikule hüvitama rikkumise teel saadu hariliku väärtuse (Võlaõigusseadus, § 1037 lg 1). Lepinguid võib sõlmida ka suuliselt, kuid arvestada tuleks sellega, et suulise lepingu tõendamine on vaidluse korral raskendatud ja üldjuhul tuleb sellises olukorras arvestada, et näiteks inkasso poole pöördumine ei ole võimalik (Mida lepingu sõlmimisel silmas pidada?).

Leping, millega lubatakse kohustuse täitmist /.../ või millega tunnistatakse kohustuse olemasolu, on võlatunnistus (Võlaõigusseadus, § 30 lg 1). Võlatunnistus ei pea olema kirjalikus vormis, kui see antakse jooksva arve alusel, samuti, kui võlgnik tunnistab võlga, mis on tekkinud tema majandus- või kutsetegevuses (Võlaõigusseadus, § 30 lg 2). Lepingupoolte kohustused võivad olla kindlaks määratud lepingus või sätestatud seaduses. Lepingupoolte kohustused võivad tuleneda ka (Võlaõigusseadus, § 23 lg 1):

- 1) lepingu olemusest ja eesmärgist;
- 2) lepingupoolte vahel väljakujunenud praktikast;
- 3) lepingupoolte kutse- või tegevusalal kehtivatest tavadest;
- 4) hea usu ja mõistlikkuse põhimõttest.

Kohustuse rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine (Võlaõigusseadus, § 100). Kohustuse rikkumine on vabandav, kui võlgnik rikkus kohustust väeramatu jõu tõttu/.../, mida võlgnik ei saanud mõjutada ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei saanud temalt oodata, et ta lepingu sõlmimise või lepinguvälise kohustuse tekkimise ajal selle asjaoluga arvestaks või seda väldiks või takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks (Võlaõigusseadus, § 103 lg 1-2). Kui võlgnik on kohustust rikkunud, on võlausaldajal /.../ õigus keelduda oma kohustuse täitmisest, lepingust taganeda või leping üles öelda, samuti alandada hinda (Võlaõigusseadus § 105). Kui võlgnik ja võlausaldaja tegutsevad majandus- või kutsetegevuses, võib võlausaldaja nõuda viivist sõltumata sellest, kas võlgnik vastutab kohustuse rikkumise eest (ibid). Rahalise kohustuse täitmisega viivitamise korral võib võlausaldaja nõuda võlgnikult viivitusintressi (viivis), arvates kohustuse sissenõutavaks muutumisest kuni kohase täitmiseni (Võlaõigusseadus, § 113 lg 1). Viivise määraks loetakse käesoleva seaduse §-s 94 sätestatud intressimäär, millele lisandub kaheksa protsenti aastas (ibid.). Kui kohustuselt tuleb vastavalt seadusele või lepingule tasuda intressi, on intressimääraks poolaasta kaupa Euroopa Keskpanga põhirefinantseerimisoperatsioonidele kohaldatav viimane intressimäär enne iga aasta 1. jaanuari ja 1. juulit, kui seaduses või lepinguga ei ole ette nähtud teisiti (Võlaõigusseadus, § 94 lg 1).

Oma toodete või teenuste müümine arve alusel, kus kliendile määratakse tasumiseks maksetähtaeg, on krediitmüük (Credit Sales). Krediitmüügi teostamisel tuleb tasumata arved raamatupidamises kajastada nõuetena (The Costs And Benefits Of Selling On Credit). Krediitmüügiga kaasnevad tingimused, nagu maksetähtaeg ja krediidilimiit, mis tuleb otsustada enne krediidi väljastamist (Thakur, 2021). Krediitmüügingimused tuleks aga paika panna taustakontrolli alusel, et krediidisumma oleks kliendile jõukohane tasuda ning tehing ettevõtte jaoks võimalikult madala riskiga (Lõhmus, 2017). Krediitmüügi võimaldamine võib aidata ettevõttel konkurentsipüüki, kliendibaasi ja sellega ka müüki kasvatada (Thakur, 2021). Uue kliendi puhul tuleks teostada põhjalikum taustakontroll ja vajadusel küsida ettemaksu, aga hoolikas tuleb olla ka püsiklientide maksekäitumise osas, kuna finantsseisund võib ajaga oluliselt muutuda (Lõhmus, 2017).

Maksehäire on ametlikult kinnitatud ja maksehäire registrisse kantud võlakohustuse tõendatud rikkumine, kus maksetähtaega on ületatud rohkem kui 45 päeva ning võlgnevuse suurus on enam kui 30 eurot (Maksehäireregister, 2018). Maksehäire lõpetatakse kui võlgnevus on tasutud, kuid kanne registris säilib ettevõtte puhul veel seitse ja eraisiku puhul veel viis aastat peale täielikku tasumist (ibid.). Teiste ettevõtete maksehäirete kohta saab tasuliselt tellida infot Creditinfo kodulehelt ja eraisikute maksehäirete kohta saab sealt infot vaid õigustatud huvi korral (ibid.).

Pankrot on võlgniku kohtumäärusega väljakuulutatud maksejõuetus (Pankrotiseadus, § 1 lg 1). Võlgnik on maksejõuetu, kui ta ei suuda rahuldada võlausaldaja sissenõutavaks muutunud nõuet ja see suutmatus ei ole võlgniku majanduslikust olukorrast tulenevalt ajutine (Pankrotiseadus, § 1 lg 2). Lepingupool, kes peab oma kohustuse täitma enne teist lepingupoolt, võib keelduda lepingu täitmisest, kui talle pärast lepingu sõlmimist teatavaks saanud asjaolud annavad piisavalt alust arvata, et teine lepingupool ei suuda oma kohustust täita maksejõuetuse tõttu, või kui teise lepingupoole käitumine kohustuse täitmise ettevalmistamisel või täitmisel või muu oluline põhjus annab alust arvata, et ta oma kohustust ei täida (Võlaõigusseadus, § 111 lg 4).

Peatükis käsitleti võlasuhete aluseid ja nendega seonduvaid mõisteid. Võlasuhteid reguleerib peamiselt võlaõigusseadus. Võlasuhe tekib lepingust või muust seadusest tulenevast alusest. Lepingu sõlmimiseks on vajalik mõlema osapoolle ühine tahe, millega kaasnevad õigused ja kohustused. Kui üks lepingupooltest oma kohustust oluliselt rikub, tekib ka teisel osapoolel õigus oma kohustustest taganeda või tasumisega viivitamise korral on õigus lepingupoolele välja mõista viivis. Lepingus saab ära määratleda poolte kohustused, korra tagatiste ja kõrvalkohustuste osas jms. Maksehäire on tõendatud võlgnevus, mille tähtaega on ületatud vähemalt poolteist kuud ning selle kohta tehakse kandeid Creditinfo maksehäireregistrisse. Regristri saab teiste ettevõtete kohta taolist infot tasu eest aga ka eraisikute kohta põhjendatud juhtudel vastava tasu eest ning kanded on nähtavad veel kindla aja ka pärast võlgnevuse tasumist.

1.1 Üldine krediidikorraldus

Krediidipoliitika turu-uuringust selgus, et Eesti ettevõtetes tegelevad krediite puudutavate küsimustega 53,5%-l firmajuhid või juhatajad, 14,1%-l protsendil raamatupidaja ning veel kahanevas järjekorras finantsjuhid, müügijuhid, krediidijuhid/-haldurid, kliendihaldurid või muud töötajad (Eesti ettevõtete krediidipoliitika turu-uuring 2019, 2019). Paljudes ettevõtetes puuduvad sealjuures kindlad toimingud krediidiosakonna juhtimiseks ning otsuste langetamine jääb juhtide või töötajate kanda (Why Credit Control is Important, 2018). Põhjuseks, miks firmajuhid või juhatajad krediitidega ise tegelevad, võib peituda professionaali palkamisega või vastava teenuse sisse ostmisega seotud lisakuludes (ibid.).

Kuna aga hilinevad maksete haldamine võib osutada arvatust keerulisemaks, kantakse osa sellistest nõuetest igal aastal kuludesse (ibid.). Hilinevad maksete mõju käsitletud uuringus pidasid 40% vastanutest viivitusi ettevõtte tegevust otseselt mõjutavaks (Miller & Wongsaraj, 2017). Krediitidega seonduvaid teenuseid sisse ostes võib olla kindlam, et koolitusi läbinud kogemustega eksperdid teevad töö ära kiiremini, professionaalsemalt ja odavamalt (ibid.). Sealjuures ei ole tarvis ettevõttesse palgata püsivat personali ning juht saab tegeleda võlgnevuste asemel oma põhiülesannetega (ibid.). Juhtimisega seotud probleemide või küsimuste tekkimisel võib ettevõtte õigusabi saamiseks olenevalt sisust pöörduda notari, kohtutäituri, õigus- ja advokaadibüroo või riigi poole- maksumus sõltub konkreetselt teenusest ja selle osutajast (Kust leida õigusabi (viimati muudetud 22.12.2020)).

Krediitidega seonduvate tegevuste paremaks haldamiseks on võimalik kasutada erinevad krediitlaseid teenuseid, mis on ettevõtjale kättesaadavad näiteks AS Creditinfo kodulehel. Meeldetuletusteenus on abiks ettevõttele, kus esineb tavapärastest suuremas mahus klientidele esitatud arveid, mille maksetähtaeg on ületatud (Meeldetuletusteenus, kuupäev puudub). Krediitijärelevalve on sarnane, kuid veidi põhjalikum teenus, mida pakub AS Creditinfo ning E-Krediidiinfos on kogu tellitud teenusega seonduv informatsioon ettevõttele kergesti ligipääsetav (Krediitijärelevalve, kuupäev puudub). Lisaks kliendi teavitamisele ja analüüsimisele sisestatakse nõue ka vajadusel maksehäireregistrisse (ibid.). Inkassofirma teenuseid kasutades viiakse ettevõtte eest läbi võlmenetlus, mille eesmärk on luua võlgnikuga kontakt, teavitada võlgnevusest, sõlmida kokkulepe maksmise osas ning toimetada saamata jäänud summa teenuse tellijani (Julianus Inkasso: tänane inkassoettevõtte võrdub sisuliselt tehnoloogiafirmaga, 2020). Seireteenus annab võimaluse jälgida klientide, koostööpartnerite või kasvõi konkurentide juriidiliste andmete muutusi, maksehäirete või maksevõlgade muutusi, ajakirjanduses ilmunud teavet huvi pakkuva ettevõtte kohta jpm (Ettevõtte seire, kuupäev puudub).

Enne krediidiotsuse langetamist teostavad näiteks pangad laenu taotlemisel krediidiriskide hindamise nendele kättesaadava informatsiooni põhjal erinevate mudelite abil (How To Assess Credit Risk). Krediidirisk on sisuliselt tõenäosus, et krediitdivõtja ei suuda oma kohustuse eest kokku lepitud tingimustel vastutada (Principles for the Management of Credit Risk). Krediidiriski hindamiseks ei pea aga kasutama keerukaid mudeleid, vaid hinnata ja analüüsida võib ka alternatiivsetel meetoditel (McKeon, 2019).

Väikese ja keskmise suurusega ettevõtte krediidiriski üldisemaks hindamiseks tuleks tähelepanu pöörata nende peamistele krediidiriski teguritele (McKeon, 2019):

- ettevõtte suhted klientide ja tarnijatega- ei tohiks kummastki liialt sõltuda;
- kasumlikkus- ei tohiks olla märgatavalt madalam kui konkureerivates ettevõtetes;
- likviidsus ja finantsiline paindlikkus- jõukohane võõrkapitali osakaal ja ettevõtte plaanide paindlikkus majanduslikult keerulisemal ajal;
- ettevõtte juhtimine- selle kvaliteet ja sügavus;
- finantsaruandlus- selle usaldusväärsus, läbipaistvus ja õigeaegne esitamine.

Oluliselt kõrgem kvaliteet on tõenäoliselt aga teenusepakkuja käest ostetud ettevõtte krediidiriski hinnangul, sest teenusepakkujatel on välja töötatud efektiivsed, kontrollitud ja digiajastule kohased meetodid võimalikult asjakohase hinnangu andmiseks (Kobeleva-Titova, 2018).

Krediidiotsuste tegemise lihtsustamiseks on Creditinfost võimalik tellida krediidi hinnangu teenus, mis sisaldab endas kliendi krediidi hinnangut koos soovitatava krediidilimiidiga (Krediidi hinnangu teenus). Kui suur osa toodetest või teenustest müüakse krediiti, on võimalik arveid müüa ka faktooringut pakkuvale firmale (Krusenvald, 2019). Arvete müügist laekub osa kohe ja ülejäänud summa laekub siis, kui klient on faktooringufirmale nõude eest tasunud, maha arvestatakse teenustasud (Krusenvald, 2019). Teistmoodi abivahendiks võib olla ka näiteks krediidikindlustus, mille olemasolu korral hüvitatakse kreditorile kahju, mis on tekkinud juhul kui klient pole tasunud talle esitatud nõuete eest vastavalt määratud tähtajale (Krediidikindlustus). Kindlustuse kaitse on tavaliselt sellises summas, nagu on kliendile määratud krediidilimiit (Krediidikindlustus). Krediidikindlustus aitab samal ajal tehingupartneri maksekäitumist samal jälgides paremini juhtida ettevõtte rahavoogusid (ibid.).

Krediidiotsuste tegemiseks tuleks alati kontrollida nii uue kui ka olemasoleva kliendi tausta, et saada hetkelise finantsseisundi kohta adekvaatne info (Why Credit Control is Important, 2018). Eesti ettevõtetes kontrollitakse krediidiotsuste tegemisel tehingupartneri maksuvõlgnevusi, võlgnevusi teistele ettevõtetele, allkirjaõigust, ettevõttega seotud isikute tausta, majandusaasta aruannet, finantsnäitajaid, krediidireitingut/-hinnangut (Eesti ettevõtete krediidipoliitika turu-uuring 2019). Creditinfost on võimalik tellida krediidi hinnangu raport, kui ettevõtte soovib saada kiiresti tõepärast infot kliendi maksevõimelisuse kohta- raport sisaldab endas soovitusi krediidi andmisele või mitteandmisele, soovitatavat krediidilimiiti, Creditinfo Reitingut ja maksejõuetuse tõenäosust (Kuidas lugeda Krediidi hinnangu raportit, 2016).

Negatiivse krediidi hinnangu puhul ei ole soovitatav täiendavat krediiti väljastada (Maksehäirete vältimiseks soovitage sulgeda krediidi 21 687 ettevõtet, 2021). Finantsnäitajatest peavad uuringus osalenud Eesti ettevõtted valdavalt väga oluliseks jälgida võlgu tarnijatele ning pigem oluliseks lühija pikaajalisi kohustusi, ostjatelt laekumata arveid, kasumit, käivet ja omakapitali (Eesti ettevõtete krediidipoliitika turu-uuring 2019, 2019).

Rahavoogudega seotud probleemide tõttu on Ühendkuningriigis pea iga seitsmes keskmise suurusega või väikeettevõtte pidanud oma töötajate töötasu vähendama või tasumata jätma (Late payments: how to collect and avoid them, 2021). Hilinenud maksed võivad põhjustada ka iga-aastaste boonuste maksmise katkestamist, mis mõjutab otseselt töötajate moraali ja produktiivsust (Miller & Wongsaroj, 2017). Asjakohane krediidipoliitika aitab rahavoogudega seonduvaid probleeme vähendada (Why Credit Control is Important, 2018). Krediidipoliitika on mõeldud eelkõige ettevõttesiseseks kasutamiseks, kus protsesse kirjeldavas dokumendis on mahukusest tähtsam selle sisukus (Kuidas võlgnikelt raha kätte saada?, 2016). Krediidipoliitika dokumendis peaks olema kajastatud (Teearu, 2019):

- lepingutingimused koos sõlmimise ja lepingu lõpetamise kirjelduse ja töötaja vastutusega;
- klientide liigitamine nende krediidivõimekuse alusel;
- taustauuringu põhimõtted ja kanalid, mille alusel määrata krediidilimit ja maksetähtaeg;
- klientide maksevõimekuse kontrollimine ja jälgimine;
- sanktsioonide kehtestamine maksetähtaja ületamise tõttu.

Teise allika kohaselt on oluline välja tuua hästi järgitavad, täpsed ja selged juhised nt krediidivõime määramiseks, kontrollimiseks, lepingu rikkumise korral olukorra lahendamiseks, et töötaja ei annaks kliendile krediiti ekslikult liiga suures summas (Kuidas võlgnikelt raha kätte saada?, 2016). Hästi koostatud krediidipoliitika vähendab oluliselt eksimisvõimalust anda välja liiga suur krediidisumma või liiga pikk maksetähtaeg (Kuidas võlgnikelt raha kätte saada?, 2016). Eesti keskmine krediitmüügi maksetähtaeg 2019. aastal oli 13,2 päeva, sealjuures kõige enam pakuti klientidele maksetähtaegu 1-7 päeva (27%), 8-14 päeva (22%) ja 15-30 päeva (20%) (Eesti ettevõtete krediidipoliitika turu-uuring 2019, 2019). Selleks, et vältida ettevõttevälise finantseerimise vajadust, peaks klientidele väljastatavad maksetähtajad olema lühemad kui tarnija poolt nõutud tähtajad müügiks ostetava kauba eest (Teearu, 2019). Eesti ettevõtetest 53% on aga tunnistanud, et kliendisuhete hoidmiseks on väljastatud maksetähtaegu, mis on nende enda äritegevusele kahjulikud (European payment report 2021, 2021).

Krediidijärelevalve ja meeldetuletusteenust kasutatakse Eesti ettevõtetes 15,5%-l ning samal ajal ei tuleta 1% klientidele maksmata arveid üldse meelde (Eesti ettevõtete krediidipoliitika turu-uuring 2019, 2019). Meeldetuletusteenuse puhul saadab teenusepakkuja klientidele ise maksemeeldetuletusi läbi erinevate kokku lepitud kanalite, mistõttu ettevõtja saab võimaluse säästa oma ressursi ja aega, mida nõuaks ise meeldetuletuste haldamine (Meeldetuletusteenus, kuupäev puudub). Kui aga ettevõttes saadetakse meeldetuletusi siiski ise, tuleks esmalt tasumata arvet sõbralikult meelde tuletada, sest mõnikord on esitatud arve kaotsi läinud või kahe silma vahele jäänud (How to avoid late payments: 9 best practices, 2020). Vajadusel tuleb proovida ühendust saada mõne muu kanali teel, korrata tegevust ning lõpuks teavitada tavapäraste sanktsioonide rakendamisest mitte tasumise tõttu (Why Credit Control is Important, 2018).

Peatükis toodi välja erinevaid krediitidega seonduvaid süsteeme, mille abil saab täiustada oma ettevõttes järgitavaid reegleid. Paljudes ettevõtetes tegelevad krediitidega seonduvate otsustega ettevõtte juhid ise, et vältida spetsialisti palkamisega seonduvaid kulusid, kuid juhtide teadmised ei pruugi alati olla selleks piisavad. Krediitmüügi aluseks peaks aga ettevõttes olema asjakohane krediidipoliitika, millele tuginedes otsuseid langetada. Selline dokument peaks kajastama nii maksetähtaegu ja krediidisummat, kui ka sanktsioone ning täpsemaid käitumisjuhiseid. Et juhid saaksid keskenduda oma põhitegevusele, on võimalik krediitidega seonduvaid protsesse lihtsustada erinevate teenuste sisse ostmisega. Meeldetuletusteenuse kasutamisel tuletab teenusepakkuja vastavalt kokkuleppele kliendile ise teavitusi, krediidijärelevalve puhul toimub lisaks ka analüüsimine ja vajadusel nõude maksehäireregistrisse kandmine. Inkasso võtab aga kogu võlgnevuse sissenõudmise teatava tasu eest enda hooleks ja seireteenus jälgib erinevaid muutusi maksekäitumise osas ja arvestab ka muud kättesaadavat infot kliendi kohta tema hindamiseks. Ühekordse põhjalikuma taustainfo saamiseks on võimalik tellida ka krediidihinnangu raport.

1.2 Kliendivõlgnevuste ennetamine

Ettevõtted võimaldavad sageli klientidel oma toote või teenuse eest tasuda krediitmüügi tingimustel, et püsida sarnaste teenusepakkujatega konkurentsisis (Esau, 2020). Võlgnevuste ennetamiseks tuleks ettevõttes luua asjakohane krediidipoliitika (Tearu, 2019). Krediidipoliitika on süsteem reeglite ja toimingute kirjeldustega, mida järgides otsustatakse kas ja millistel tingimustel krediiti anda, et tehing tooks kasumit, kuid ei tooks endaga samal ajal kaasa põhjendamatuid või välditavaid riske (Kuidas võlgnikelt raha kätte saada?, 2016). Julianus Inkasso andmetel oli 2020. aasta veebruari seisuga eraisikute seas üle 230 000 lõpetamata või aegumata maksehäire (Markvart, 2020).

Klientidele tuleks enne tehingut teostada maksevõime, usaldusväärsuse ja finantsvõimekuse hindamiseks põhjalik ja ajakohane taustakontroll (Tearu, 2019). Krediidihindamine aitab paremini märgata olemasolevate nõuete kvaliteeti ja võtta tulevikus kasutusele vajalikke ennetavaid meetmeid ning aitab varasemate negatiivsete kogemuste põhjal prognoosida riskantsemaid tehinguid (Making Credit Decisions).

Eesti ettevõtetest 93% teostasid 2019. aastal taustakontrolli enne krediidiotsuse langetamist (Eesti ettevõtete krediidipoliitika turu-uuring 2019). Taustakontrolli teostamiseks saab analüüsida kliendi majandusaasta aruannet, kontrollida omanike/juhatuse tausta, krediidireitingut või -hinnangut, allkirjaõigust, võlgnevusi teistele ettevõtetele maksehäireregistrist ning maksuvõlgnevusi Maksu- ja Tolliametist (ibid.). Enne krediidiotsuse langetamist tuleks hinnata ka majanduses toimuvat, et vältida käibe ja/või kasumi langusel krediidi väljastamist ebasoodsatel tingimustel (Tearu, 2019). Vastasel juhul võivad klientide maksed hilineda põhjustades hulga erinevaid tagajärgi (Time To Act, 2016):

- probleemid rahavoogudes;
- sissenõudmisele väärtusliku aja kulutamine;
- vajadus suurema rahalise varu järele;
- maksetega hilinemine tarnijatele;
- vajadus kasutada arvelduskrediiti;
- kasumi aeglustumine;
- käibelangus;
- investeeringute edasi lükkamine;
- maksude maksmisega hilinemine;
- sunnitud laenu võtmine või muu finantseerimisallika kasutamine;
- lähenemine ettevõtte ebaõnnestumisele;
- töötajatele palgamaksetega viivitamine;
- uute töötajate palkamise edasi lükkamine.

Kliendi või tehingupartneri tausta kohta põhjalikuma teabe saamiseks on võimalik kasutada hulga erinevaid allikaid- interneti otsingumootorid, Maksu- ja Tolliameti koduleht, äriregister, Euroopa äriregister, krediidiinfo teenusepakkujate andmed, majandustegevuse register, karistusregister, riiklike toetuste pakkujate ja registripidajate info ja kohtulahendite register (Kuidas kontrollida tehingupartneri tausta).

Esmalt tuleks veenduda selles, et tehingupartner on üldse registreeritud ja jätkuvalt tegutsev ja omab oma tegevusalas tegevusluba ning sellega seotud isikud on usaldusväärsed (Lihtsad, kuid vajalikud sammud koostööpartneri tausta uurimiseks E-Krediidiinfost, 2018). Kui ettevõtte registreerib end äriregistris tasuliselt lepinguliseks kliendiks, siis saadakse õigus teostada piiramatult päringuid äriühingute kohta, nt detailsemad andmed ettevõtte kohta, juriidiliste isikute vahelised seosed, juriidilise isikuga seotud registrikanded ja registripidaja poolt määratud trahvid (Lepingulise kliendi info ja eelised).

Eesti maksusüsteem koosneb maksuseadustega sätestatud ja kehtestatud riiklikest maksudest ning seaduse alusel valla- või linnavolikogu poolt oma haldusterritooriumil kehtestatavatest kohalikest maksudest (Maksukorralduse seadus § 3, lg 1). Maks on seadusega või seaduse alusel valla- või linnavolikogu määrusega riigi või kohaliku omavalitsuse avalik-õiguslike ülesannete täitmiseks või selleks vajaliku tulu saamiseks maksumaksjale pandud ühekordne või perioodiline rahaline kohustus, mis kuulub täitmisele seaduse või määrusega ettenähtud korras, suuruses ja tähtaegadel ning millel puudub otsene vastutasu maksumaksja jaoks (Maksukorralduse seadus § 2). Riiklike maksude maksuhaldur on Maksu- ja Tolliamet (Maksukorralduse seadus § 5 lg 1). Maksumaksja on füüsiline või juriidiline isik /.../, kes seadusega sätestatud tingimustel ja korras on kohustatud maksu maksma ning täitma teisi talle seoses maksukohustusega pandud rahalisi ja mitterahalisi kohustusi (Maksukorralduse seadus, § 6 lg 2). Tarbijaga lepinguelseid läbirääkimisi pidav /.../ ettevõtja teeb tarbijale enne lepingu sõlmimist /.../ selgel ja tarbijale arusaadaval viisil teatavaks /.../ lepingu eseme koguhind koos maksudega /.../ (Võlaõigusseadus, § 14¹ lg 4).

Maksude tasumisest hoidumise korral on Maksu- ja Tolliametil õigus alustada sundtäitmist, millega võib kaasneda näiteks varade arestimine ja kohtutäiturile nendega seonduvate õiguste üle andmine tekkinud nõuete täitmiseks (Tasumine, võlad, kuupäev puudub). Maksu- ja Tolliameti kodulehel on kõigil võimalik registri- või isikukoodi alusel teha võlapäring, et välja selgitada kas kliendil või äripartneril esineb maksuvõlgu (Avalikud päringud, viimati uuendatud 03.01.2022). Maksuvõlgade esinemine rohkem kui poole aasta vältel ja nende jätkuv suurenemine tõstab automaatselt riski pankrotistuda (Pankrotid Eestis 2018, 2018). Põhjustatud juhtudel on ettevõttel võimalik taotleda maksuvõla ajatamist või maksuvõla kustutamist (Tasumine, võlad, kuupäev puudub), näiteks kui kliendid pole ettevõttest sõltumatutel asjaoludel müüdnud kaupade või teenuste eest tähtaegselt tasunud (Time To Act, 2016).

Ettevõtte seisukohalt on võlgnevuse ennetamiseks äärmiselt oluline hinnata kliendi maksevõimelisust ja usaldusväärsust enne kui astutakse lepingulisse suhtesse (Reinart, 2003, lk 50). Maksevõime hindamiseks on võimalik kasutada erinevaid valemeid lisateadmiste omandamiseks, mis aruannetes ei pruugi otseselt kajastuda, näiteks lühiajalise maksevõime kattekordaja, maksevõime kordaja või rahakordaja (Likviidsussuhtarvud, kuupäev puudub). Lühiajalise maksevõime kattekordaja annab teadmise kuivõrd tõhusalt kasutatakse ettevõttes käibevara- selleks jagatakse käibevarad lühiajaliste kohustistega (ibid.). Kui kordaja on suurem kui kaks, ei ole käibevara kasutamine tõenäoliselt kõige efektiivsem, kuid kui kordaja on väiksem kui üks, siis tõenäoliselt ei suudeta ettevõttes katta lühiajalisi kohustisi käibevarade arvelt (ibid.).

Maksevõime kordaja aga näitab kuivõrd on ettevõtte suutlik koheselt ja üheaegselt tasuma oma lühiajaliste kohustiste eest likviidse varaga (Likviidsussuhtarvud, kuupäev puudub). Likviidseks varaks loetakse siinkohal raha, likviidseid väärtabereid ja ostjatelt laekumata arveid, mis kordaja leidmiseks jagatakse lühiajaliste kohustistega, kordaja peaks olema vähemalt üks (ibid.). Rahakordaja on sarnane, kuid ei arvesta ostjatelt laekumata arveid, kuna suhtarv näitab võimet saabuva tähtajaga kohustisi koheselt tasuda ning peaks olema samuti vähemalt üks (ibid.). Andmed analüüsimiseks saab kliendi viimaste aastate majandusaasta aruannetest ja vaatluse alla tasub võtta vähemalt kolm erinevat aastat (Tearu, 2019). Hinnata tuleks ka omakapitali vastavust nõuetele, sisse makstud osakapitali, ettevõtte arengut ja kasumi tootmist ning kontrollida, et majandusaasta aruanded on varasemalt esitatud nõutud tähtaegadeks (Tearu, 2019).

Krediidi väljastamisel tuleks riskide maandamiseks võimalusel panustada ka toimivale järelevalvesüsteemile, mille abil on võimalik kiiremini tuvastada suuremad ohuallikad, et reageerida õigeaegselt (Võlausaldajate õigused ja kaitse, 2015). Erinevad teenusepakkujad võimaldavad saata automatiseeritud makse-meeldetuletusi, kanda nõudeid maksehäireregistrisse või edastada neid inkasso firmale (Krediidijärelevalve, kuupäev puudub).

Üks edukamaid on välja töötanud isikliku tarkvara, mis arvestab võlgnikuga personaalsema ühenduse loomiseks tema isikuandmete, maksetavade ja hulga teiste muutujatega (Julianus Inkasso: tänane inkassoettevõtte võrdub sisuliselt tehnoloogiafirmaga, 2020). Klientide krediidisummad on tungivalt soovituslik aeg-ajalt üle hinnata ja vajadusel neid vähendada (Why Credit Control is Important, 2018). Kasulik on läbi mõelda klientide liigitus, et lihtsamini määratleda milliseid kliente tihemini või tõhusamalt kontrollida, kuidas neile kahtluse tekkimisel läheneda ning mis hetkel kliendist loobuda (This is how you can prevent a customer from becoming a debtor, kuupäev puudub).

Kui ettevõttes ei ole krediitidega seonduvad tingimused paika pandud, võidakse suurema tõenäosusega nõudeid mõne aja möödudes lihtsalt kuludesse kanda (Why Credit Control is Important, 2018). Lootusetuteks nõueteks, ehk bilansist välja, kantakse keskmiselt 7,5% nõuetest (Miller & Wongsaraj, 2017).

Usaldusvääruse kontrollimiseks võib vajadusel enne müügi teostamist küsida kliendilt ettemaksu ja juhul kui eelnevast taustauuringust on selgunud negatiivset infot, olekski mõistlik müüa ainult ettemaksu alusel (Tearu, 2019). Taustauuringu võib teha ise või osta teenusepakkuvalt põhjalik raport kliendi krediidi hinnangu kohta (Krediidi hinnangu teenus, kuupäev puudub). Riske aitab ettevõtte jaoks maandada ka kliendipoolne isikustatud käendus või garantii, mis omakorda motiveerib omanikke või juhatust suuremal määral kohustusest kinni pidama (COVID-19 äririskide juhtimine, 2020). Kohustuse rikkumise korral vastutavad põhivõlgnik ja käendaja võlausaldaja ees solidaarselt, kui käenduslepinguga ei ole ette nähtud, et käendaja vastutab üksnes juhul, kui võlausaldaja ei saa nõuet põhivõlgniku vastu rahuldada (Võlaõigusseadus §145 lg 1).

Arvetele tuleks selgelt märkida maksetähtaeg ja sõnastada selle ületamise korral sanktsioonide rakendamise kord (How to avoid late payments: 9 best practices, 2020). Enam kui pooled ettevõtetest aga ei kohalda oma klientidele trahve ega viiviseid teadmatuses või lihtsalt seetõttu, et ei soovita suhteid rikkuda (Time To Act, 2016). Kehva või olematu krediitipoliitika tagajärjeks võib aga olla just kliendisuhete katkemine (Why Credit Control is Important, 2018). Ettevõttes, kus väljastatakse palju erinevaid arveid, on kasulik mõelda ka e-arvete süsteemi peale, mis aitab lühendada makseviivitusi, vähendada paberihulka ja käsitsi sisestamisest tingitud vigade tekkimist (Time To Act, 2016).

Krediitmüügist tulenevate riskide maandamiseks võib olla kasulik ka müügiarvete faktooring, mis võimaldab pikema maksetähtajaga lepingutest tasu kiiremini kätte saada oma ettevõtte põhitegevuse tarbeks (Krusenvald, 2019). Faktooringut pakuvad firmad ostavad taolised arved enda käsutusse, tasuvad müüjale koheselt ning edasi tegelevad ise nende realiseerimisega (ibid.). Ettevõtte jaoks hoiab see kokku aega, parandab rahavoogusid ja isegi faktooringufirmale makstud vahendustasust hoolimata võib kokku hoida ka raha, mis muidu oleks kulutatud püüdlustele tekkinud nõuded ise realiseerida (The advantages and disadvantages of debt factoring, kuupäev puudub). Faktooringu kasutamisel võib tekkida ka võimalus vajalikku materjali soetada soodsal ajal allahindlusega ja eelis loobuda täiskohaga töötaja palgal hoidmisest, kes igapäevaselt müügiarvete meeldetuletuste ja intressiarvete koostamisega tegeleb ning paigutada selline töötaja ettevõtte jaoks kasumlikumaid kohustusi täitma (How factoring can make or save money, 2013).

Lisaks eelnevale võib läbi faktooringu realiseeritud vara targalt investeerimine kaasa aidata ettevõtte kiiremale majanduskasvule (The advantages and disadvantages of debt factoring, kuupäev puudub).

Nii ostja kui ka müüja huvide kaitseks on võimalik vallasasja müüa ka omandireservatsiooni tingimustel (Advokaadibüroo Eipre & Partnerid, 2018). Omand on isiku täielik õiguslik võim asja üle. Omanikul on õigus asja vallata, kasutada ja käsutada ning nõuda kõigilt teistelt isikutelt nende õiguste rikkumise vältimist ja rikkumise tagajärgede kõrvaldamist (Asjaõigusseadus, § 68 lg 1). Kui vallasasja müügi puhul on kokku lepitud, et kuni ostuhinna tasumiseni jääb asja omand müüjale, eeldatakse, et omand läheb ostjale üle ostuhinna täieliku tasumisega (omandireservatsioon) (Võlaõigusseadus, § 233 lg 1). Omandireservatsioonile tuginedes võib müüja asja ostjalt üksnes siis välja nõuda, kui müüja on lepingust taganenud (Võlaõigusseadus, § 233 lg 2). Kui müüja nõue, mille tagamiseks omandireservatsioon kokku lepidi, on aegunud, võib müüja asja ostjalt välja nõuda vastavalt omandi kaitse sätetele (Võlaõigusseadus, § 233 lg 2). Müüjal on õigus lepingust taganeda juhul, kui klient on kohustuste täitmist oluliselt rikkunud, st kauba eest tasumata jätnud (Advokaadibüroo Eipre & Partnerid, 2018).

Peatükis käsitleti võimalusi kliendivõlgnevuste riski maandamiseks ettevõttes. Krediidiotsuseid peaks toetama ettevõttes kehtestatud krediidipoliitika. Enne tehingu tegemist tuleks alati teostada kliendile taustakontroll, et välja selgitada võimalikke maksehäireid või maksuvõlgu ning hinnata kliendi maksevõimelisust. Majandusaasta aruannete analüüsimiseks on võimalik välja arvutada erinevaid suhtarve, kuid kui nende analüüsimisel ja mõistmisel tekib raskusi, on võimalik erinevaid abistavaid teenuseid ka sisse osta. Turul pakutakse näiteks järelevalveteenust, e-arveldusteenust, faktooringut ja krediidihinnangu- teenust. Olemasolevate klientide krediidisummad tuleks samuti aeg-ajalt üle hinnata ning kokku leppida millistel tingimustel tuleks kliendist loobuda, et vältida nõuete kandmist lootusetuks. Krediitidega seonduvad kahjud võivad tekkida tõenäoliselt just püsiklientide maksekäitumisest (Lihtsad, kuid vajalikud sammud koostööpartneri tausta uurimiseks E-Krediidiinfost, 2018). Valel ajal liiga suurte krediitide väljastamine võib endaga kaasa tuua probleeme rahavoogudes, mistõttu ettevõtte areng võib seisma jääda ning esile võivad kerkida raskused tarnijatele või töötajatele maksmisel või maksude tasumisel. Kaaluda tasub vajadusel klientidelt ettemaksu küsimist või toodetele omandireservatsiooni rakendamist.

1.3 Kliendivõlgnevuste sissenõudmine

Eesti ettevõtete keskmine maksetähtaeg eraisikust ostjatele on 22 päeva, kuid keskmine nõuete laekumise periood on 31 päeva (European payment report 2021, 2021). Keskmine maksetähtaeg teistele ettevõtetele on 41 päeva ja keskmine nõude laekumise periood on 55 päeva (ibid.). Peamised hilinejad on suured eraettevõtted, kus on üle viiekümne töötaja, aga ka näiteks riiklik tervishoiusüsteem, väiksemad eraettevõtted ja kohalikud omavalitsused (Time To Act, 2016). Harva mõtlevad maksetega hilinejad väikeettevõtete peale, kes ei pruugi olla valmis või võimelised sellega seonduvaid kulusid kandma (Miller & Wongsaraj, 2017). Hilinenud maksed nõuavad lisaäega ja lisakulusid sissenõudmiseks ning võivad olla põhjuseks miks nõuded klientide vastu muutuvad aja jookkul lootusetuteks nõueteks (Late payments: how to collect and avoid them, 2021). Suurettevõtted kauplevad sealjuures tihti omale paremad tingimused pikemate maksetähtaegade näol oma investeeringute tegemiseks, kuid maksete hilinemine toimub sellest hoolimata (Time To Act, 2016).

Ettevõtte, millel esineb raskusi oma toodete või teenuste müümisega või vajalike materjalide hankimisega, võib olla vastuvõtlikum enda jaoks kahjulikumatele tehingutele (Mida lepingu sõlmimisel silmas pidada?). Ühe ettevõtte manipulatsioonid või majanduslikud raskused võivad mõjutada ka tema tehingupartneri maksevõimet (Lõhmus, 2017). Kuus ettevõtet kümnest arvavad, et ettevõttes tuleks arendada hilinenud maksetega tegelemist (European payment report 2021, 2021). Riskide maandamiseks tuleks objektiivselt hinnata klientide maksevõimet olenemata sellest, kas klient on uus või juba pikaajaline- finantsilistesse raskustesse võivad sattuda mõlemad (Lõhmus, 2017). Iga hilinenud makse omab eriti väikeettevõttele materiaalset mõju ja seetõttu ei tohiks tunda valehäbi, kui tekib vajadus alustada toiminguid võla sissenõudmiseks (Miller & Wongsaraj, 2017). Vastasel juhul võib tekkida olukord, kus klientide poolt tasumata arvete tagajärjel ei jätku ettevõttel piisavalt vahendeid oma tarnijatele või töötajatele tasumiseks või maksude maksmiseks (Time To Act, 2016).

Sissenõudmise korrektsuse ja efektiivsuse tagamiseks peaks ettevõttes olema selleks krediidipoliitika dokument, kus tuuakse välja eelnevalt kokku lepitud reeglid ja toimingukirjeldused, mida järgida (How to Write a Business Credit Policy, kuupäev puudub). Sellises dokumendis on mõistlik välja tuua kes ettevõttes vastutab sissenõudmise eest ja kuidas seda tehakse (ibid.). Võlgnevuse ilmnemisel tuleks esmalt sellest klienti viivitamatult teavitada (Carleton, 2019). Ettevõtte hea maine säilitamiseks on läbi e-kirjade suheldes soovituslik kasutada eelnevalt vormistatud dokumendipõhju, kus viisakas ja korrektses keeles viidata tekkinud võlale ja manustada ka võlgnevuse alus (ibid.).

Hea maine säilitamiseks ja aja säästmiseks on mõistlik läbi mõelda ka inkasso teenuste kasutamise vajadus, sest praktikas on esitatud nende poolt „võlgnikele“ ka alusetuid ja aegunud nõudeid, mistõttu investeerimine inkasso teenustesse võib olla tehinguparterile ohumärgiks (Kogu tõde inkasso võlgade sissenõudmisest, 2020).

Maksemeelede tuletuste saatmisel peaks dokumendis kirjas olema osapoolte nimed ja aadressid, ettevõtte kontaktisik, kuupäev, arve number, makseinfo, summa, maksetähtaja ületatus, info varasema teate kohta ja vajadusel sanktsioonide rakendamine (Late payments: how to collect and avoid them, 2021). Tehnoloogia võib mõnikord alt vedada, mistõttu kirjale mitte reageerimise korral tasub kliendile helistada ja uurida kas ta on võlgnevusest teadlik (Carleton, 2019). Kui kliendil vastav info varasemalt märkamata jäi, võib juhtuda, et kordusteavituse saamise järel probleem juba laheneb (Caramela, 2022). Vastasel juhul tuleb aga kiiresti otsustada kas jätkata ise sissenõudmisega tegelemist või pöörduda mõne teenusepakkuja poole, et vältida olukorda, kus klient on juba maksejõuetu enne kui nõue näiteks inkassole menetlemiseks jõuab (Tänane inkassoettevõtte võrdub sisuliselt tehnoloogiafirmaga, 2020). Võlanõude loovutamisel inkassofirmale, tegeleb sissenõudmisega juba vastav teenusepakkuja vastava tasu eest (Julianus Inkasso: tänane inkassoettevõtte võrdub sisuliselt tehnoloogiafirmaga, 2020). Reeglid selleks määrab teenusepakkuja ning arenenumad suudavad pakkuda juba automatiseeritud süsteeme individuaalsete teavituste saatmiseks võlgnikele ja võimalust tasuda lihtsasti makselingi abil (ibid.). Kuigi teenusepakkujatel on selgelt oma eelised, siis ei soovitata siiski pöörduda inkasso poole liiga varajases faasis, et klientide seas halba valgusesse sattumist ära hoida (Carleton, 2019). Võlgnevused tuleks individuaalselt läbi vaadata ja selgitada välja nende tekkepõhjused, et kliendile õigesti läheneda ja sobivaid lahendusi pakkuda (Miller & Wongsaroj, 2017). Kohtuvälise lahendusena saab võlgnikule välja pakkuda kohustuse osadena tasumist, maksegraafiku tegemist või mõne muu kokkuleppe tegemist (Debt collection guideline: for collectors and creditors, 2021).

Hoolimata võlausaldaja vastutulekutest ei pruugi klient siiski koostööd teha, mistõttu tuleks nõuet hinnata- kas see on piisavalt väike, et edasist sissenõudmist pole otstarbekas jätkata või mõjutab oluliselt ettevõtte majandustegevust ja rakendada tuleks kohtulike meetmete algatamine (Caramela, 2022). Võlausaldaja võib kohtusse pöörduda maksekäsu kiirmenetluse avalduse esitamiseks, mis sisaldab sarnaseid andmeid nagu hagiavaldus, kuid nõude olemasolu tuleb tõendada lühemalt ja lihtsustatult (Maksekäsu kiirmenetlus). Riigilõivu suurus on 3% nõudest, aga minimaalselt 65 eurot (ibid.). Maksekäsu kiirmenetluse puhul on erinevalt hagimenetlusest paika pandud, et otsus tehakse hiljemalt 10 tööpäeva jooksul ning on seega kiirem kui hagimenetluse läbi vaatamine (ibid.).

Makseettepaneku koostanud kohus annab asja hagimenetluses menetlemiseks üle /.../, kui: 1) võlgnik esitab õigel ajal makseettepanekule vastuväite ning avaldaja ei ole sõnaselgelt väljendanud soovi vastuväite esitamise korral menetlus lõpetada; 2) makseettepanekut ei ole õnnestunud võlgnikule mõistliku aja jooksul kätte toimetada ja seda ei saa avalikult kätte toimetada ning avaldaja ei ole sõnaselgelt väljendanud soovi vastuväite esitamise korral menetlus lõpetada; 3) avaldaja ja võlgnik on enne maksekäsu tegemist esitanud kohtule kirjaliku kompromissilepingu (Tsiiviilkohtumenetluse seadustik, § 486 lg 1). Menetlusega seotud kulud kannab võlgnik (Maksekäsu kiirmenetlus).

Hagimenetluse algatamiseks on vajalik esitada hagiavaldus, kus tuuakse välja nõude sisuga seotud asjaolud ja tõendatakse põhjalikult selle alust (Tsiiviilkohtumenetlus). Maksekäsu kiirmenetluse hagimenetluseks ülemineku korral tasutakse hagilt täiendav riigilõiv ulatuses, mis ei ole kaetud maksekäsu kiirmenetluse avalduse esitamiselt tasutud riigilõivuga. Maksekäsu kiirmenetluse hagimenetluseks ülemineku avalduse esitamisel ei võeta asja hagimenetluse enne hagilt riigilõivu tasumist (Tsiiviilkohtumenetluse seadustik, § 147 lg 5). Hagimenetlust reguleerib peamiselt tsiiviilkohtumenetluse seadustik (Tsiiviilkohtumenetlus). Hageja ehk hagi esitanud isik peab avalduses välja tooma summa, mida kostjalt ehk isikult, kelle vastu on hagi esitatud, nõutakse (ibid.).

Kui hageja ei ole esitatud hagiavalduses nõude summat välja toonud, võib selle määrata ka kohus ning sellest summast sõltub riigilõivu suurus, mida hagi esitamise eest tasuda tuleb (ibid.). Otsus tehakse kas kohtuistungil või kirjalikult, kui põhinõude summa jääb alla 4500 euro- sellest sõltub ka otsuse tegemise aeg (ibid.). Pooled võivad lõpetada hagimenetluse kohtuliku kompromissi sõlmimisega. Hageja võib esitatud nõudest loobuda ja kostjal on õigus tema vastu esitatud nõuet tunnustada (hagi õigeks võtta) (Tsiiviilkohtumenetluse seadustik, § 4 lg 3). Hagimenetluse kulud kannab pool, kelle kahjuks otsus tehti (Tsiiviilkohtumenetluse seadustik, § 162 lg 1). Pankrotiavalduse esitamine on üks viimastest võimalustest, mida võlausaldajana enda nõuete rahuldamiseks teha saab. Pankrotiavalduse võib esitada võlgnik või võlausaldaja (Pankrotiseadus, § 9 lg 1). Võlausaldaja peab pankrotiavalduses põhistama võlgniku maksejõuetuse, samuti tõendama nõude olemasolu (Pankrotiseadus, § 10 lg 1).

Võlgniku maksejõuetuse põhistamiseks peab võlausaldaja muu hulgas tuginema vähemalt ühele järgmistest asjaoludest: 1) võlgnik ei ole täitnud kohustust 30 päeva jooksul pärast kohustuse sissenõutavaks muutumist ja võlausaldaja on teda kirjalikult hoiatanud kavatsusest esitada pankrotiavaldus (pankrotihoiatus) ning võlgnik ei ole seejärel kohustust täitnud 10 päeva jooksul; 2) võlgniku suhtes toimivas täitemenetluses ei ole kolme kuu jooksul vara puudumise tõttu saadud nõuet rahuldada või kui täitemenetluses ilmneb, et võlgnikul ei jätku vara kõigi kohustuste täitmiseks; 3) võlgnik hävitab, peidab või raiskab oma vara või teeb raskeid juhtimisvigu, mille tagajärjel ta on muutunud maksejõuetuks /.../; 4) võlgnik teatab võlausaldajale, kohtule või avalikkusele, et ta ei suuda oma kohustusi täita; 5) võlgnik on lahkunud Eestist eesmärgiga hoiduda oma kohustuste täitmisest või varjab end samal eesmärgil (Pankrotiseadus, § 10 lg 2). Pankroti väljakuulutamise järel kaetakse võlgniku varade arvelt võlausaldajate nõudeid nii palju kui võimalik, aga arvestada tuleb, et intressi ja viivise arvestamine lõppeb ning võlgnik võidakse kohustustest vabastada (Pankrot, kuupäev puudub). Pankrotimenetlus võib aga lõppeda ka raugemisega, mis on sisuliselt menetluse erakorraline lõpetamine vara puudumise tõttu isegi menetluskulude tasumiseks, ning selle tulemusel jäävad võlausaldajate nõuded osaliselt või täielikult rahuldamata (ibid.). Praktikas on võlgniku pankrotistumisel nõuete katmise ulatus vaid 0%-40% (Toomere, 2017).

Peatükis käsitleti kliendivõlgnevuste sissenõudmisega seonduvaid protsesse. Ettevõtted võimaldavad kaupu ja teenuseid osta krediitmüügi tingimustel, mis võimaldab tasumist edasi lükata, kuid sellegipoolest maksetega hilinetakse. Suuremate ettevõtete käitumismustris on välja tulnud, et mõnikord hilinetakse maksetega sihilikult eesmärgiga kasvatada oma ettevõtte likviidsust. Hilinemisega võivad aga krediidiandjale kaasnedä ootamatud kulutused, mistõttu tuleks võlgnevustega võimalikult varakult tegelema asuda. Sissenõudmisega seonduvad toimingud peaks välja tooma juba krediidipoliitika dokumendis, kuid üldiselt peaks esmalt kliendiga uuesti ühendust võtma, et nõuet meelde tuletada. Järgmisena tuleks otsustada kas tegeleda sissenõudmisega edasi ise või pöörduda mõne teenusepakkuja poole. Aja ja vaeva säästmiseks on võimalik nõuded müüa nt inkassofirmale, kes võlgnevuste sissenõudmise enda kanda võtab. Kui aga ettevõtte soovib ise sissenõudmisega tegeleda, tuleks välja selgitada võlgnevuse põhjus, pakkuda välja lahendusi ning koostöö ebaõnnestumisel pöörduda kohtu poole. Kohtule on võimalik esitada taotlus hagimenetluse või maksekäsu kiirmenetluse algatamiseks, mille eeltingimused, lahendamise kiirus ja ka maksumus on erinevad. Mõjuvatel põhjustel tasub kaaluda ka kohtule pankrotiavalduse esitamist kliendi suunas, mis ei pruugi aga kindlustada nõude laekumist.

2 EMPIIRILISE UURINGU METOODIKA

Ühendkuningriigi maksetavasid käsitlevas uuringus on tõestatud, et 30% väikeettevõtetele teostavatest maksetest hilinevad, mis võib omakorda viia ettevõtte pankrotistumiseni (Time To Act, 2016). Siiani on krediitmüügiga tegelevaid ettevõtteid, kus puudub selge juhend krediidiotsuste tegemiseks ja krediite väljastatakse nõ „kõhutunde“ järgi (Why Credit Control is Important, 2018). Sellised põhjendamata hinnangul tehtud otsused on riskantsed, kus aja möödudes võib selguda, et klient ei suuda enda kohustusi täita. Mõnikord oleks mõistlik tehing tegemata jätta, et ettevõtte finantsolukorda mitte kahjustada. Kui aga probleemid tekivad alles pärast krediidi väljaandmist, võivad ettevõttel endal tekkida raskused näiteks töötajatele või tarnijatele tasumisel või maksude tasumisel. Seetõttu tuleb aktiivselt tegeleda maksetähtaega ületanud arvetega, leida kompromisse ja lahendusi ning vältida olukorra süvenemist kohani, kus klientide maksejõuetus põhjustab ka ettevõtte maksejõuetuse (Time To Act, 2016).

Väikeettevõttes Telavero OÜ tegeleb juht peamiselt üksinda kõikide toimingutega, alustades kaupade hankimisest ja teenuse osutamisest kuni krediitide väljastamise ja nendega seonduvate edasiste toiminguteni. Sellegipoolest esineb ettevõttes olukordi, kus maksetähtajaks ei ole klientidelt raha laekunud. Enne uuringu läbiviimist oli teada, et ettevõttes esineb igakuiselt erinevas ulatuses tähtajaks tasumata arveid. Juhil on huvi saada teada kas krediitidega seonduvaid protsesse hallatakse ettevõttes piisavalt efektiivselt ning milliseid muudatusi tuleks läbi viia, et maandada krediitmüügist tulenevaid riske. Uuringu eesmärk oli selgitada välja Telavero OÜ üldise krediidikorralduse olukord ja kliendivõlgnevuste ennetamise ja sissenõudmise rakendamise olukord selle paremaks korraldamiseks kooskõlas teooriaga. Eesmärgi saavutamiseks püstitatud uurimisülesanded olid:

- välja selgitada üldine krediidikorraldus osäühingus Telavero;
- kaardistada üldise krediidikorralduse, kliendivõlgnevuste ennetamise ja sissenõudmise toimingud osäühingus Telavero ja neid analüüsida;
- tuua välja järeldused ja ettepanekud juhatajale üldise krediidikorralduse, võlgnevuste ennetamise ja sissenõudmise paremaks korraldamiseks.

Uuringu läbiviimisel kasutati deduktiivset strateegiat, st teoorias kajastatud üldiselt läheneti uuringu osas üksikule. Andmekogumise instrumendiks oli poolstruktureeritud ankeetküsimustik, mis viidi läbi uurimisobjekti, ehk ettevõtte Telavero OÜ, juhiga kirjalikult. Lisaks kirjalikult vastatud ankeetküsimustikule oli vajadus küsida ka ettevõtte juhilt lisaküsimusi ankeetküsimustiku vastuste täpsustamiseks. Ettevõtte Telavero OÜ tegeleb peamiselt autopesu, -remondi ja rehvitöödega ning haagiste rentimisega. Ettevõtte andmed saadi äriregistrist.

Valiku tegemisel toetuti Creditinfo uuringule, kus antud tegevusalal oli 2018. aasta lõpuks registreeritud kõige enam pankrotistunud ettevõtteid (Pankrotid Eestis 2018, 2018). Lisaks sooviti uurida just kohalikku väikeettevõtet, et võimalusel aidata parendada kliendivõlgnevustega seonduvate protsesside haldamist jätkusuutliku äritegevuse toetamiseks. Ettevõttele esitatud küsimused olid inspireeritud teooriast, Creditinfo 2019. aasta krediidipoliitika turu-uuringust (Eesti ettevõtete krediidipoliitika turu-uuring 2019, 2019) ja Elina Siniälliku 2020. aasta lõputööst, mis käsitles võlgnevuste ennetamist ja sissenõudmist osühingus Horisontaalpuur (Siniällik, 2020).

Poolstruktureeritud ankeetküsimustiku koostamisel jagati väited ja küsimused alateemade kaupa, et vastajal oleks selge ülevaade millega seonduvat täpsemalt uuritakse, aga ka selleks, et vastuseid hiljem süsteemsemalt analüüsida saaks. Ettevõttele paluti vastata nii kinnistele kui ka poolavatud küsimustele. Kinniste küsimuste korral anti ettevõttele ette valik vastusevariante, millest valida sobivaim. Mõnel juhul sai valida vaid ühe vastusevariandi, kuid esitati ka küsimusi, kus oli võimalik valida korraga mitu ettevõttele sobivat varianti. Poolavatud küsimustes anti võimalus lisaks välja toodud valikutele vastata lühidalt ka vabas vormis. Täpsustust vajavate vastuste juures küsiti ettevõtte juhilt suuliselt lisateavet. Poolstruktureeritud ankeetküsimustiku ülesehituses kasutati ka skaala vormingut. Ühel juhul oli võimalus valida numbrite üks kuni neli vahel, kus üks tähistas näitaja tähtsusetuks pidamist, kaks pigem vähetähtsaks pidamist, kolm pigem oluliseks pidamist ja neli väga oluliseks pidamist. Teisel juhul oli samuti tarvis valida numbrite üks kuni neli vahel, kus üks tähistas varianti mitte kunagi, kaks harva, kolm mõnikord ja neli alati.

Ankeetküsimustikus uuriti ettevõtte Telavero OÜ üldist krediidikorraldust ning kliendivõlgnevuste ennetamise ja sissenõudmisega seonduvaid protsesse senise praktika alusel. Peamiselt keskenduti juriidiliste isikute võlgnevuste ennetamisele. Erinevatest allikatest ja uuringutest kogutud teooriat analüüsiti ja seejärel teostati võrdlus ettevõttest Telavero OÜ kogutud andmetega. Kvalitatiivne võrdlev analüüs on oma olemuselt uuringutulemuste kõrvutamise teooriaga ning uuringus käsitletakse ja kajastatakse vaid olulisi tulemusi, mis on teooriaga võrreldavad (Davies, 2020). Kogutud andmed olid esmased, see tähendab, et need pärinesid otse uuritavast objektist. Analüüsimise võimaldamiseks selgitati esmalt välja uuritava ettevõtte sobivus ja vastaja pädevus uuringus osalemiseks. Seejärel paluti vastajal, ehk ettevõtte juhil, täita ankeedis sisalduvad lüngad ja/või märkida sobivad valikuvariandid. Tulemused esitati tekstis uurimisülesannete kaupa. Tehtud järeldused kirjutati tekstis lahti eraldi peatükis koos ettepanekutega ja toodi välja ka tabeli vormis.

3 ÜLDINE KREDIIDIKORRALDUS, KLIENDIVÕLGNEVUSTE ENNETAMINE JA SISSENÕUDMINE OSAÜHINGUS TELAVERO

Telavero OÜ on erakapitalil põhinev väikeettevõtte, mis asub Lääne-Virumaal Tamsalu linnas. Äriregistrisse on Telavero OÜ kantud 2008. aasta jaanuaris ning on käesoleval hetkel tegutsemas juba 14 aastat. Selle põhitegevusalaks on äriregistrisse kantud autopesu jms teenindus. Igapäevaselt pakutakse klientidele sõiduautode diagnostikat, remonti, sillastendi, sõidukite rehvitöid ning autode sise- ja välipesu. Lisaks on võimalik osta rehve, rentida erinevaid järeelhaagiseid, rentida sõiduautot, parkida oma autot tasuta eest ettevõtte parklas või garaažis. Haagiseid renditakse vaid rendilepingu alusel. Ettevõtte klientideks on nii ettevõtted kui ka eraisikud. Ettevõttel on ka toimiv kodulehekülge, kus on välja toodud remonditööde, autopesu ja muude teenuste hinnakiri, kontaktandmed ja lahtiolekuajad. Vastavalt võimalustele ja kliendipoolsetele vajadusele ollakse vastutulelikud töid teostama ka väljaspool ettenähtud tööaega. Ettevõtte käivet võib pidada veidi hooajast sõltuvaks, nt rehvivahetuse perioodidel on klientide külastatavus tavapärasest suurem. 2021. aasta neljandas kvartalis oli ettevõttes kaks töötajat, kes on spetsialiseerunud automehaanika erialale. Kuna töötajaid on vähe, tuleb remonditööde vastuvõtmisel ja klientidele aegade broneerimisel hoolikalt hinnata ettevõtte võimekust, vajadusel pakkuda hilisemaid aegu või mõnikord loobuda teenuse pakkumisest.

Kuna Telavero OÜ tegeleb peamiselt sõidukite remondi ja puhastamisega ning töö käigus võivad ilmned ka ootamatud teenuse osutamise seotud asjaolud, siis teenuse täpne hind selgub töö lõppedes. Ootamatuteks asjaoludeks võivad olla näiteks sõiduki remontimise käigus avastatud varuosad, mis vajavad samuti vahetamist uue vastu või näiteks mehaanikust sõltumatutel asjaoludel juuresasetseva detaili purunemine roostetuse või üleliigse kulumise tõttu. Tulenevalt varieeruvatest teenuse kuludest, võimaldatakse ettevõttes tasuta arvepõhiselt kohe pärast tööde teostamist, aga ka krediitmüügingimustel, mistõttu tehtud töö eest ei pruugi tasu laekuda koheselt. Toodete või teenuste eest väljastatud arvete eest tasumine toimub ettevõttes peamiselt kliendile individuaalselt määratud maksetähtaja alusel. Enne uuringu alustamist saadi Telavero OÜ esindajalt kinnitus, et ettevõttes on varasemalt esinenud olukordi, kus teenus on osutatud, kuid klient on selle eest esitatud arve tasumata jätnud. Ettevõtte juht võtab aktiivselt osa lisaks juhtimistegevustele ka kõikidest muudest toimingutest, sh ka sõidukite remontimisest, ning on seetõttu huvitatud omandama põhjalikumaid teadmisi, mida rakendada igapäevatoos kliendivõlgnevustega seonduvate protsesside paremaks haldamiseks.

3.1 Üldine krediidikorraldus ettevõttes

Krediidipoliitika uuringu kohaselt tegelevad ettevõtetes krediite puudutavate küsimustega peamiselt firmajuhid või raamatupidajad. Sarnaselt uuringutulemustele otsustab krediitidega seonduva üle Telavero OÜ-s olenevalt küsimuse sisust põhiliselt firmajuht ise. Mõne keerukama olukorra puhul küsitakse nõu raamatupidaja käest, näiteks kui soovitakse lepingus kajastada mõnd eritingimust. Professionaalsetest krediidualastest teenustest kasutatakse ettevõttes inkassot. Inkasso teenuste kasutamisel nõuab teenusepakkuja võlgnevused klientidelt ise sisse, aga seda vahendustasu eest, mistõttu kasutatakse ettevõttes inkassoteenuseid ainult äärmisel vajadusel. Meeldetuletusteenust, õigusabi, krediidiriskide hindamist ja limiitide määramist, faktooringut ega krediidikindlustust ei kasutata. Krediidualased teenused võimaldavad aga krediitidega seonduvaid otsuseid ja tegevusi paremini hallata, mistõttu tasub ettevõttes kaaluda peale inkasso ka teiste teenuste kasutamist. Meeldetuletusteenus aitab kiirel ajal lihtsasti tagada tehingupartnerite teavitamise hilinenud maksetest. Teooria kohaselt põhjustavad hilinenud maksed probleeme rahavoogudes, mida aitab ennetada krediidipoliitika. Asjakohane krediidipoliitika sisaldab juhtnööre, mis aitavad ettevõttel teha kaalutletud otsuseid krediitide väljastamiseks ja nende haldamiseks. Ettevõttes aga puuduvad taolised kirjalikud eeskirjad, mistõttu võib väita, et otsuseid tehakse intuitsiooni põhjal.

Enamik Eesti ettevõtetest teostavad enne krediidiotsuse langetamist taustakontrolli ja seda tehakse ka Telavero OÜ-s. Teistele ettevõtetele krediidiotsuste tegemisel jälgitakse alati nende võlgu tarnijatele, kasumit ja käivet. Omakapitali suurust ega osakaalu ei jälgita ja harva pööratakse tähelepanu ostjatelt laekumata arvetele. Nii uue kui ka olemasoleva kliendi puhul kontrollitakse enne krediidiotsuse langetamist maksuvõlgnevusi ja võlgnevusi teistele ettevõtetele. Kui seadusejärgselt on kohustuslik tasuda oma tegevuselt makse, tuleb teha seda õigeaegselt, sest Maksu- ja Tolliametil on vastasel juhul õigus kohaldada sanktsioonide rakendamist sundtäitmiseks, mille tõttu võidakse näiteks varad arestida. Ettevõtete ja eraisikute maksuvõlgu on võimalik tasuta vaadata Maksu- ja Tolliameti kodulehelt. Maksuvõlgu kontrollitakse ettevõttes enne krediidiotsuse langetamist uue kliendi puhul alati ja olemasoleva kliendi puhul harva. Kehtivad maksuvõlad viitavad aga pankrotistumise ohule, mistõttu on oluline jälgida mitte ainult uute, vaid ka varasemalt tuttavate klientide maksude tasumist.

Maksehäireid kontrollitakse ettevõttes sarnaselt nagu maksuvõlgu- uue kliendi maksehäireid püütakse alati kontrollida kuid juba olemasoleva kliendi maksehäiretele ei pöörata nii suurt tähelepanu. Maksehäire registrisse kandmise eeldus on, et maksetähtaega on ületatud juba 45 päeva, mistõttu kontrolli teostamata ekslikult krediidi väljastamine maksehäirega kliendile kahandab tõenäosust, et ettevõttele tasutakse tähtaegselt. Maksehäireid tuleks seetõttu alati kontrollida.

Finantssuhtarve Telavero OÜ-s taustauuringu teostamise käigus ei vaatle. Finantssuhtarvud võivad aga välja tuua kui edukalt suudetakse tasuda nõudeid näiteks käibevarade või likviidsete varade arvelt ning aidata langetada õiglast otsust krediidisumma väljastamise osas. Harva kontrollitakse Telavero OÜ-s enne tehingut ka ettevõtte omanike või juhatuse tausta, aastaaruannet ning krediidireitingut. Ettevõtte omanike või juhatuse tausta mõnikord uue kliendi puhul kontrollitakse, aga püsikliendi seda ei tehta üldse. Riskide maandamiseks tuleks aga veenduda ka ettevõttega seotud isikute usaldusväärsuses. Majandusaasta aruannet kontrollitakse mõnikord uue kliendi puhul, kuid olemasoleva kliendi aruannetesse süvenetakse harva. Majandusaasta aruannetes sisaldub aga oluline info tehingupartneri maksevõime analüüsimiseks.

Kuigi lepingu kinnitamiseks nõutakse ettevõttes mõõlema osapoole allkirja, siis allkirjaõigust olemasoleva kliendi puhul ei kontrollita enne krediidiotsuse langetamist ja uue puhul tehakse seda harva. Lepingut võidakse lugeda sõlmituks ka juhul kui selle on allkirjastanud vaid kohustatud osapool, kuid allkirjaõigus on vaid juhatusel. Probleemide vältimiseks tuleks välja selgitada kas allkirjastanud isikule on ikka vastavad õigused antud. Teooria kohaselt on juhatuse liikmetel kohustus äriregistrisse esitada oma allkirjanäidised, mis peavad olema notariaalse kinnitusega. Vajadusel tuleks sellist informatsiooni kontrollida.

Krediidihinnangut kasutatakse enne uue kliendiga tehingu sooritamist vaid mõnikord ning olemasoleva kliendi puhul kasutatakse seda võimalust isegi harvem. Teooria kohaselt tuleks aga olenemata kliendistaažist oma ettevõtte huvides kõigi tehingupartnerite tausta kontrollida, et õigesti hinnata nende hetkelist finantsseisundit ja maksevõimelisust. Ettevõttesse sisse ostetud krediidihinnangu teenus võimaldab teooria kohaselt ettevõtte juhil tutvuda tehingupartneri maksejõulisuse ja soovitusliku krediidilimiidiga ning suunab vajadusel tehingu ära jätmist kaaluma. Ettevõtte ei ole oma klientidele kehtestanud krediidilimiite, sest varasemad kogemused tasumise osas on olnud küllaltki rahuldavad ning limiitide seadmine nõuab väärtuslikku lisaaega. Kui aga krediidipoliitika koos limiitide määramise infoga ettevõttes puudub või on kehvasti koostatud, võib juhtuda, et väljastatakse kliendile krediiti liiga suures summas ning tekivad probleemid rahavoogudes.

Telavero OÜ pakub oma klientidele võimalust tasuda ettemaksu alusel või maksetähtajaga 1-7 päeva või 15-30 päeva, mis määratakse vastavalt teenusele, maksumusele ja kliendile. Kuigi krediitpoliitika turu-uuringu kohaselt oli keskmine maksetähtaeg Eestis 2019. aastal 13 päeva, ei anna see otseselt teadmist kas need tähtajad on ettevõttele sobivad. Teooria kohaselt tuleks maksetähtaegade määramisel juhinduda eelkõige oma ettevõtte kohustustest, arendusplaanidest ja sealjuures jälgida, et klientidele antud aeg tasumiseks oleks lühem kui tarnijatele tasumise tähtaeg. Klientide maksetavadega on ettevõtte juht enamjaolt rahul, kuna tavaliselt maksavad kliendid arveid tähtaegselt või hinnanguliselt kuni 7 päeva maksetähtajast hiljem. Tegelikult võib aga ka nädalane maksete viivitus põhjustada ettevõtte plaanides vajaduse muudatuste tegemiseks või tekitada raskusi näiteks uute kaupade hankimisel teiste klientide jaoks, mistõttu on oluline maksete hilinemistele kiiresti reageerida. Kui ettevõttele on maksetega hilinetud, võetakse esimesel võimalusel kliendiga ühendust meelde tuletamiseks telefoni teel ja läbi meilide saatmise.

Mõnikord võib näiteks meili teel esitatud arve sattuda rämpsposti, jääda märkamatuks või pole arve kliendini näiteks trükivea tõttu jõudnud, mistõttu enne sanktsioonide rakendamist on kasulik võlglastega ühendust võtta. Ettevõttes püütakse vastavalt võimalustele perioodiliselt jälgida maksete õigeaegset laekumist ja proovitakse probleemide ilmnemisest esmalt iseseisvalt koostöös kliendiga lahendusteni jõuda. Kui võlglastega suhtlemine ei anna oodatud tulemust, siis äärmisel vajadusel kohaldatakse maksetega hilinejatele viivist, info avalikustamist maksehäireregistris, maksetähtaja lühendamist tulevikus või inkasso teenuste rakendamist. Kliendivõlgnevuse kandmiseks maksehäireregistrisse peab võlgnevuse alust tõendama ning seejärel on kliendi maksehäire info registris üleval ka aastaid pärast selle lõplikku tasumist. Teooria kohaselt ei rakenda viivist paljud ettevõtted seetõttu, et paremini hoida kliendisuhteid ning see on ka põhjus, miks Telavero OÜ-s püütakse esmalt muule kokkuleppele jõuda.

3.2 Kliendivõlgnevuste ennetamine ettevõttes

Ettevõtte juhi arvates on klientide maksevõime hindamine ettevõttes pigem piisav, kuid nõustatakse, et krediitpoliitikasse investeringute tegemine on mõistlik. Kuna ettevõttes taoline juhend puudub, on oluline välja tuua, et teooria kohaselt aitab krediitpoliitika välja töötamine ja selle täiustamine maandada rahavoogudega seonduvaid riske, kui dokumendis on olulised sammud ja põhimõtted selgelt välja toodud. Klientide liigitamist vastavalt nende krediitvõimekusele ei peeta ettevõttes vajalikuks. Klientide liigitamine võib teooria kohaselt aga lihtsustada näiteks klientide kontrollimisvajaduse määratlemist.

Taustauuringu teostamiseks puuduvad ettevõttes otsesed eelnevalt kokku lepitud toimingud. Teoreetiliste allikate kohaselt peaks kliendi kohta võimalikult asja- ja ajakohase info saamiseks kasutama süsteemseid taktikaid ja erinevaid allikaid taustainfo kvaliteedi tõstmiseks, mis tasub krediitpoliitikas paika panna, et väljastada klientidele jõukohased krediidisummad või maksetähtajad. Krediitpoliitika dokument on abiks ka ettevõtte töötajatele, et selle abil vajadusel juhti otsustes asendada, kuid antud ettevõttes ei ole millestki juhinduda.

Telavero OÜ juht peab ettevõttes seatud krediitmüügi tingimusi üsna selgeteks ja arusaadavateks. Küll aga ei ole sellised tingimused kajastatud mitte vastavas töötajaid juhendavas dokumendis vaid esinevad varasemalt koostatud lepingutes. Krediitmüügi tingimuste eest on ettevõttes määratud vastutama kindlad isikud, kelleks on üldjuhul ettevõtte juht ise. Maksetähtajad, mida klientidele väljastatakse on juhi hinnangul pigem üsna kindlad, kuid sõltuvad kliendi ja teenuse eripärast. Siiski tasub maksetähtaegade seadmisel tähelepanu pöörata ka ettevõttele tarnijate poolt esitatud maksetähtaegadele, et kliendid tasuksid ettevõttele varem kui ettevõtte peab tasuma tarnijatele vältimaks probleeme rahavoogudes, mis on arvatud oluliseks mitmes hilinenud makseid käsitlevas uuringus. Ettevõttes sellele otseselt tähelepanu aga ei pöörata. Krediidiotsuste langetamisel juht võlausaldaja ehk enda ettevõtte finantskoormusega samuti otseselt ei arvesta. Klientide poolt maksetähtajaks tasumata arved põhjustavad teooria kohaselt probleeme rahavoogudes, takistavad ettevõtte arengut ja kahjustavad mainet, kuid täpselt samad probleemid võivad tekkida ka siis, kui ettevõtte on müünud kaupu või teenuseid krediiti liiga suures ulatuses.

Tehingupartneritele teostatakse ettevõttes taustakontrolli, aga kontrollimine sõltub ettevõttes siiski ka ajalisest survest, mis tähendab seda, et kiirematel hetkedel võib taustakontroll tegemata jääda. Tausta kontrollimine aga kaitseb eelkõige ettevõtet riskide eest ning konkreetsed krediidi andmise tingimused tuleks otsustada teoreetiliste allikate kohaselt just kogutud info, mitte esmamulje, intuitsiooni või varasema kogemuse alusel. Tehingupartneritega lepingu sõlmimisele eelneb ettevõttes tavaliselt taustauuring ning üldjuhul tutvutakse põgusalt ka finantsnäitajatega. Küll aga ei teostata nende andmete põhjal finantsanalüüsi, ega kontrollita ettevõtte olemasolu ja sellega seotud isikute kohta kättesaadavat infot taustauuringu käigus. Finantsanalüüsi teostamine potentsiaalsele tehingupartnerile võib aga teooria kohaselt anda olulist lisainformatsiooni, mis muudes allikates ei kajastu ning esile tuua asjaolusid, mille tõttu peaks tehingu sooritamist või müügingimuste sätestamist hoolikamalt kaaluma. Kui juhil vastavad teadmised või oskused finantsanalüüsi teostamiseks puuduvad, tuleks vajadusel abi paluda ettevõtte raamatupidajalt või osta teenus sisse.

Taustauuringu läbiviimisel kasutatakse ettevõttes uue lepingupartneri tausta kohta info saamiseks alati äriregistri teabesüsteemi. Tavaliselt kasutatakse teabe kogumiseks ka interneti otsingumootorites, Maksu- ja Tolliameti kodulehel ja karistusregistris kättesaadavat sisu. Vajadusel kontrollitakse ka krediidiinfot kajastavaid lehekülgi ja kohtulahendite registrit. Euroopa äriregistrit, majandustegevuse registrit, riiklike toetuste pakkujaid ja registri pidajaid, ametlikke teadaandeid ei kontrollita üldjuhul kunagi ega küsita ka tehingupartnerilt maksuandmete tõendit, mis olenevalt tehingupartnerist võivad anda turvalisema otsuse langetamiseks vajalikku informatsiooni. Finantsnäitajatest pööratakse harva tähelepanu kasumile (kahjumile) ning omakapitali ega ettevõtte likviidsust eraldi hinnata ei peeta vajalikuks. Finantsnäitajate analüüsimine võib teooria kohaselt aga välja tuua krediidiriske, mis mõjutavad krediidiotsuse langetamisel näiteks maksimaalse limiidi ulatust.

Taustauuringule ja finantsandmetele lisaks ei võeta täiendavalt arvesse majanduses toimuvat. Üldise majandusolukorra jälgimine võib teooria kohaselt keerulisemal perioodil aidata ära hoida kahjumlikke tehinguid, mis ajakohaste majandusteadmiste juures tõenäoliselt tegemata jääks. Kui taustauuringu käigus leitakse olulist negatiivset infot võib see mõnikord tähendada ka lepingulisest suhtest loobumist. Negatiivse taustainfo korral tuleks müüki teostada vaid sel juhul, kui klient on tasunud ettemaksu. Ettevõtte juht on üsna päri, et piisavalt usaldusväärse info krediidiotsuse langetamiseks saadakse läbi võimalikult paljude erinevate allikate kasutamise taustauuringu läbiviimiseks. Siiski tunnistatakse, et pärast taustauuringu teostamist ei ole ettevõtte hoolikas enam hilisemas faasis lepingu sõlmimisel. Kui tehing teostatakse kehva või puuduliku taustainfo alusel, kasvab teooria kohaselt risk kannatada hilinevad maksetest tulenevate probleemide all- näiteks töötasude ja maksudega viivitamine, arendustegevuse peatumine ja seetõttu ka maine langemine.

Lepingus, mida ettevõttes tehingupartneritega sõlmitakse, tuuakse välja aeg ja koht, kus leping sõlmiti, lepingupooled, kirjeldatakse lepingu objekt, selle varalist väärtust, kajastatakse poolte õigused ja kohustused, maksetähtaeg, sanktsioonid lepingu rikkumise korral, lõppsätted ja muud tingimused ning poolte allkirjad. Põhikohustustele lisaks ei tooda aga lepingus välja kõrvalkohustusi isegi suuremate tehingute tegemisel, nt leppetrahvi. Leppetrahv on lepingus eelnevalt kokkulepitud summa, mida tingimusi rikkunud osapoolel tuleb maksta teisele osapoolle, kes on rikkumise tõttu kahju kannatanud. Miskipärast ei nõustu ettevõtte juht, et lisaks leppetrahvi määramisele on õigus kohustuse rikkumise puhul nõuda rikkujalt kohustuse täitmist. Võlaõigusseadusele tuginedes on kohustuse täitmist nõuda täiesti seaduslik, kui teine osapool omapoolseid kohustusi rikkunud.

Väiksemate tehingute puhul ei ole ettevõttes üheselt paika pandud, et kasutatakse automaatselt ka meetmeid, mis motiveeriks tehingupartnerit õigeaegselt tasuma ehk viivist või näiteks omandireservatsiooni. Omandireservatsiooni kasutamist ei peeta oluliseks määrajaks klientide õigeaegse tasumise kindlustamiseks. Omandireservatsiooni rakendamine annab aga teooria kohaselt ettevõtjale kindluse, et kuniks toote eest ei ole täielikult tasutud, on omandiõigus müüjal, mitte toote juba kätte saanud ostjal. Kui klient ei suuda täita lepingutingimusi, on ettevõttel õigus ka omapoolsetest kohustustest taganeda ning vallasasi tagasi nõuda. Kõiki võlgnevusi hinnatakse ettevõttes individuaalselt ja viivise rakendamine või rakendamata jätmine otsustatakse juhtumipõhiselt. Juht on aga nõus, et viivise nõudmiseks ei ole seda vaja eraldi lepingus kajastada, kuna vastav õigus tuleneb seadusest. Viivist võib seadusejärgselt nõuda isegi juhul, kui võlgnik ei ole vastutav lepingu rikkumise eest ning võib seda arvestada kogu võlgnevuse perioodi ulatuses.

Lepingu sõlmimisel peab ettevõtte juht oluliseks järgida seaduses sätestatud tingimusi, mille alusel võib lepingu sõlmida nii suuliselt, kirjalikult, notariaalselt kui ka muus kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis. Lepingu sõlmimise viis otsustatakse ettevõttes vastavalt tehingu sisule ja olulisusele. Juht jagab arvamust, et tehingupoolte vahel sõlmitud leping kaitseb korraga nii ostja kui ka müüja huve. Õigus lepingu täitmisele on teooria kohaselt näiteks ka siis, kui teine osapool ei ole olnud volitatud vastavasisulist kokkulepet tegema ning on seetõttu kohustatud vajadusel tekkinud kahju hüvitama. Ettevõttes on tavaks, et lepingu allkirjastavad mõlemad tehingu osapooled. Lepingu sõlmimisele eelnenud suhtlust ei säilitata. Juhul kui tekivad probleemid arvete tasumisega, on näiteks kohtus tarvis tõestada ka nõude alust, mistõttu võib lepingueelse suhtluse säilitamine kasuks tulla. Kliendi tausta pärast lepingu sõlmimist ettevõttes mõjuva põhjusega või põhjendatud kahtluseta ei jälgita. Krediidiotsuste langetamisel on teooria kohaselt aga oluline omada tehingupartneri maksevõimelisuse kohta asjakohast infot, et otsustada krediidi andmine ja selle tingimused.

Krediidikindlustuse kasutamist pole Telavero OÜ-s varasemalt ette tulnud ja seda ei peeta vajalikuks ka lähitulevikus, kuna ettevõtte juht on enamjaolt rahul arvete tasumisega. Krediidikindlustuse teenuste kasutamine aitab teooria kohaselt aga paremini planeerida raha liikumist ja probleemide korral hüvitab kindlustusfirma tekkinud kahju. Ettevõtte ei ole kasutanud võimalust müüa oma nõudeid faktooringufirmale, kuna ettevõttes ei usuta, et seeläbi vabade käibevahendite osakaal oluliselt tõuseks või teiste võlgnevustega seotud kulutuste riskid langeks. Faktooringu kasutamine võimaldab teoreetiliste allikate kohaselt kiiremat raha liikumist. Faktooringu pakkujad ostavad nõudeõiguse endale võttes sissenõudmise toimingud enda vastutusele ja tasuvad koheselt teatud osa nõude summast, mistõttu on ettevõttes samal võimalik teha ajal uusi investeeringuid.

3.3 Kliendivõlgnevuste sissenõudmine ettevõttes

Ettevõttes tegeletakse võlgnevustega võimalikult varakult. Krediidipoliitika dokumendis peaks teooria kohaselt olema kajastatud mil viisil tegutsetakse, kui klient pole õigeaegselt tasunud. Ettevõttes Telavero OÜ ei ole aga võlgnikega tegelemiseks kehtestatud üheselt mõistetavaid reegleid ega protsesse. Võlgnevuste sissenõudmiseks ei ole määratud kindlat isikut, kes mingi punkti eest vastutab, mistõttu langeb vastutus automaatselt ettevõtte juhile. Kliendivõlgnevused ja nende sissenõudmisprotsess ei ole ettevõttes reguleeritud kindla juhendi või olemasoleva krediidipoliitikaga. Kõik olulised sammud ja põhimõtted tuleks teooria kohaselt koos tingimustega kindlaks määrata ettevõttesiseses krediidipoliitikas. Sissenõudmise meetmete rakendamisel jälgitakse üldjuhul ettevõttes, et säiliks võlausaldaja hea maine.

Otsus, kas tegeleda võlgnevusega kohtuvälisel teel ise või inkasso kaudu või hoopis läbi kohtumenetluse, oleneb ettevõttes võlanõude suurusest, vajalike rahaliste või ajaliste ressursside olemasolust ning otseselt sissenõudmisega kaasnevatest kulutustest. Ettevõttes eelistatakse selgelt võlgnevuste sissenõudmist isiklikult, kuid äärmisel vajadusel pöördatakse ka inkasso poole või esitatakse avaldus kohtuliku menetlemise algatamiseks. Inkasso teenuste kasutamine võib teooria kohaselt aidata kokku hoida aega, mis kuluks toimingutele ise sisse nõudes. Telavero OÜ-s tegeleb võlgnevuste sissenõudmisega ja sellega seonduvate kohustustega tavapäraselt ettevõtte juht. Ettevõtte juht võib aga professionaalse teenusepakkuja abi kasutades säästa olulist aega, mida saaks kasutada juhtimisülesannete või muude vajalike toimingute tegemiseks.

Kui kliendi poolt on tekkinud võlgnevus, siis tavaliselt püütakse ettevõttes välja selgitada mis on selle põhjus, saadetakse maksemeeldetuletus kirjalikult, helistatakse ja/või kohtutakse võlgnikuga silmast silma. Põhjuste uurimine aitab teooria kohaselt võlgnikule tõhusamalt läheneda asjakohaste ettepanekute ja kokkulepete tegemiseks. Kliendivõlgnevuse tekkepõhjuste uurimine võib seega kaasa aidata asjakohase lahenduse pakkumisele ning ettevõttes toimitakse selles osas tublisti. Võlglastega suhtlemiseks ettevõttes eraldi dokumendipõhju koostatud ei ole, mis hoiaks kokku aega ja aitaks säilitada ettevõtte head mainet läbi viisakalt vormistatud kirjade. Automatiseeritud süsteemidesse ei ole ettevõtte panustanud, mille abil tuletatakse kliendile automaatselt meelde tasumata arveid või mis võimaldaks saata maksemeeldetuletusi jm. Ettevõtte tegeleb maksemeeldetuletustega ise, kus tuuakse tavapäraselt välja kliendi andmed, kellele on kiri saadetud, selgitatakse nõude aluseid, kirjeldatakse saadetud meeldetuletuse eesmärki koos tingimustega ning märgitakse ettevõtte, kes teavituse saatnud. Juhi aja kokku hoidmiseks on võimalik meeldetuletusteenust sisse osta, mille tingimustes lepitakse eelnevalt kokku ning nõudeid tuletatakse järgnevalt meelde hoopis teenusepakkuja poolt.

Kliendivõlgnevuste tekkimise korral on kasulik uurida põhjuseid, et nende põhjal välja pakkuda võimalusi, mis liigselt kumbagi osapoolt ei kahjustaks. Ettevõttes ollakse vastutulelikud pakkuma võlgnikule välja erinevaid lahendusi võlgnevuse tasumiseks, kuid lahenduste pakkumisel võetakse arvesse ka võlgniku hoiakut ja suhtumist. Lahendustena pakutakse vastavalt olukorrale välja osadena tasumist, maksegraafiku koostamist või tasumist vastavalt osapoolte vahel saavutatud kokkuleppele. Ettevõtte juhi arvates ei ole kliendivõlgnevuse sissenõudmiseks kasulik pöörduda inkassofirma poole, kuna teenus on tasuline ja samas ka küsitava mainega. Teooria kohaselt tegelevad inkassofirmad ka aegunud või alusetult esitatud nõuete eest maksete sissenõudmisega, mis võib omakorda ka ettevõtte mainet kahjustada. Siiski kui kokkulepete saavutamine kliendiga on raskendatud ja erinevaid variante kaaludes tundub inkasso poole pöördumine sobilikuima lahendusena, ollakse selleks valmis.

Kui hilinevad makse osas ei jõuta võlgnikuga ettevõtet rahuldavale kokkuleppele, kaalutakse ka kohtuliku menetlemise alustamiseks avalduse esitamist. Ettevõttes usutakse, et kohtulik võlgade sissenõudmine on efektiivsem, kuna tavapäraselt on võlgnikud sel juhul motiveeritumad nõudeid tasuma. Juhul kui otsustatakse kohtusse pöörduda, siis eelistatakse hagimenetluse avalduse esitamist. Maksekäsu kiirmenetlust pole varasemalt algatatud. Hagi menetlemine nõuab teooria kohaselt aga rohkem aega ja on kulukam kui maksekäsu kiirmenetlus. Kui ettevõttes rakendatud sissenõudmise meetodid pole püstitatud eesmärki täitnud, on täiendava lisameetmena kohtus taotletud ka pankrotimenetluse algatamist, vajadusel ka täitemenetluse algatamist. Pankrotimenetlus võib teooria kohaselt lõppeda pankroti väljakuulutamise või raugemisega. Kui kohus otsustab menetluse lõpetada raugemisega, võivad võlausaldajate nõuded jääda rahuldamata. Kui otsustatakse välja kuulutada võlgniku maksejõuetus, võidakse võlgnik kohustuste täitmisest vabastada, mistõttu võib võlausaldaja oma nõudeõigusest samamoodi ilma jääda. See on ka põhjus, miks ettevõttes algatatakse kohtulik sissenõudmine vaid äärmisel vajadusel.

3.4 Järeldused ja ettepanekud üldisest krediidikorraldusest, kliendivõlgnevuste ennetamisest ja sissenõudmisest ettevõttes

Lepingus tuuakse alati välja sõlmimise aeg ja koht, lepingupooled, lepingu objekti kirjeldus, selle varaline väärtus, poolte õigused ja kohustused, maksetähtaeg, sanktsioonid lepingu rikkumise korral, lõppsätted ja muud tingimused ning poolte allkirjad. Leping kinnitab tehingu sõlmimist ning lepingu sõlmimist ja tingimustega nõustumist kinnitavad antud juhul ka poolte allkirjad. Leping kaitseb mõlemat osapoolt vastaspoole rikkumise eest, kui lepingutingimused on selgesti välja toodud.

Jätkata lepingute koostamisel kõikide eelneval väljatoodud punktide kajastamist, et mõlemal osapoolel oleks probleemide korral võimalik tõestada millistel tingimustel täpsemalt leping sõlmiti. Kuna kõik esmatähtsad punktid tuuakse Telavero OÜ lepingutes välja, siis edasised soovitusel selles osas puuduvad.

Krediidialastest teenustest kasutatakse ettevõttes äärmisel vajadusel vaid inkassot. Inkassoteenuste kasutamine võib aga ettevõtte mainet klientide ja koostööpartnerite seas kahjustada, mistõttu tuleks hoolikalt läbi mõelda millal ja millistel tingimustel inkasso kaasata. Kui pöörduda inkasso poole kohe samal päeval kui võlgnevus tekib selle asemel, et kliendiga otse ühendust võtta, võib klient hilisematest koostöödest tulevikus loobuda. Eelnevat arvesse võttes on väga hea, et ettevõttes kaasatakse inkasso vaid sellisel juhul, kui kliendiga ei ole eelnevalt olnud võimalik kokkulepet saavutada.

Kaaluda krediidialastest teenustest ka meeldetuletusteenuse, õigusabi, krediidiriskide hindamise ja limiitide määramise teenuse, faktooringu ja/või krediidikindlustuse kasutamist. Vastavalt olukorrale tuleks kasutada kõiki võimaldatavaid vahendeid, mis antud juhul tunduvad otstarbekad, et maandada krediitmüügist tulenevaid riske. Meeldetuletusteenus võimaldab juhul säästa aega, kuna meeldetuletused saadab kliendile teenusepakkuja ning samal ajal jääb juhul aega muude oluliste ülesannetega tegelemiseks. Samas ei pruugi olla sellise teenuse kasutamine otstarbekas, kui maksetega hilinemist toimub vähe ja juht jõuab edukalt klientidega ise ühendust võtta hilinemise korral. Krediidiriskide hindamise ja limiitide määramise teenus aitab kiiresti langetada krediidiotsuseid oma teenusepakkuja hinnangu põhjal. Ettevõttel Telavero OÜ võib olla otstarbekas kasutada sellist teenust näiteks siis, kui klient või koostööpartner soovib osta kulukamat teenust.

Ettevõttes puudub igasugune juhend krediidiotsuste tegemiseks, kliendivõlgnevuste ennetamiseks ja sissenõudmiseks. Krediitmüügi tingimused seatakse seega juhtumipõhiselt üsna loominguliselt ja osaliselt lähtuvalt üldisest esmahinnangust kliendi kohta. Võlgnevuste ennetamine on sellisel juhul samuti üsna reguleerimata ning ka kliendivõlgnevuste sissenõudmiseks kasutatakse võimalusi, mis on tõenäoliselt kas lihtsalt mugavamad või kiiremad. Krediidiotsuste juhendi puudumine võib tekitada ettevõttele suurema riski kannatada majanduslikke raskusi ja raskendada võlgnevuste lahendamist. Selliseid tagajärgi põhjustab peamiselt süsteemsuse puudumine ettevõttes, mis aitaks ära hoida näiteks kiirustamisest tingitud hooletusvigu krediidi väljastamisel.

Koostada asjakohane krediidipoliitika, mida vajadusel saaks järgida ka teised ettevõtte töötajad. Dokumendis peaks välja tooma lepingute sõlmimise korra, kus kirjeldatakse millised punktid peavad minimaalselt lepingus kajastuma, milliseid sanktsioone vajadusel rakendatakse ja millistel tingimustel võidakse lepingust taganeda. Järgmisena peaks dokumendis kajastama krediidi väljastamise aluseid ehk välja tooma millal ja läbi milliste allikate teostatakse taustakontrolli, mida tehakse saadud infoga edasi, mille alusel otsustatakse, kas krediiti anda või mitte ja mille alusel määratakse maksetähtajad, et võimalikult tõhusalt ennetada kliendivõlgnevuste tekkimist. Kindlasti tuleks välja tuua ka sissenõudmise kord, kus kirjeldatakse millised meetmed on ettevõttes aktsepteeritud, mille alusel teha valik ning mis tingimustel pöördatakse lõpuks kohtu poole.

Ettevõtte pakub oma klientidele maksetähtaegu 1-7 või 15-30 päeva, mis määratakse hinnanguliselt arvestades teenuse olemust ja selle väärtust ning kliendiinfot. Maksetähtaegade määramiseks mingit üldist reeglit ei peagi olema, kuid kindlasti tuleks nende määramiseks eraldi kliendi maksevõimekust hinnata. Kui määrata liiga lühike maksetähtaeg kliendile, kes ei suuda arvet nii kiiresti tasuda, võib see ettevõtte arenguplaane või igapäevatoimetusi segada, kuna arvestatakse tasumisega hiljemalt maksetähtajal.

Arvestada maksetähtaegade määramisel ka ettevõtte enda kohustusi, lühi- ja pikaajalisi plaane ning maksetähtaegu, mida küsivad tarnijad kauba eest. Kuna ettevõttel on igakuiseid kohustusi muuhulgas näiteks kommunaalmaksete näol ja soov aeg-ajalt uuendada või välja vahetada oma seadmeid, siis on mõistlik anda klientidele tähtajad nii, et võimalusel enda kohustusi ja plaane ei peaks edasi lükkama. Sel viisil on madalam risk ka ise arvete tasumisega hätta jääda.

3.4.1 Järeldused ja ettepanekud kliendivõlgnevuste ennetamisest

Krediitidega seonduvad otsused on peamiselt ettevõtte juhi ülesanne. Ettevõtte juht osaleb aga igapäevaselt aktiivselt teenuste müügi ja osutamise juures, mistõttu võib taustakontroll mõnikord üldse tegemata jääda, kui juhil on muude ülesannetega seoses kiire. Taustakontroll on aga äärmiselt oluline etapp krediitide väljastamisel, mis annab suurema teadmise kliendi maksevõimekusest, et selle alusel teha otsus kas ja millises ulatuses krediiti väljastada.

Uurida oma ettevõtte heaolu nimel krediidi andmisel alati klientide tausta, et vältida maksete hilinemisest või kliendi maksehäiretest või makseraskustest tulenevaid kahjusid. Jagada võimalusel krediitidega seonduvate protsesside juures ülesandeid ettevõtte raamatupidajaga, kellel on tõenäoliselt suurem ja kiirem ligipääs vajalikule infole. Raamatupidaja saab teostada taustakontrolli ja anda oma soovitusel ning juht saab tänu sellele tegeleda muude ettevõtte vajalike tegevustega.

Juhil on küll üldised ja mitmekülgsed teadmised krediitmüügi valdkonnast, mis on omandatud aastate jooksul läbi erinevate kogemuste ja iseseisva uurimise, kuid keerukama probleemi korral ei pruugi need olla piisavad parima võimaliku otsuse langetamiseks. Samas on juht huvitatud omandama põhjalikumaid teadmisi konkreetsematest krediitmüügiga seonduvatest protsessidest, mis võivad lihtsustada krediidiotsuste langetamist, vähendada kliendivõlgnevusi või aidata teha paremaid valikuid võlgnevuste sissenõudmiseks.

Kaaluda paljudest võimalikest variantidest sobivaima otsuse langetamiseks ka teenusepakkuja abi kasutamist, kes teostaks taustakontrolli koos krediidiriskide hindamisega ja esitaks professionaalse põhjendatud hinnangu koos soovitustega (nt Creditinfo krediidireitingu raport), kuna juhil on oma tööülesannete rohkuse tõttu keeruline leida aega riskide hindamiseks. Kui juht soovib siiski ka enda teadmisi põhjalikumalt täiendada, siis osaleda soovitav on osaleda vastavasisulistel koolitustel, kus läbi arutelu või ülesannete on võimalik saavutada arusaadavamad ja meelde jäävamad teadmised kui lihtsalt läbi teoreetiliste allikate uurimise.

Teisele ettevõttele krediiti andes ei kontrollita finantssuhtarve, likviidsust, allkirjaõigust, ettevõtte olemasolu ega juhtkonna tausta. Seetõttu omandatakse krediidiotsuste tegemiseks vähem informatsiooni kui on võimalik omandada ning taustakontrollist võivad justkui puhtalt „läbi minna“ tehingupartnerid ja kliendid, kes tõenäolisemalt võivad kahjustada ettevõtte rahavoogu. Põhjaliku taustakontrolli abil võivad sellised tehingud jääda tegemata. Krediiti ei tohiks seega väljastada enne põhjaliku taustauuringu tegemist.

Sätendada krediitmüügingimused vastavalt tehingupartneri maksevõimekusele. Kui ettevõttes ei ole töötajat, kellel oleks piisavalt teadmisi või tegeleda kliendi maksevõimekuse hindamisega, on võimalus tellida vastav teenus ka väljastpoolt (näiteks Creditinfo krediidi hinnangu raport). Sellise teenuse kasutamine annab juhile võimaluse teha professionaalse hinnangu põhjal kaalutletum krediidiotsus sõltuvalt konkreetse kliendi eripäradest.

Taustauuringut ei teostata ettevõttes klientidele, kellega on varasemalt juba koostööd tehtud. Seetõttu võidakse ettevõttes väljastada krediiti halvimal juhul ka maksejõuetule kliendile, mis omakorda tõstab riski lõpuks arve lootusetult laekuvaks kanda. Lootusetud arved aga tõstavad ettevõtte kulusid ning seetõttu vähendavad kasumit, mis oleks tekkinud juhul, kui teenust oleks osutatud maksejõulisele kliendile, kes arveid õigeaegselt tasub.

Kontrollida kliendi tausta olenemata tema staažist enne krediidi andmist, kuna kliendi maksevõime võib ajas oluliselt muutuda ja seetõttu varem korrektselt tasunud klient võib järsku sattuda võlglaste nimekirja. Teostada vajadusel taustakontrolli teatud intervalli tagant, kui juhul pole võimalik päris enne igat tehingut taustakontrolli sooritada, et siiski omada asja- ja ajakohast ülevaadet oma klientide maksevõimelisuse kohta.

Kõrvalkohustusi lepingusse ei lisata, ettemaksu ega omandireservatsiooni ei kohaldata ning krediidikindlustust ega faktooringut ei kasutata. Kõik eelnevalt loetletud võimalused kaitsevad igaüks omal moel ettevõtte huve, kuid kuna neid ei kasutata, on iga tehing automaatselt riskantsem. Juhul kui kliendipoolne kohustus ettevõtte ees muutub tähtaja ületanud võlaks, siis näiteks nende kaitsemeetmete puudumisel ei ole ettevõttel kindlust, et tema nõue mingiski ulatuses kaetud saab. Omandireservatsiooni kasutamine ei pruugi olla ettevõttes Telavero OÜ selle tegevusala arvestades mõistlik rakendada, kuna näiteks autoremondi käigus vahetatud varuosasid tõenäoliselt tagasi võtma ei hakataks, kui klient ei suuda oma kohustust täita. Samuti võib varuosa seisukord ja väärtus oluliselt langeda sel ajal, kui see on kliendi kasutuses olnud.

Välja tuua lepingus kõrvalkohustused ja sanktsioonid lepingu rikkumise korral, et lepingupartner oleks neist asjaoludest teadlik ja motiveeritud õigeaegselt tasuma. Küsida võimalusel klientidelt ettemaksu, kui tehingu väärtus on tavapärasest suurem või klient riskantsem. Kasutada vajadusel krediidikindlustust, mis katab võlgnevustest tekkinud kahjusid või müüa osa arvetest faktooringu firmale, kes tasub teatud protsendi koheselt ja tegeleb seejärel ise võlgnevuse sissenõudmisega.

3.4.2 Järeldused ja ettepanekud kliendivõlgnevuste sissenõudmisest

Kliendivõlgnevuste sissenõudmiseks ei ole määratud vastutavat isikut, mis tähendab, et lisakoormus langeb automaatselt ettevõtte juhile. Lisaks ei säilitata lepingueelset suhtlust kliendiga, koostatud ei ole võlglastega suhtlemiseks dokumendipõhju ega kasutata ka automatiseeritud lahendusi meeldetuletuste saatmiseks. Liialt koormavate töökohustuste juures on üsna tõenäoline, et teatud toiminguid teostatakse kiirustades mis võib kaasa tuua hooletusvigu.

Määrata ettevõttesiseses krediidipoliitika dokumendis kes millise sissenõudmise protsessi eest täpselt vastutab, et ootamatult juhi koormus liiga suureks ei kasvaks. Koostada vastavad dokumendipõhjad võlglastega suhtlemiseks ja panustada automatiseeritud meeldetuletustesse, et oluline informatsioon saaks korrektselt ja viisakalt edastatud ning ühtlasi hoiaks kokku väärtuslikku aega, mida saab juht suunata sel juhul oma põhitegevusele.

Kliendivõlgnevustega püütakse tegeleda ettevõttes nii kiiresti kui võimalik. Võlgnevuste lahendamiseks võetakse esmalt kliendiga ühendust, uuritakse võlgnevuse põhjuse kohta ning pakutakse ettevõttes välja lahendusi. Lahendustena pakutakse näiteks maksegraafiku koostamist, võlgnevuse osadena tasumist või sõlmitakse võimalusel mõni muu kokkulepe.

Jätkata maksmisega probleemide ilmnemisel kiiret ja õigeaegset suhtlust kliendiga, et tuvastada võlgnevuse põhjus ning vastavalt sellele pakkuda välja ka sobiv lahendus. Ettevõtte Telavero OÜ juht on vastutulelik lahenduste osas, mistõttu on siinkohal raske paremaid soovitusi anda.

Kliendivõlgnevuste sissenõudmise protsess kujuneb ettevõttes välja vastavalt olukorrale. Sissenõudmine ei ole ettevõttes ühegi juhendiga reguleeritud. Ettevõtte juht otsustab juhtumipõhiselt milliseid samme on mõistlik ette võtta võlgnevuse sissenõudmiseks. Juhtumipõhine otsuse langetamine ei ole alati halb, kuid arvestada tuleks sellega, et kui aega kliendi võlgnevusse süvenemiseks on vähe, siis kiirustades võidakse võlgnevuse lahendamist alustada ettevõtte jaoks ebasoodsate tegevustega.

Kajastada ettevõttesiseses krediidipoliitika dokumendis sissenõudmise eeldused, tingimused ja toimumisviisid, et tagada probleemide ilmnemisel sujuv ja asjakohane tegutsemine. Sellisel juhul on võimalik juhendada mingitest seatud põhimõtetest, mille abiga hoitakse ettevõtte mainet ja arvestatakse ka kliendivõlgnevuse tekkimise põhjustega, mis võivad aidata lahenduseni jõuda ning olla kasuks ka tulevikus sarnastes olukordades.

Kohtuliku sissenõudmise puhul esitatakse avaldus ainult hagimenetluse algatamiseks, kui võlgnikuga ei jõuta kohtuväliselt kokkuleppele. Kohtusse pöördumiseks hinnatakse ettevõttes alati hoolega kas see tasub ennast ära. Kuigi hagimenetlus on võlgnevuse lahendamiseks täiesti asjakohane meede, mis võib aidata edukalt kliendilt võlga sisse nõuda, ei tasu mööda vaadata ka teistest võimalustest.

Kaaluda maksekäsu kiiremenetluse avalduse esitamist hagiavalduse asemel, kuna avalduse läbivaatamine võtab vähem aega ning kohtukulud on üldjuhul väiksemad. Kohtusse pöördudes lisanduvad võlgnevusele juurde ka kohtukulud ning kuna kummagi osapoole võit ei ole kindel, siis arvestada tuleb sellega, et kogu maksumus tuleb katta hoopis võlausaldajal. Seetõttu tasub valida ka kohtusse pöördudes ettevõtte jaoks soodsam variant, milleks praegusel ajal on maksekäsu kiirmenetlus, ka ajalises mõttes. Lühem menetluse aeg toob lahenduse kiiremini.

Sissenõudmise praktika ettevõttes on üldjoontes üsna eeskujulik. Ettepanekuid oli nende andmete põhjal võimalik teha põhiliselt vaid selles osas, et ettevõttes kirjutatakse krediitpoliitikas välja vastutajad ja sissenõudmiseks ettevõtetavad sammud ning mis on nende eelduseks. Järgnevalt on esitatud kokkuvõtlik tabel (tabel 1) peamistest uuringu järeldustest koos ettepanekutega.

Tabel 1. Telavero OÜ üldise krediitkorralduse, kliendivõlgnevuste ennetamise ja sissenõudmise protsesside järeldused ja ettepanekud

Järeldus	Ettepanek
Lepingus tuuakse välja: sõlmimise aeg ja koht, lepingupooled, objektikirjeldus, vara väärtus, poolte õigused ja kohustused, maksetähtaeg, sanktsioonid lepingu rikkumise korral, lõppsätted ja muud tingimused, poolte allkirjad.	Jätkata lepingu koostamisel kõikide väljatoodud punktide kajastamist, et mõlemal osapoolel oleks selge arusaam lepingutingimuste osas.
Kõrvalkohustusi lepingus ei tooda, ettemaksu, leppetrahvi, omandireservatsiooni ei kohalda.	Tuua lepingus välja kõrvalkohustused ja sanktsioonid lepingu rikkumisel, et kliendid oleksid motiveeritud õigeaegselt tasuma.
Ettevõttes puudub juhend krediidiotsuste tegemiseks.	Koostada krediitpoliitika, kus välja tuua lepingu sõlmimine, krediidi väljastamine, võlgade ennetamine ja sissenõudmine, et otsuste langetamisel oleks võimalus juhendile tugineda.

Järeldus	Ettepanek
Krediitidega seonduvad otsused teeb peamiselt ettevõtte juht muude ülesannete kõrvalt.	Jagada võimalusel krediitidega seonduvate protsesside juures ülesandeid raamatupidajaga, et juht saaks samal ajal tegeleda teiste ettevõtte vajalike ülesannetega.
Taustauuringut ei tehta olemasolevatele klientide.	Teostada põhjalik taustakontroll olenemata kliendi staažist, et kindlustada krediidi väljastamise hetkel kliendi maksevõimelisus.
Ei kontrollita ettevõtte finantssuhtarve, likviidsust, ettevõtte olemasolu, juhtkonna tausta.	Kontrollida põhjalikult kliendi tausta enne iga tehingu tegemist ja vajadusel osta teenus väljastpoolt, et lihtsustada krediitide väljastamise protsessi ning samaaegselt veenduda kliendi maksevõimelisuses.
Maksetähtajad määratakse hinnanguliselt teenuse, hinna ja kliendi põhjal.	Arvestada maksetähtaja määramisel ettevõtte kohustuste, plaanide ja ettevõttele antud maksetähtaegadega, et ettevõtte saaks täita enda kohustused õigeaegselt ja täita oma plaane vastavalt planeeritule.
Kliendivõlgnevustega tegeletakse võimalikult varakult, klientidega võetakse ühendust lahenduse leidmiseks ning pakutakse välja võimalusi olukorra lahendamiseks.	Jätkata võlgnevustega tegelemist esimesel võimalusel ning lahenduste otsimist probleemide ilmnemisel, et saavutada kokkulepe, mis rahuldaks mõlemat osapoolt.
Võlglastega suhtlemiseks dokumendipõhju ei ole.	Koostada võlglastega suhtlemiseks vastavad dokumendipõhjad, et kindlustada kiire, viisaka ja asjakohase teabe edastamine võlgnevuse kohta.
Inkassoteenuseid kasutatakse ettevõttes äärmisel vajadusel.	Jätkata inkasso kaasamist võlgnevuste sissenõudmisesse, kui selleks on põhjendatud vajadus, et mitte kahjustada ettevõtte mainet.
Kohtuliku sissenõudmise algatamiseks esitatakse avaldus hagimenetluse läbiviimiseks.	Kaaluda hagimenetluse asemel maksekäsu kiirmenetlust, sest viimase menetlemise aeg on lühem ning riigilõiv väiksem.

KOKKUVÕTE

Kliendivõlgnevuste tekkepõhjuseid on erinevaid, kuid need võivad oluliselt mõjutada ettevõtte finantsolukorda. Ettevõtted müüvad kaupu või osutavad teenuseid ning ootavad nende eest tulu saada. Krediitmüügi puhul antakse kliendile võimalus tasuda eelnevalt kokkulepitud tähtajaks. Kui ettevõtted on arvestanud tähtaegsete laekumistega, et oma kulusid katta, kuid maksed hilinevad, siis võivad tekkida raskused oma tarnijatele või töötajatele tasumiseks, maksude tasumiseks või näiteks ettevõtte arendamiseks. Maksetega hilinemine kahjustab aga ettevõtte mainet ja langetab krediitvõimelisust teiste ettevõtete silmis. Seetõttu tuleks kliendivõlgnevuste eest oma ettevõtet kaitsta nii hästi kui võimalik.

Ettevõttes peaks olema asjakohane krediitpoliitika, kus kajastatakse kõik olulised punktid, mis aitavad ettevõttel langetada krediidiotsuseid. Dokumendis tuleks välja tuua krediidi väljastamisega seonduvad toimingud ja tingimused, kasutatavad kliendivõlgnevuste ennetusmeetmed ja sissenõudmise kord. Krediitpoliitika või mõni muu sarnane dokument osäühingus Telavero hetkel täielikult puudub. Enne tehingupartneriga lepingulisse suhtesse astumist tuleks esmalt teha põhjalik taustakontroll ning seejärel paika panna asjakohased lepingutingimused. Uuritud ettevõttes tuleks täiustada veel kliendi teavitamist kõrvalkohustusest ja lepingutingimuste rikkumisest tulenevatest sanktsioonide kehtestamisest.

Krediitmüügi pakkumisel tuleks arvestada eelkõige tehingupartneri varasema maksekäitumise ja hetkelise maksevõimekusega. Varasema maksekäitumise kohta on kõige lihtsam saada infot maksehäireregistrist ning hetkelise maksevõimekuse kontrollimiseks tuleks kasutada erinevaid andmebaase ja dokumente, et maksevõimekust ise hinnata või osta sisse vastav teenus väljastpoolt. Igal juhul peaks ettevõtte uurima oma klientide ja tehingupartnerite tausta, et saavutada võimalikult tõene teadmine. Telavero OÜ-s tuleks leida sobiv lahendus, et ka kiiremal ajal jõuaks taustakontrolli läbi viia nii uute kui ka olemasolevate klientide puhul, et maandada krediidi andmisest tulenevaid riske.

Krediidi väljastamisel tuleks kasutada piisavalt erinevat kättesaadavat infot, et taustakontrolli läbiviimisel saavutaks võimalikult asjakohase ülevaate kliendi maksevõimekusest. Vastavalt maksevõimekusele tuleks määrata klientidele krediidisummad ja sobivad maksetähtajad. Maksetähtaegade määramisel tuleks kindlasti arvesse võtta ettevõtte enda plaane ja kohustusi, et kliendid tasuksid varem kui ettevõtte ise peab tasuma. Kui aga taustauuring on välja toonud olulisi tähelepanekuid, mis võiksid takistada kliendi õigeaegset tasumist, tuleks tehingust loobuda. Uuritud ettevõttes jääb tausta kontrollimine kohati vajaka, kui ettevõttes on kiiremad ajad, mistõttu antud perioodil tehtud tehingud on riskantsemad ja väljastatav krediit ei pruugi olla kliendile jõukohane tasuda.

Kliendivõlgnevuste sissenõudmiseks peaks ettevõttes olema vastutavad isikud ja selged juhised, mis aitavad kiiresti probleemi tuvastada ja seda lahendama asuda. Ettevõttes Telavero OÜ hetkel mõlemad puuduvad ning seetõttu tegeleb sissenõudmisega juht oma muude kohustuste kõrvalt vastavalt võimalusele ning see ei pruugi olla kõige efektiivsem. Ettevõtte on klientidega lahenduse leidmisel paindlik ja vastutulelik. Välise abina kasutatakse äärmisel vajadusel, kui muud meetmed pole tulemust andnud, inkasso teenuseid või algatatakse kohtulik sissenõudmine, mille puhul eelistatakse hagimenetlust. Hagimenetluse asemel tuleks võimalusel kasutada pigem maksekäsu kiirmenetlust, mille menetlemine võtab vähem aega ja mis on soodsam.

Lõputöös püstitatud uurimisülesanded aitasid autori arvates saavutada püstitatud eesmärki, milleks oli välja selgitada Telavero OÜ üldise krediidikorralduse olukord ja kliendivõlgnevuste ennetamise ja sissenõudmise rakendamise olukord selle paremaks korraldamiseks kooskõlas teooriaga. Krediidikorralduses ja erinevates kliendivõlgnevustega seonduvates protsessides tuvastati puuduseid ning esitati järelduste ja ettepanekutena ettevõtte juhile, kes antud soovitude abil saab teha vastavaid muudatusi.

SUMMARY

There are various reasons for customer debts, but they can significantly affect the company's financial position. Businesses sell goods or provide services and expect to make a profit out of it. In the case of credit sales, the customer is given the opportunity to pay by a pre-agreed deadline. If companies have relied on these timely payments to cover their costs, but payments are late, there may develop some difficulties in paying their suppliers or employees, paying taxes or, for example, developing the business. However, late payments damage the company's reputation and lower its creditworthiness in the eyes of other companies. Therefore, your company should be protected as much as possible from customer debts.

The company should have an appropriate credit policy that reflects all material points that assist the company in making credit decisions. The document should set out the procedures and conditions for issuing the credit, the customer debt prevention measures to be used and the collection arrangements. There is currently no credit policy or any other similar document in Telavero OÜ. Before entering into a contractual relationship with a counterparty, a thorough background check should be performed first and then the appropriate contractual terms and conditions should be established. The company surveyed should be further improved in informing the customer about the imposition of sanctions for non-compliance with obligations and breaches of contract.

In particular, the counterparty's past payment behavior and current solvency should be taken into account when offering credit sales. The easiest way to obtain information on past payment behavior is from the payment default register, and various databases and documents should be used to check the current solvency in order to assess the solvency yourself or to purchase the corresponding service from outside of the company. In any case, the company should research the background of its customers and counterparties in order to gain the most accurate knowledge possible. A suitable solution should be found in Telavero OÜ so that a background check could be performed for both new and existing customers even when times are fast in order to mitigate the risks arising from the granting of credit.

Sufficiently different information should be used when issuing credit in order to obtain the most appropriate overview of the customer's solvency during the background check. Depending on their ability to pay, customers should be given credit amounts and appropriate payment terms. When setting payment deadlines, the company's own plans and obligations should be taken into account so that customers pay earlier than the company itself has to pay. However, if the background check has revealed significant findings that may refer to the customer not being able to pay on time, the transaction should be abandoned. In the surveyed company, it is sometimes not possible to check the background if the company has faster times, which makes the transactions made during the given period more risky and the credit issued may not be affordable for the customer.

In order to collect customer debts, the company should set responsible persons and clear instructions in advance that will help to quickly identify and solve problems. Telavero OÜ currently does not have a responsible person for customer debt collection or clear instructions written, and therefore the manager handles the collection in addition to his other obligations as much as possible and it may not be the most efficient. The company is flexible and responsive in finding a solution with customers. External assistance is used, as a last resort, if other measures have not worked, in the form of recovery services or the initiation of judicial recovery, in which case action proceedings is preferred. Where possible, the expedited payment order procedure, which takes less time and is more favorable, should be used instead of the action procedure.

According to the author, the research tasks set in the dissertation helped to achieve the set goal, which was to find out the situation of the general credit management of Telavero OÜ and the situation of implementing the prevention and collection of customer debts to better organize it in accordance with the theory. Deficiencies in the credit management and various processes related to customer debts were identified and presented as conclusions and proposals to the head of the company, who can make appropriate changes with the help of these recommendations.

VIIDATUD ALLIKAD

- Advokaadibüroo Eipre & Partnerid.* (23. 07 2018. a.). Kasutamise kuupäev: 28. 09 2021. a., allikas Omandireservatsioon: <https://eipre.ee/omandireservatsioon/>
- Asjaõigusseadus.* (26.03.2007; viimati muudetud 01.01.2022). Kasutamise kuupäev: 17. 01 2022. a., allikas Riigiteataja: <https://www.riigiteataja.ee/akt/12807782?leiaKehtiv>
- Avalikud päringud,* Viimati uuendatud 03.01.2022. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 10. 01 2022. a., allikas Maksu- ja Tolliamet: <https://www.emta.ee/eraklient/e-teenused-maksutarkus/registrid-paringud/avalikud-paringud>
- Caramela, S. (15. 02 2022. a.). *How to Handle Non-Paying Clients.* Kasutamise kuupäev: 18. 02 2022. a., allikas Business: <https://www.business.com/articles/overdue-and-over-you-what-actions-can-you-take-when-a-client-hasnt-paid/>
- Carleton, A. (28. 08 2019. a.). *How to chase an overdue invoice (the right way).* Kasutamise kuupäev: 29. 12 2021. a., allikas Tide: <https://www.tide.co/blog/business-tips/overdue-invoice/#reduce-follow-up-stress>
- COVID-19 äririskide juhtimine.* (19. 03 2020. a.). Kasutamise kuupäev: 17. 09 2021. a., allikas Indrek Saul: <http://saul.sinpal.ee/wp-content/uploads/2020/03/Covid-19-webinar-presentations-1.pdf>
- Credit Sales.* (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 19. 11 2021. a., allikas Study Finance: <https://studyfinance.com/credit-sales/>
- Davies, R. (01. 07 2020. a.). Kasutamise kuupäev: 03. 05 2022. a., allikas https://www.betterevaluation.org/en/evaluation-options/qualitative_comparative_analysis
- Debt collection guideline: for collectors and creditors.* (2021). Kasutamise kuupäev: 28. 02 2022. a., allikas Australian Competition & Consumer Commission: <https://www.accc.gov.au/system/files/Debt%20collection%20guideline%20for%20collectors%20and%20creditors%20-%20April%202021.pdf>
- Eesti ettevõtete krediipoliitika turu-uuring 2019.* (2019). Kasutamise kuupäev: 09. 12 2020. a., allikas Creditinfo: <https://web.creditinfo.ee/kredpoluuring2019.pdf>

Esau, J. (22. 04 2020. a.). *What is the cost of offering credit to customers for your business.* Kasutamise kuupäev: 14. 11 2021. a., allikas Credit Management Group UK: <https://www.cmgroupuk.com/news-and-advice/what-is-the-cost-of-offering-credit-to-customers-for-your-business/>

Ettevõtte seire. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 07. 12 2021. a., allikas Creditinfo: <https://www.creditinfo.ee/products-services/ettevotte-seire/>

European payment report 2021. (2021). Kasutamise kuupäev: 14. 01 2022. a., allikas Intrum: <https://www.intrum.com/publications/european-payment-report/download-epr-2021-pop-up/>

How factoring can make or save money. (23. 07 2013. a.). Kasutamise kuupäev: 11. 11 2020. a., allikas The Strategic CFO: <https://strategiccfo.com/articles/cashflow/how-factoring-can-make-or-save-money/>

How To Assess Credit Risk. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 10. 03 2022. a., allikas The Association of Corporate Treasurers: <https://learning.treasurers.org/resources/how-assess-credit-risk>

How to avoid late payments: 9 best practices. (14. 02 2020. a.). Kasutamise kuupäev: 19. 07 2021. a., allikas FSB: <https://www.fsb.org.uk/resources-page/how-to-avoid-late-payments.html>

How to Write a Business Credit Policy. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 05. 02 2022. a., allikas Dun & Bradstreet: <https://www.dnb.com/resources/how-to-write-a-business-credit-policy.html>

Juhatuse liikme leping- millal sõlmida ja mida reguleerida. (28. 01 2019. a.). Kasutamise kuupäev: 17. 05 2021. a., allikas Magilex: <https://www.magilex.ee/juhatuse-liikme-leping-millal-solmida-ja-mida-reguleerida/>

Julianus Inkasso: tänane inkassoettevõtte võrdub sisuliselt tehnoloogiafirmaga. (30. 01 2020. a.). Kasutamise kuupäev: 17. 10 2021. a., allikas Äripäev: <https://www.aripaev.ee/sisuturundus/2020/01/30/julianus-inkasso-tanane-inkassoettevotte-vordub-sisuliselt-tehnoloogiafirmaga>

Kobeleva-Titova, A. (15. 08 2018. a.). *Inforegister viib maksejõuetuse hindamise uuele tasemele veebis leiduvate andmete toel.* Kasutamise kuupäev: 10. 03 2022. a., allikas Inforegister:

<https://ir.ee/blogi/inforegister-viib-maksejouetuse-hindamise-uuele-tasemele-veebis-leiduvate-andmete-toel-2/>

Kogu tõde inkasso võlgade sissenõudmisest. (21. 11 2020. a.). Kasutamise kuupäev: 11. 03 2021. a., allikas Hugo Legal: <https://hugo.legal/inkasso-volgade-sissenoudmine/>

Krediidihinnangu teenus. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 11. 03 2021. a., allikas Creditinfo: <https://www.creditinfo.ee/products-services/krediidihinnangu-teenus/>

Krediidijärevalve. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 07. 12 2021. a., allikas Creditinfo: <https://www.creditinfo.ee/products-services/krediidijarevalve/>

Krediidikindlustus. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 27. 02 2022. a., allikas Kindlustustest Kindlustusmaakler: <https://www.kindlustusest.ee/krediidikindlustus>

Krediidikindlustus. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 18. 07 2021. a., allikas Kredex: <https://kredex.ee/et/krediidikindlustus>

Krusenvald, V. (2019). *Faktooring ehk arvete rahastamine: mis see on & kuidas see töötab.* Allikas: Financer: <https://financer.com/ee/laenud/arilaen/faktooring/>

Kuidas kontrollida tehingupartneri tausta. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 04. 01 2021. a., allikas Maksu- ja Tolliamet: <https://www.emta.ee/ariklient/e-teenused-koolitused/nouanded/kuidas-kontrollida-tehingupartneri-tausta>

Kuidas lugeda Krediidihinnangu raportit. (17. 11 2016. a.). Kasutamise kuupäev: 07. 10 2021. a., allikas Creditinfo: https://web.creditinfo.ee/krediidihinnanguraport_tolgendused_ci.pdf

Kuidas võlnikelt raha kätte saada? (2016). Kasutamise kuupäev: 17. 10 2020. a., allikas Investly: <https://www.investly.co/et/blogi/kuidas-volgnikelt-raha-katte-saada-inkasso>

Kust leida õigusabi (viimati muudetud 22.12.2020). (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 11. 03 2021. a., allikas Riigiportaali Eesti.ee: <https://www.eesti.ee/et/ettevotlus/oigusabi/kust-leida-oigusabi>

Late payments: how to collect and avoid them. (01. 06 2021. a.). Kasutamise kuupäev: 05. 12 2021. a., allikas Euler Hermes: https://www.eulerhermes.com/en_global/news-insights/business-tips-and-trade-advice/late-payments-how-to-collect-and-avoid-them.html

Lepingulise kliendi info ja eelised. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 19. 02 2022. a., allikas Maksu- ja Tolliamet: <https://ariregister.rik.ee/est/contract>

Lihtsad, kuid vajalikud sammud koostööpartneri tausta uurimiseks E-Krediidiinfost. (31. 01 2018. a.). Kasutamise kuupäev: 18. 12 2021. a., allikas Creditinfo: <https://creditinfo.ee/2018/01/lihtsad-kuid-vajalikud-sammud-tehingupartneri-tausta-uurimiseks-e-krediidiinfos/>

Likviidsussuhtarvud. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 13. 12 2020. a., allikas Rahandus: <https://www.rahandus.ee/et/likviidsussuhtarvud>

Lõhmus, M. (11. 07 2017. a.). *Miks Krediidiskoor on parim oma rahade juhtimise vahend Eestis? (1. osa).* Kasutamise kuupäev: 17. 09 2021. a., allikas Inforegister: <https://ir.ee/blogi/miks-krediidiskoor-parim-krediidijuhtimise-vahend-eestis-1-osa/>

Making Credit Decisions. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 27. 10 2021. a., allikas National Association of Credit Management: http://web.nacm.org/pdfs/educ_presentations/Principles_Ch13_v3.pdf

Maksehäireregister. (2018). Kasutamise kuupäev: 21. 09 2021. a., allikas Creditinfo: <https://www.creditinfo.ee/maksehaireregister/>

Maksehäirete vältimiseks soovitame sulgeda krediidi 21 687 ettevõttel. (2021). Kasutamise kuupäev: 21. 12 2021. a., allikas Creditinfo: <https://www.creditinfo.ee/maksehairete-valtimiseks-soovitame-sulgeda-krediidi-21-687-ettevottel/>

Maksekäsu kiirmenetlus. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 23. 02 2022. a., allikas Kohus: <https://www.kohus.ee/kohtusse-poordujale/tsiviilkohtumenetlus/maksekasu-kiirmenetlus>

Markvart, O. (2020). *Julianus Inkasso ülevaade Eesti eraisikute maksehäirete olukorrast 2020 aastal.* Kasutamise kuupäev: 10. 12 2020. a., allikas Julianus Inkasso: <https://julianus.ee/julianus-inkasso-ulevaade-eesti-eraisikute-maksehairete-olukorrast-2020-aastal/>

McKeon, E. (2019). *5 Key Credit Risk Factors to Consider When Assessing Alternative Exposures.* Kasutamise kuupäev: 12. 03 2022. a., allikas S&P Global: https://www.spglobal.com/marketintelligence/en/documents/spgmi667_5-key-credit-risk-factors-to-consider-when-assessing-alternaive-exposures.pdf

- Meeldetuletusteenus.* (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 07. 12 2021. a., allikas Intrum: <https://www.intrum.ee/arilahendused/teenused/meeldetuletusteenus/>
- Mida lepingu sõlmimisel silmas pidada?* (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 27. 02 2022. a., allikas Eesti Kaubandus-Tööstuskoda: <https://www.koda.ee/et/sisu/mida-lepingu-solmimisel-silmas-pidada>
- Miller, T., & Wongsaraj, S. (12 2017. a.). *The Domino Effect: the impact of late payments.* Kasutamise kuupäev: 19. 01 2022. a., allikas Sage: <https://www.sage.com/en-gb/blog/wp-content/uploads/sites/10/2017/12/Domino-Effect-Late-Payments-Research-Sage.pdf>
- Pankrot.* (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 27. 11 2020. a., allikas Riigiportaal Eesti: <https://www.eesti.ee/et/ettevotlus/ettevotte-lopetamine/pankrot>
- Pankrotid Eestis 2018.* (2018). Kasutamise kuupäev: 12. 05 2021. a., allikas AS Creditinfo Eesti: <https://web.creditinfo.ee/pankrotid2018.pdf>
- Principles for the Management of Credit Risk.* (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 17. 03 2022. a., allikas Bank of International Settlements: <https://www.bis.org/publ/bcbsc125.pdf>
- Ramler, G. (04. 09 2018. a.). *Kuidas teha ettevõtte taustakontroll koostööpartneri otsingul.* Kasutamise kuupäev: 17. 01 2021. a., allikas SEB: <https://www.seb.ee/foorum/ettevotlusega-alustamine/kuidas-teha-ettevotte-taustakontroll-koostoopartneri-otsingul>
- Reinart, T. (2003). *Võlamülkad. Kuidas oma raha kätte saada.* Tallinn: Äripäeva Kirjastuse AS.
- Siniallik, E. (2020). *Võlgnevuste ennetamine ja sissenõudmine osaiühingus Eesti Horisontaalpuur.* Kasutamise kuupäev: 23. 10 2021. a., allikas DSpace: https://dspace.tktk.ee/bitstream/handle/20.500.12863/3343/2021_Siniallik_Elina_loputoo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tasumine, võlad.* (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 04. 03 2022. a., allikas EMTA: <https://www.emta.ee/ariklient/maksud-ja-tasumine/tasumine-volad>
- Teearu, K. (21. 08 2019. a.). *Kuidas kindlustada oma tagalat- krediidipoliitika.* Kasutamise kuupäev: 01. 03 2021. a., allikas Robby&Bobby: <https://robbybobby.ee/finantsjuhtimine/kuidas-kindlustada-oma-tagalat-krediidipoliitika/>

- Tearu, K. (09. 07 2019. a.). *Mis on käibekapital ja miks see on oluline*. Kasutamise kuupäev: 03. 11 2021. a., allikas Robby&Bobby: <https://robbybobby.ee/finantsjuhtimine/mis-on-kaibekapital-ja-miks-see-on-oluline/>
- Thakur, M. (16. 10 2021. a.). *Credit Sales*. Kasutamise kuupäev: 06. 01 2022. a., allikas WallStreetMojo: <https://www.wallstreetmojo.com/credit-sales/>
- The advantages and disadvantages of debt factoring*. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 07. 01 2021. a., allikas Marketfinance: <https://marketfinance.com/business-finance/the-advantages-and-disadvantages-of-debt-factoring>
- The Costs And Benefits Of Selling On Credit*. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 01. 12 2021. a., allikas Principles of Accounting: <https://www.principlesofaccounting.com/chapter-7/selling-on-credit/>
- This is how you can prevent a customer from becoming a debtor*. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 19. 02 2022. a., allikas CMC Worldwide: <https://cmcww.com/en/blog/how-to-prevent-a-customer-from-becoming-a-debtor>
- Time To Act*. (11 2016. a.). Kasutamise kuupäev: 25. 10 2021. a., allikas FSB: <https://www.fsb.org.uk/static/517120db-2555-473f-a6ceb5c661d569fb/Time-to-Act.pdf>
- Toomere, V. (27. 12 2017. a.). *Miks tuleks saneerimismenetlust eelistada pankrotimenetlusele?* Kasutamise kuupäev: 01. 02 2021. a., allikas Nord Advokaadibüroo: <https://www.njordlaw.com/et/miks-tuleks-saneerimismenetlust-eelistada-pankrotimenetlusele>
- Tsiviilkohtumenetlus*. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 11. 03 2022. a., allikas Kohus: <https://www.kohus.ee/kohtusse-poordujale/tsiviilkohtumenetlus>
- Tsiviilkohtumenetluse seadustik*. (01.01.2006; viimati muudetud 08.12.2021). Kasutamise kuupäev: 19. 02 2022. a., allikas Riigiteataja: <https://www.riigiteataja.ee/akt/122122021023?leiaKehtiv>
- Tänane inkassoettevõtte võrdub sisuliselt tehnoloogiafirmaga*. (2020). Kasutamise kuupäev: 18. 07 2021. a., allikas Julianus Inkasso: <https://julianus.ee/tanane-inkassoettevotte-vordub-sisuliselt-tehnoloogiafirmaga/>

Varul, P., Kull, I., Kõve, V., Käerdi, M., & Sein, K. (2016). *Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne*. Tallinn: Juura, Õigusteabe AS.

Why Credit Control is Important. (10. 02 2018. a.). Kasutamise kuupäev: 12. 01 2021. a., allikas First Cap: <https://firstcapitol.co.uk/why-credit-control-is-important/>

Võlausaldajate õigused ja kaitse. (28. 04 2015. a.). Kasutamise kuupäev: 14. 11 2020. a., allikas Inforegister: <https://ir.ee/blogi/volausaldajate-oigused-ja-kaitse/>

Võlaõigusseadus. (26. 09 2001; viimati muudetud 23.02.2022). Kasutamise kuupäev: 31. 09 2020. a., allikas Riigi Teataja: <https://www.riigiteataja.ee/akt/104012021019?leiaKehtiv>

Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. Kasutamise kuupäev: 19. 07 2021. a., allikas DSpace: http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/36419/ounapuu_kvalitatiivne.pdf

Lisa 1. Uuringus kasutatud poolstruktureeritud ankeetküsimustik

Krediidiosakonna juhtimine

Kas Teie ettevõttes on esinenud olukordi, kus klient on jätnud talle esitatud arve tasumata või maksetega hilinenud?

Jah

Ei

Kes on Teie peamised kliendid/koostööpartnerid?

- ettevõtjad
- eraisikud
- muu (täpsustage lühidalt)
-

Kes Teie ettevõtte töötajatest tegeleb krediite puudutavate küsimustega?

- firmajuht/juhataja
- raamatupidaja
- finantsjuht
- müügijuht
- krediidijuht/krediidihaldur
- kliendihaldur
- muu (täpsustage lühidalt)
-

Milliseid professionaalseid krediidualaseid teenuseid kasutate?

- meeldetuletusteenus, krediidijärelevalve
- inkasso
- õigusabi
- krediidiriskide hindamine ja limiitide määramine
- faktooring
- krediidikindlustus

Kas ettevõttes on olemas kirjalikud eeskirjad, mille põhjal tehakse krediidiotsuseid?

Jah

Ei

Krediidisobivuse hindamine

Kas uurite klientide tausta enne krediidiotsuse langetamist?

Jah

Ei

4 - Väga oluline; 3 - Pigem oluline; 2 - Pigem vähetahtis; 1 - Tähtsusetu

Kui oluliseks peate järgmisi finantsnäitajaid krediidiotsuste tegemisel teisele **ettevõttele**?

Võlad tarnijatele	4 3 2 1
Lühi- ja pikaajalised kohustised	4 3 2 1
Ostjatelt laekumata arved	4 3 2 1
Kasum	4 3 2 1
Käive	4 3 2 1
Omakapital	4 3 2 1

4 - Alati; 3 - Mõnikord; 2 - Harva; 1 - Mitte kunagi

Millist infot kontrollitakse **uue** kliendi puhul enne krediidiotsuse langetamist?

Maksuvõlgnevusi (MTA-st)	4 3 2 1
Võlgnevusi teistele ettevõtetele (Maksehäireregistrist)	4 3 2 1
Allkirjaõigust	4 3 2 1
Ettevõtte omanike ja/või juhatuse tausta	4 3 2 1
Aastaruannet	4 3 2 1
Krediidireitingut või krediidihinnangut	4 3 2 1
Finantssuhtarve	4 3 2 1

Millist infot kontrollitakse **olemasoleva** kliendi puhul enne krediidiotsuse langetamist?

Maksuvõlgnevusi (MTA-st)	4 3 2 1
Võlgnevusi teistele ettevõtetele (Maksehäireregistrist)	4 3 2 1
Allkirjaõigust	4 3 2 1
Ettevõtte omanike ja/või juhatuse tausta	4 3 2 1
Aastaruannet	4 3 2 1
Krediidireitingut või krediidihinnangut	4 3 2 1
Finantssuhtarve	4 3 2 1

Kui sageli kontrollitakse maksuvõlgu enne krediidiotsuse langetamist?

Uue kliendi puhul	4 3 2 1
Olemasoleva kliendi puhul	4 3 2 1

Kui sageli kontrollitakse maksehäireid enne krediidiotsuse langetamist?

Uue kliendi puhul	4 3 2 1
Olemasoleva kliendi puhul	4 3 2 1

Kui sageli kontrollitakse allkirjaõigust enne krediidiotsuse langetamist?

Uue kliendi puhul	4 3 2 1
Olemasoleva kliendi puhul	4 3 2 1

Kui sageli kontrollitakse kliendi/omaniku/juhatuse tausta enne krediidiotsuse langetamist?

Uue kliendi puhul	4 3 2 1
Olemasoleva kliendi puhul	4 3 2 1

4 - Alati; 3 - Mõnikord; 2 - Harva; 1 - Mitte kunagi

Kui sageli kontrollitakse kliendi ettevõtte aastaaruannet enne krediidiotsuse langetamist?

Uue kliendi puhul	4 3 2 1
Olemasoleva kliendi puhul	4 3 2 1

Kui sageli kontrollitakse krediidireitingut/-hinnangut enne krediidiotsuse langetamist?

Uue kliendi puhul	4 3 2 1
Olemasoleva kliendi puhul	4 3 2 1

Krediidimüügi tingimused

Millised on Teie ettevõtte maksetähtajad klientidele?

- Arved ettemaksuga
- Arved maksetähtajaga 1-7 päeva
- Arved maksetähtajaga 8-14 päeva
- Arved maksetähtajaga 15-30 päeva
- Arved maksetähtajaga 31-60 päeva
- Arved maksetähtajaga üle 60 päeva
- Arved tasutakse kauba realiseerimisel

Kas ettevõtte on kehtestanud krediidilimiidid oma klientidele?

- Kehtestanud kindlale kliendigrupile
- Kehtestanud kõigile
- Ei ole kehtestanud

Palun põhjendage lühidalt:

.....
.....
.....

Maksekäitumine

Kuidas Teie kliendid maksavad arveid? Valige kõik esinevad variandid.

- Tähtaegselt
- Kuni 7 päeva hiljem
- 8-14 päeva hiljem
- 15-30 päeva hiljem
- 31-60 päeva hiljem
- 61-90 päeva hiljem
- 90-... päeva hiljem
- Ei maksa

Kuidas on ettevõtte rahul klientide maksetavadega

Olen rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole rahul
------------	-------------	--------------------	--------------

Milliseid kanaleid kasutatakse tasumata arvete meeldetuletuseks?

- E-mail
- Helistamine
- Kiri
- SMS
- Ei tuleta klientidele meelde maksetähtaja möödumist
- Faks
- Muu (täpsustage lühidalt)

.....
.....

Milliseid sanktsioone kohaldatakse võlgu jäänud klientidele?

- Krediidi sulgemine
- Inkasso
- Ei kohalda sanktsioone
- Viivis
- Maksehäireregistris info avalikustamine
- Maksetähtaja lühendamine tulevikus
- Krediidilimiidi vähendamine tulevikus
- Muu (täpsustage lühidalt)

.....
.....

Kas ettevõttes jälgitakse hoolikalt maksete tähtaegset laekumist ja kuidas reageeritakse maksetähtaja ületamisele klientide poolt? Palun kirjeldage lühidalt.

- Jah,

.....
.....
.....

- Ei,

.....
.....
.....

Mille alusel tehakse valik sanktsioonide rakendamiseks (nt millal rakendatakse viivist, millal pöördatakse inkasso poole)? Palun kirjeldage lühidalt.

.....
.....
.....
.....

Edasi palun vastake kuivõrd nõus olete järgmiste väidetega oma ettevõtte puhul:

4 – Nõustun täielikult; 3 – Pigem nõustun; 2 – Pigem ei nõustu; 1 – Ei nõustu üldse

Kliendivõlgnevuste ennetamine

- Ettevõtte kliendi maksevõime hindamine on piisav 4 3 2 1
- Mõistlik on investeerida krediidipoliitika väljatöötamisse 4 3 2 1
- Ettevõttes liigitatakse kliente vastavalt krediidivõimekusele 4 3 2 1
- Ettevõttes on kokkulepitud toimingud taustauuringu tegemiseks 4 3 2 1
- Ettevõttes on selged krediitmüügi tingimused nt krediidilimiidi ja maksetähtaegade määramisel 4 3 2 1
- Ettevõttes on määratud kindlad isikud, kes mingi krediitmüügi tingimuse eest vastutavad 4 3 2 1
- Ettevõttes on määratud kindlad maksetähtajad 4 3 2 1
- Krediiti müümisel arvestatakse kreditori (võlausaldaja) finantskoormusega 4 3 2 1
- Olenemata ajapiirangust kontrollitakse iga partneri tausta 4 3 2 1

Lepingu sõlmimisele eelneb...

- taustauuring 4 3 2 1
- tutvumine finantsnäitajatega 4 3 2 1
- finantsanalüüs 4 3 2 1
- Taustauuringu käigus kontrollitakse ettevõtte olemasolu (kas tegutseb ka aktiivselt) ja ettevõttega seotud isikute tausta 4 3 2 1

Taustauuringu käigus uuritakse lepingupartneri tausta läbi...

- Interneti otsingumootorite (Google; NETI; Yahoo jne) 4 3 2 1
- Maksu- ja Tolliameti kodulehe (www.emta.ee) 4 3 2 1
- Äriregistri teabesüsteemi (www.ariregister.rik.ee) 4 3 2 1
- Euroopa äriregistri (www.rik.ee tasuline lisateenus) 4 3 2 1
- Krediidiinfo teenust pakkuvate andmebaaside (www.inforegister.ee; www.creditinfo.ee; www.infopank.ee) kaudu 4 3 2 1
- Majandustegevuse registri (www.mtr.mtm.ee) 4 3 2 1
- Karistusregistri (www.etoimik.rik.ee) 4 3 2 1
- Kohtulahendite registri (www.riigiteataja.ee vahendusel) 4 3 2 1
- Riiklike toetuste pakkujate ja registri pidajate kaudu (www.pria.ee; www.eas.ee) 4 3 2 1
- Ametlikud Teadaanded (www.ametlikudteadaanded.ee) 4 3 2 1
- Muu (täpsustage lühidalt) 4 3 2 1
-
- Vajadusel küsitakse tehingupartnerilt maksuandmete tõendit 4 3 2 1

4 – Nõustun täielikult; 3 – Pigem nõustun; 2 – Pigem ei nõustu; 1 – Ei nõustu üldse

Lepingupartneri finantsnäitajatest jälgitakse....

- omakapitali 4 3 2 1
- ettevõtte likviidsust 4 3 2 1
- kasumit (kahjumit) 4 3 2 1
- muu (täpsustage lühidalt) 4 3 2 1

.....

- Lisaks taustauuringule ja finantsandmetele arvestatakse ka majanduses toimuvaga 4 3 2 1
- Taustauuringust saadud negatiivse info põhjal võib ettevõtte lepingu sõlmimisest loobuda 4 3 2 1
- Kasutades taustauuringuks võimalikult palju erinevaid allikaid, on kogutud info piisavalt ülevaatlik ja usaldusväärne otsuse langetamiseks 4 3 2 1
- Ettevõtte on hoolikas ka pärast taustauuringut lepingu sõlmimisel 4 3 2 1

Ettevõtte poolt sõlmitavas lepingus on välja toodud...

- aeg ja koht, kus leping sõlmiti 4 3 2 1
- kes on lepingupooled 4 3 2 1
- mis on lepingu objekt (selle kirjeldus) 4 3 2 1
- objekti varaline väärtus 4 3 2 1
- poolte õigused ja kohustused 4 3 2 1
- tähtaeg kohustuste täitmiseks 4 3 2 1
- sanktsioonid lepingu rikkumise korral 4 3 2 1
- lõppsätted ja muud tingimused 4 3 2 1
- poolte allkirjad 4 3 2 1
- Muu (täpsustage lühidalt) 4 3 2 1

.....
.....

- Ettevõttel on lepingusse lisaks põhikohustustele juurde lisatud ka kõrvalkohustused (käendus, käsiraha, leppetrahv) 4 3 2 1
- Leppetrahv on kokkulepitud rahasumma, mida lepingut rikkunud osapool maksab kahju saanud osapoolele. Lisaks trahvile võib nõuda kohustuse täitmist (kui pole määratud täitmise asemel) 4 3 2 1
- Kõrvalkohustusi kasutakse pigem suuremate tehingute puhul 4 3 2 1
- Väiksemate tehingute puhul kasutatakse distsiplineerivaid meetmeid (nt viivis, ettemaks, omandireservatsioon jne) 4 3 2 1
- Ettevõtte võib viivist nõuda seadusest tulenevalt ja see ei pea olema lepingus kajastatud 4 3 2 1
- Ettevõtte arvates on kõige kindlam meede on omandireservatsioon (ostuhinna tasumiseni jääb asja omand müüjale) 4 3 2 1
- Ettevõtte arvates tuleb leping sõlmida vastavalt seaduses nõutud tingimustele ja olema kooskõlas vormivabaduse põhimõttega (suuliselt, kirjalikult, notariaalselt, kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis) 4 3 2 1
- Ettevõttes peavad lepingu allkirjastama kõik osapooled 4 3 2 1
- Lepingu sõlmimisele eelnenud suhtlus säilitatakse 4 3 2 1
- Lepingupartneri tausta jälgitakse ka peale lepingu sõlmimist 4 3 2 1

4 – Nõustun täielikult; 3 – Pigem nõustun; 2 – Pigem ei nõustu; 1 – Ei nõustu üldse

- Sõlmitud leping kaitseb nii ostja kui ka müüja huve 4 3 2 1
- Ettevõtte kasutab oma töös krediitkindlustust, sest see katab lepingupartneri võlgnevusest tuleneva kahju 4 3 2 1
- Ettevõtte müüb faktooringulepinguga nõudeõigusi kolmandatele isikutele (tavaliselt finantseerimis- või krediitiasutustele) 4 3 2 1

Kliendivõlgnevuste sissenõudmine

- Võlgnevustega tegeletakse juba nende varajases faasis 4 3 2 1
- Ettevõttes on kindlad reeglid võlgnikuga tegelemiseks 4 3 2 1
- Ettevõttes on määratud kindlad isikud, kes võlgnevuste sissenõudmisel mingi punkti eest vastutavad 4 3 2 1
- Võlgnevused ja nende sissenõudmisprotsess on reguleeritud kindla juhendi/olemasoleva krediitpoliitikaga 4 3 2 1
- Sissenõudmise meetmete rakendamisel jälgitakse, et säiliks võlausaldaja hea maine 4 3 2 1

Otsus, kas tegeleda võlgnevusega ise/inkasso kaudu või kohtulikult oleneb...

- võlanõude suurusest 4 3 2 1
- ressursside olemasolust 4 3 2 1
- sissenõudmisega seotud rahalistest ja ajalistest kulutustest 4 3 2 1

Ettevõtte tegeleb võlgnevuste sissenõudmisega peamiselt...

- kohtuväliselt (ise või inkasso kaudu) 4 3 2 1
- läbi kohtu (hagimenetlus või maksekäsu kiirmenetlus) 4 3 2 1

Ettevõttes tegeleb võlgnevuste sissenõudmisega...

- palgatud spetsialist 4 3 2 1
- juht 4 3 2 1
- töötajad (nt raamatupidaja, juhiabi, finants- või müügijuht jne) 4 3 2 1

Kui võlgnevus on tekkinud...

- uuritakse mis on selle põhjus 4 3 2 1
- saadetakse maksemeeldetuletus kirjalikult 4 3 2 1
- helistatakse 4 3 2 1
- kohtutakse võlgnikuga silmast silma 4 3 2 1
- Muu (täpsustage lühidalt) 4 3 2 1

.....
.....

- Ettevõttel on kasutusel kindlad dokumendipõhjad võlglastega suhtlemiseks 4 3 2 1
- Ettevõtte on panustanud automatiseerimisse, st süsteemid tuletavad ise meelde tasumata arveid, võimaldavad saata maksemeeldetuletusi jne 4 3 2 1

4 – Nõustun täielikult; 3 – Pigem nõustun; 2 – Pigem ei nõustu; 1 – Ei nõustu üldse

Ettevõtte maksemeeldetuletuses on kirjas...

- kellele on kiri adresseeritud 4 3 2 1
- mis on nõude tekkimise aluseks 4 3 2 1
- mida ja millistel tingimustel soovitakse saavutada 4 3 2 1
- kes on kirja saatnud 4 3 2 1
- muu (täpsustage lühidalt)

.....
.....

- Vastavalt võlgniku hoiakule pakub ettevõtte välja lahendusi võlgnevuse likvideerimiseks 4 3 2 1

Võlgnevuste tasumiseks pakutakse välja...

- osadena tasumine 4 3 2 1
- maksegraafik 4 3 2 1
- kokkuleppel tasumine (kindel summa, mis sobib mõlemale osapoolle) 4 3 2 1
- muu (täpsustage lühidalt)

.....
.....

- Ettevõtte arvates on kasulik sissenõudmisteenus osta näiteks inkassofirmalt, sest selle palkamine vähendab kulusid (spetsialiste pole vaja, krediidihooldus tarkvarasid ei pea ostma jne) 4 3 2 1

Kohtulik sissenõudmine algatatakse...

- kui kohtuväliselt ei jõutud kokkuleppele 4 3 2 1
- kohtuvälist kokkulepet rikuti 4 3 2 1
- kuna see on efektiivsem 4 3 2 1
- kuna esitatud avaldused saavad tavaliselt kiiremini rahuldatud 4 3 2 1

Kohtusse pöörududes algatatakse tõenäoliselt...

- maksekäsu kiirmenetlus 4 3 2 1
- hagimenetlus 4 3 2 1

- Täiendava lisameetmena on kohtus taotletud pankrotimenetluse algatamist 4 3 2 1

- Ettevõtte on kohtu poolt jõustunud, aga täitmata kohustuse puhul algatanud täitemenetlust 4 3 2 1