

ΟΝΟΜΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ-ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ	P.CC.D.01_1	01/01/2020

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΕΚΔΟΣΕΩΝ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Η μέθοδος που ακολουθείται για τη χορήγηση και τον έλεγχο των πιστώσεων στους πελάτες της ARKAS HELLAS SA
ΕΚΔΟΤΗΣ	Γεώργιος Λαδάς
ΣΥΝΤΑΚΤΗΣ	Γεωργία Παρναβέλα
ΕΓΚΡΙΣΗ	Ράνια Χατζηπαναγιώτου

ΡΟΛΟΙ ΠΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΝΤΑΙ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	Cost & Credit Control Representative, Cost & Credit Control Supervisor, Accounting & Finance Director, General Manager, Managing Director
---	---

ΤΕΛΙΚΗ ΕΓΚΡΙΣΗ	ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ	
	Βάντα Κωστοπούλου		YES ☒	NO ☐
	Φίλιππος Κωστόπουλος		YES ☒	NO ☐

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	
ΟΡΙΣΜΟΙ	
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ FLOW CHART	

ΟΡΙΣΜΟΙ
DSO: (Days Sales Outstanding) Μέσος όρος είσπραξης απαιτήσεων
ICAP - ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Συστήματα παρουσίασης και ανάλυσης οικονομικών στοιχείων
ORIAN: Λογισμικό Orían ERP, ηλεκτρονική πλατφόρμα μέσα στην οποία καταχωρούνται οι πιστώσεις των πελατών, γίνεται η παρακολούθηση των υπολοίπων των πελατών και συλλέγονται τα δεδομένα για τα report.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Η Διαδικασία Χορήγησης Πιστώσεων-Έλεγχος Πιστώσεων ξεκινάει από τη Χορήγηση Πιστώσεων.

A) Το τμήμα πωλήσεων αιτείται στο Credit Control Department τη συλλογή οικονομικών στοιχείων (financial control request) για έναν νέο πελάτη με σκοπό την έγκριση πίστωσης. Το αίτημα μπορεί να αφορά και έναν ήδη ενεργό πελάτη με σκοπό την τροποποίηση της πίστωσής του. Στην επικοινωνία κοινοποιούνται επίσης ο Οικονομικός και ο Εμπορικός Διευθυντής.

Στη συνέχεια, πραγματοποιείται η αναζήτηση οικονομικών στοιχείων μέσω συνεργαζόμενων παρόχων ICAP και ΤΕΙΡΕΣΙΑ. Μερικά από τα οικονομικά στοιχεία που αναλύονται και εξετάζονται από το Credit Control Department είναι ο κύκλος εργασιών, ο δανεισμός, τα κέρδη (ζημιές) της εταιρείας και αν η εταιρεία παρουσιάζει δυσμενή οικονομικά στοιχεία. Την ανάλυση των οικονομικών στοιχείων ακολουθεί η κατηγοριοποίηση και βαθμολόγηση του κάθε πελάτη με βάση τα κριτήρια που έχει θέσει η εταιρεία στην πιστωτική πολιτική της. ([Εγχειρίδιο Χορήγησης & Έλεγχος Πιστώσεων](#) σελ.2)
Τα αποτελέσματα που προκύπτουν αποστέλλονται στο εμπορικό τμήμα. Στη συγκεκριμένη επικοινωνία επισυνάπτεται και η επίσημη οικονομική αναφορά του κάθε πελάτη (ICAP report)

Σε περίπτωση αρνητικής αξιολόγησης του πελάτη, δηλαδή δυσμένεια των ανωτέρω οικονομικών στοιχείων (αρνητικοί αριθμοδείκτες, ζημιές, σφραγισμένες επιταγές) ακολουθεί η αρνητική εισήγηση του Οικονομικού Διευθυντή για πίστωση και η ενημέρωση μέσω email του εμπορικού τμήματος και του Εμπορικού Διευθυντή.

Σε περίπτωση θετικής αξιολόγησης του πελάτη, δηλαδή για μια οικονομικά υγιή εταιρεία βάσει των παραπάνω οικονομικών στοιχείων (θετικοί αριθμοδείκτες και καθαρός Τειρεσίας) ακολουθεί το αίτημα για πίστωση από το εμπορικό τμήμα σύμφωνα με την εξουσιοδότηση που έχει ο καθένας βάσει της «πολιτικής πιστωτικού ελέγχου». Το αίτημα αξιολογείται από το Credit Control Department βάσει της πιστωτικής πολιτικής της εταιρείας (credit policy). Ο Εμπορικός Διευθυντής παίρνει την τελική απόφαση για την έγκρισή ή μη της πίστωσης. Ο Οικονομικός Διευθυντής διατηρεί το δικαίωμα να μη δεχτεί την πίστωση. Στην περίπτωση αυτή η τελική απόφαση μετά τις εισηγήσεις και των δύο έγκειται στον Managing Director.

Σε περίπτωση έγκρισης το εμπορικό τμήμα αποστέλλει την πίστωση του πελάτη μέσω του credit form και το Credit Control Department καταχωρεί στο τοπικό σύστημα της εταιρείας ([Εγχειρίδιο Χορήγησης & Έλεγχος Πιστώσεων](#) σελ.4) την πίστωση του πελάτη. ([Εγχειρίδιο Χορήγησης & Έλεγχος Πιστώσεων](#) σελ.3)

Σε περίπτωση απόρριψης ενημερώνεται μέσω email το εμπορικό τμήμα.

B) Τη χορήγηση πίστωσης σε έναν πελάτη ακολουθεί ο έλεγχος τήρησής της. Ο έλεγχος πραγματοποιείται με δύο τρόπους. Σε εβδομαδιαία βάση (weekly balance report) και ανά τρίμηνο μέσω του DSO report.

Το **εβδομαδιαίο report (weekly balance report)** μας δείχνει την πορεία του ανοιχτού υπολοίπου καθώς και του ληξιπρόθεσμου υπολοίπου κάθε πελάτη σύμφωνα με τις ημέρες πίστωσης που έχει. Επίσης στο συγκεκριμένο report παρουσιάζεται και μέσω διαγράμματος η πορεία του συνολικού ανοιχτού και ληξιπρόθεσμου υπολοίπου μέσα στο έτος για το σύνολο των πελατών. Η συλλογή των δεδομένων γίνεται από το τοπικό μας σύστημα. ([Εγχειρίδιο Χορήγησης & Έλεγχος Πιστώσεων](#), σελ. 5-7)

Ακολουθεί η ενημέρωση των πελατών μέσω email για το υπόλοιπο τους, την τήρηση της πίστωσής τους καθώς και τον προγραμματισμό των επόμενων πληρωμών.

Ενημερώνεται η Διοίκηση καθώς και η Οικονομική και Εμπορική Διεύθυνση μέσω του αρχείου **weekly balance report** συμπληρωμένο με τα τελικά σχόλια τα οποία προέκυψαν από την επικοινωνία του Credit Control Department με τους πελάτες.

Τέλος έχουμε την πραγματοποίηση του εβδομαδιαίου meeting με συμμετέχοντες το Credit Control Department, τον Οικονομικό και τον Εμπορικό Διευθυντή της εταιρείας με σκοπό την λήψη αποφάσεων και την επίλυση των προβλημάτων που έχουν προκύψει κατά την είσπραξη των υπολοίπων και την τήρηση των πιστώσεων.

Το **DSO report (αποτύπωση μέσου όρου είσπραξης απαιτήσεων ανά πελάτη)** πραγματοποιείται μετά το τέλος του κάθε τριμήνου και προκύπτει από δεδομένα που συλλέγονται από το τοπικό μας σύστημα. ([Εγχειρίδιο Χορήγησης & Έλεγχος Πιστώσεων](#), σελ. 8-9)

Μέσα από το DSO report παρουσιάζονται: 1) Η κατηγοριοποίηση των πελατών βάσει της συναλλακτικής συμπεριφοράς τους με μια κλίμακα (Α-Ε) από τον οποία προκύπτει αν ένας πελάτης τηρεί την συμφωνία πίστωσης που έχει με την εταιρεία. 2) Οι πελάτες με αυξημένο DSO (μέσος όρος εξόφλησης τιμολογίων) κατά το τελευταίο τρίμηνο που εξετάζουμε κάθε φορά, που ανήκουν στις κατηγορίες πελατών που δεν τηρούν τη συμφωνία πίστωσης (C,D,E). 3) Οι πελάτες που παρουσίασαν αυξημένο DSO σε σχέση με το προηγούμενο τρίμηνο και αλλάξαν κατηγορία. (Από τις κατηγορίες Α,Β μετακινήθηκαν στις C,D,E). 4) Οι πελάτες με υψηλή πίστωση και ταυτόχρονα χαμηλό τζίρο κατά την περίοδο που εξετάζεται. 5) Οι πελάτες με υψηλή πίστωση και ταυτόχρονα αρκετά μειωμένο τζίρο σε σχέση με το προηγούμενο τρίμηνο. 6) Οι πελάτες με υψηλή πίστωση και ταυτόχρονα μηδενικό τζίρο για την περίοδο που εξετάζεται. 7) Τέλος ακολουθεί διάγραμμα στο οποίο παρουσιάζεται το ποσοστό σε τζίρο των πελατών ανά κατηγορία (Α-Ε).

Τα αποτελέσματα του DSO report παρουσιάζονται από το Credit Control Department στον Οικονομικό και Εμπορικό Διευθυντή της εταιρείας. Ακολουθεί συνάντηση των προαναφερθέντων με σκοπό την αντιμετώπιση των προβλημάτων που έχουν προκύψει με τη μη τήρηση της πίστωσης των πελατών και την αποτύπωση προτάσεων για την επίλυση αυτών.

Ακολουθεί η αποστολή του DSO report στην Διοίκηση με σκοπό την έγκριση των προτάσεων ή και την τροποποίηση αυτών όπου κρίνεται αναγκαίο.

Κατόπιν και της τελικής έγκρισης από τη Διοίκηση ακολουθεί η ενημέρωση του τοπικού συστήματος της εταιρείας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ FLOW CHART

