

**Intellektuele kapitaal as kriteria vir kredietevaluering van
kommersiële kliënte in die Suid-Afrikaanse Bankwese**

Hendrik Oostewald Mienie

Voorgelê ter vervulling van die vereistes van die graad

MCom (Ondernemingsbestuur)

in die

Fakulteit Ekonomiese en Bestuurswetenskappe

aan die

Universiteit van Pretoria

Promotor: Dr. MB Ehlers

Pretoria, Suid-Afrika

Mei 2001

DANKBETUIGING

Dit is vir my 'n voorreg om langs hierdie weg 'n woord van opregte dank en waardering uit te spreek teenoor die ondergenoemde persone en instansies wat elkeen 'n onmisbare bydrae gelewer het in die voltooiing van hierdie verhandeling.

- In die eerste plek wil ek Dr. Tienie Ehlers bedank vir die daadwerklike en bekwame wyse waarop hy leiding gegee het as my promotor vir hierdie verhandeling. Sy bereidwilligheid om nieteenstaande 'n druk werksprogram en studies, tydig en ontydig behulpsaam te wees, word veral hoog op prys gestel.
- My opregte waardering gaan ook aan twee beamptes van die Universiteit van Pretoria naamlik, Rina Owen en Solly Millard van die Departement Statistiek vir hulle harde werk, raad en deurgaanse hulp met die empiriese studie.
- Hoewel dit nie moontlik is om almal by name te noem nie, kan ek nie nalaat nie om 'n spesiale woord van dank teenoor almal uit te spreek vir hulle voortdurende aanmoediging en belangstelling, wat vir my deurgaans 'n riem onder die hart was.
- Ek is ook dank verskuldig aan vriende en kollegas vir die bemoediging en belangstelling wat van hulle kant gekom het.

Woorde is onvoldoende om die dank en waardering teenoor my ouers en skoon-ouers uit te spreek wat hulle in werklikheid toekom. Ek wil hulle egter verseker dat die liefde en inspirasies wat hulle gegee om dit vir my moontlik te maak het om verder te studeer, nie ongesiens verbygegaan het nie.

Teenoor my eggenote wil ek waardering uitspreek vir die daadwerklike hulp en bystand wat sy gegee het gedurende die tydperk waarin ek aan my studies gewerk het. Vir haar wil ek ook langs hierdie weg dankie sê vir die ongerief wat sy moes verduur en sy dit laat welgeval het. Dit is daarom 'n voorreg om hierdie verhandeling aan my eggenote op te dra.

Ten slotte buig ek in diepe erkentlikheid teenoor my Hemelse Vader, deur Wie en tot Wie alle dinge tot stand kom.

Hein Mienie

Mei 2001

OPSOMMING

Intellektuele kapitaal as kriteria vir kredietevaluering van kommersiële kliënte in die Suid-Afrikaanse Bankwese

Deur

Hendrik Oostewald Mienie

Promotor: Dr MB Ehlers
Departement: Ondernemingsbestuur
Graad: Magister Commercii

Die konsep van Intellektuele kapitaal het die laaste vier jaar groot belangstelling gelok onder akademici, bestuur sowel as entrepreneurs. Dit vorm deel van die nuwe leergange van bykans alle ekonomiese en bestuursgerigte kursusse en navorsing aan Suid-Afrikaanse sowel as buitelandse Universiteite en Teknikons. Uiteenlopende benaderings word egter nog steeds gevolg, en die klem val dikwels op verskillende aspekte soos wanneer moet intellektuele kapitaal wel in die balansstaat van 'n onderneming gewys word, en hoe word intellektuele kapitaal gekwantifiseer?

Hierdie verhandeling is hoofsaaklik geskryf om te dien as eerste kennismaking met die begrip intellektuele kapitaal in die Suid-Afrikaanse Bankwese. Eerstens wil daar gepoog word om te bepaal wat kliënte se siening is ten opsigte van intellektuele kapitaal, en tweedens, of Suid-Afrikaanse Banke die belangrike balansstaat item wel in berekening bring by evaluering van finansiële state.

Hierdie ondersoekende studie in hierdie nuwe verskynsel word gerugsteun deur 'n omvattende literatuurstudie sowel as 'n empiriese ondersoek. Die literatuur gee 'n oorsig van die aard en wese van entrepreneurskap, wat die

skeppers is van werksgeleenthede binne die Suid-Afrikaanse ekonomie. Tweedens word daar gefokus op redes waarom entrepreneurs finansiëel misluk en hoe hulle daarin kan slaag om suksesvol aansoek te doen vir finansiering. Derdens word daar gekyk na kredietevaluering binne die keuringsproses en die rol wat kommersiële banke kan speel om innoverende besluite te neem ten opsigte van finansieringsbesluite, en watter speel intellektuele kapitaal as kriteria tydens die kredietkeuringsproses.

Die empiriese gedeelte van die studie bestaan uit twee vraelyste wat deur middel van e-pos en persoonlike onderhoude aan vyftig kommersiële kliënte en 10 kredietkeurders van die vyf grootste kommersiële banke gegee is. Die doel van die studie was om te bepaal of kommersiële banke in Suid-Afrika wel intellektuele kapitaal in berekening bring tydens die kredietevalueringsproses.

Die navorsingsbevindinge toon die redes aan waarom kommersiële banke nie intellektuele kapitaal in berekening, (of dit wel in berekening bring) tydens die kredietevalueringsproses nie. Aanbevelings word ook gemaak hoe kommersiële banke meer innoverend kan wees om hulle kliënte se behoeftes te bevredig. Hierdie studie is nie net van waarde vir kommersiële banke nie, maar ook vir entrepreneurs om te weet watter kriteria kommersiële banke gebruik om finansieringsbesluite te neem.

SUMMARY

Intellectual capital as criteria for credit evaluation of commercial clients in the South African banking sector

By

Hendrik Oostewald Mienie

Promotor: Dr MB Ehlers
Department: Business Management
Degree: Magister Commerce

The realisation that management today is increasingly about managing intangible resources is beginning to dawn on business managers and academics alike. Intellectual capital has been identified as the key intangible resource in firms. Consequently, ensuring that managers understand this, and that organisational structures and cultures reflect this, is fast becoming a matter of organisational survival. Therefore commercial banks will need practical methods that can be used to quickly increase understanding and commitment to these intangible resources.

This study's main objective is to assist first time readers to understand the concept of intellectual capital in the South African banking sector. At the same time this study investigates if South African Commercial Banks do take this important balance sheet item in account when evaluating financial statements of SMME's.

This study is investigative of this knew phenomena, and are backed by a comprehensive literature review and empirical study. The literature gives an

overview of who entrepreneurs are, as they are the only creators of job opportunities in the South African economy.

Secondly, the focus moves to the high failure rates of SMME's and how can they successfully apply for finance. Thirdly, credit evaluation are taken under investigation, and the role commercial banks can play to be more innovative when deciding on approval of a application, as well as the role of intellectual capital in the credit evaluation process.

The empirical study consist of two questionnaires that was e-mailed to respondents, as well as personal interviews were held. Fifty commercial clients and 10 credit managers of the five biggest commercial banks in South Africa formed part of this study. The objective of this study was to determine if South African Commercial banks do take intellectual capital in consideration during the credit evaluation process. Recommendations are also made on how commercial banks can be more innovative to adhere to their clients needs. This study is of value not only for Commercial banks, but also for entrepreneurs who want to know what criteria commercial banks use to make a financial decision.

INHOUDSOPGAWE

Bladsy

1.	AGTERGROND EN DEFINISIE VAN DIE PROBLEEM	1
1.1	INLEIDING	1
1.2	AGTERGROND TOT DIE STUDIE	3
1.3	LITERATUUR STUDIE	4
1.3.1	<i>Inleiding</i>	4
1.3.2	<i>Begripsomskrywing van menslike kapitaal en intellektuele kapitaal</i>	5
1.3.3	<i>Die werking van menslike kapitaal bestuur</i>	6
1.4	PROBLEEMSTELLING EN DOELSTELLING VAN STUDIE	7
1.5	NAVORSINGSMETODIEK	9
1.5.1	<i>Navorsingsontwerp</i>	9
1.5.2	<i>Metingskale</i>	9
1.5.3	<i>Steekproefseleksie en grootte</i>	10
1.6	BEPERKINGS	10
1.7	INDELING VAN STUDIE	11
1.8	WOORDELYS	11
1.9	SAMEVATTING	12
2.	DIE AARD EN WESE VAN ENTREPRENEURSKAP & KMMO'S	14
2.1	INLEIDING	14
2.2	DIE BEGRIP VAN ENTREPRENEURSKAP	15
2.3	DIE ENTREPRENEURIESE TOEKOMS	19
2.3.1	<i>Die entrepreneur van die Millennium</i>	21
2.4	DIE STRATEGIESE BELANGRIKHEID VAN KMMO'S IN SUID-AFRIKA	22
2.4.1	<i>Definisie van kleinsakeondernemings</i>	23
2.4.2	<i>Statistiese of kwantitatiewe omskrywing</i>	25
2.4.3	<i>KMMO's en internasionale mededinging</i>	27
2.4.4	<i>Waarom KMMO's misluk</i>	28
2.4.5	<i>Omvang van KMMO's mislukkings</i>	28
2.4.5.1	<i>Onvermoë om groei te bestuur</i>	30
2.4.5.2	<i>Onderkapitalisering en Oorverhandeling "Overtrading"</i>	32
2.4.5.3	<i>Kontantvloei-beplanning</i>	33

2.5	FINANSIËLE OORWEGINGS VIR KMMO'S	35
2.5.1	<i>Inleiding</i>	35
2.5.2	<i>Die kapitaalbehoefes van KMMO's</i>	36
2.5.3	<i>Die kwantifisering van die kapitaalbehoefes</i>	37
2.5.4	<i>Die belangrikste finansieringsvorme</i>	38
2.5.4.1	<i>Die belangrikste vorme van langtermynfinansiering</i>	38
2.5.4.2	<i>Die belangrikste vorme van korttermynfinansiering</i>	40
2.5.5	<i>Waagkapitaal finansiële instellings</i>	42
2.6	SAMEVATTING	46
3.	KOMMERSIËLE- EN VERHOUDINGSBANKWESE IN SUID-AFRIKA	48
3.1	INLEIDING	48
3.2	DIE ONTWIKKELING VAN BANKWESE	49
3.3	PERSPEKTIEF OP BANKWESE	51
3.4	DIE STAND VAN BANKWESE IN SUID-AFRIKA	53
3.5	DIE SUID-AFRIKAANSE KOMMERSIËLE BANKDIENSTEMARK	55
3.6	VERHOUDINGS BANKWESE	58
3.7	KOMMERSIËLE BANKE: 'N NUWE SPELER IN DIE MIKROLENINGSMARK	62
3.7.1	<i>Waarom kommersiële banke nie vroeër gefokus het op die mikroleningsmark nie</i>	62
3.7.2	<i>Die kompeterende voordeel van kommersiële banke in die Mikroleningsmark</i>	63
3.7.3	<i>Struikelblokke vir kommersiële banke in die mikrolenings mark</i>	63
3.8	SAMEVATTING	66
4.	KREDIETEVALUERING VAN KLEIN, MEDIUM EN MIKRO ONDERNEMINGS	67
4.1	INLEIDING	67
4.2	KREDIETVERLENING	68
4.2.1	<i>Rolspelers in kredietevaluering</i>	70
4.2.2	<i>Kredietevalueringsproses</i>	72
4.2.3	<i>Risikobestuur</i>	75

4.3	KREDIETRISIKOBESTUUR	77
4.3.1	<i>Die doel van 'n kredietkeuringsbeleid, keuringsnorme en keuringstandaarde</i>	80
4.3.2	<i>Bestuur van die keuringsproses</i>	83
4.3.3	<i>Besluitnemingsmetodiek rakende keuring</i>	85
4.4	DENKWYSES TEN OPSIGTE VAN KREDIETEVALUERING	86
4.4.1	<i>Die bestuur van verandering</i>	86
4.4.2	<i>Die omvang van verandering</i>	86
4.4.3	<i>'n Paradigmaskuif in Suid-Afrikaanse Bankwese ten opsigte van kredietkeuring</i>	88
4.4.4	<i>Paradigmaskuif- Intellektuele Kapitaal</i>	90
4.5	INTELLEKTUELE KAPITAAL AS KRITERIA VIR KREDIETEVALUERING	90
4.5.1	<i>Inleiding</i>	90
4.5.2	<i>Definisie en kenmerke van intellektuele kapitaal</i>	92
4.5.3	<i>Anatomiese modelle van intellektuele kapitaal</i>	94
4.5.3.1	<i>Saint-Onge Model</i>	94
4.5.3.2	<i>Sveiby's Model</i>	96
4.5.3.3	<i>Edvinsson's Model</i>	97
4.5.3.4	<i>Sullivan's Model</i>	98
4.5.4	<i>Vergelykende analise van intellektuele kapitaal-modelle</i>	99
4.6	SAMEVATTING	102
5.	NAVORSINGS METODOLOGIE	104
5.1	INLEIDING	104
5.2	PROBLEEMSTELLING, DOELWITTE VAN STUDIE EN DATA VERLANG	105
5.2.1	<i>Die doelstelling van die studie</i>	105
5.2.2	<i>Data verlang</i>	106
5.2.3	<i>Metodes of tegnieke om data in te samel</i>	107
5.3	ANALISE	110
5.3.1	<i>Tabelle</i>	110
5.4	CHI-KWADRAAT TOETS	111
5.5	OPSOMMING	112

6.	NAVORSINGS RESULTATE	113
6.1	INLEIDING	113
6.2	DEMOGRAFIESE INLIGTING VAN KLIËNTE	113
6.2.1	<i>Geslag en ouderdom van kliente</i>	113
6.2.2	<i>Hoogste kwalifikasie / Opleiding en posisie in onderneming</i>	114
6.2.3	<i>Eienaarskap en KMMO sektore</i>	115
6.3	KMMO FINANSIËLE BESLUIE	117
6.3.1	<i>Swak punte geïdentifiseer</i>	117
6.3.2	<i>Bronne van finansiering</i>	117
6.3.3	<i>Tipe fasiliteite benut en intervalle van finansiering</i>	118
6.3.4	<i>Inligting benodig deur banke tydens die aansoek proses vir finansiering</i>	120
6.3.5	<i>Die belangrikheid van verhoudingsbankwese</i>	121
6.3.6	<i>Evaluasie van klandisiewaarde</i>	124
6.3.7	<i>Bedryfsverhoudings as metingsinstrument vir die entrepreneur</i>	125
6.4	SUKSES OF MISLUKKINGS FAKTORE VIR ENTREPRENEURS	125
6.5	DIE BELANGRIKHEID VAN INTELLEKTUELE KAPITAAL VIR KMMO'S	128
6.6	RESULTATE VAN EMPIRIESE STUDIE BY KOMMERSIËLE BANKE	130
6.6.1	<i>Inleiding</i>	130
6.6.2	<i>Demografiese inligting</i>	130
6.6.2.1	<i>Geslag van respondente</i>	130
6.6.2.2	<i>Ouderdom van respondente</i>	131
6.6.2.3	<i>Posisie van respondente in die bank</i>	131
6.6.2.4	<i>Ondervinding en hoogste kwalifikasie verwerf</i>	131
6.7	BELANGRIKHEID VAN VERHOUDING BANKWESE	132
6.7.1	<i>Verskaf banke inligting aan entrepreneurs om 'n nuwe onderneming te begin</i>	132
6.7.2	<i>Is verhoudings bankwese belangrik vir kommersiële banke</i>	132
6.7.3	<i>Finansier kommersiële banke nuwe ondernemings?</i>	132
6.7.4	<i>Belangrikheid van sekere inligting tydens die aansoek proses vir finansiering</i>	133
6.7.5	<i>Die belangrikheid van sekere kredietrisiko faktore vir die bank</i>	134
6.7.6	<i>Stappe in die kredietevalueringsproses</i>	135
6.7.7	<i>Beskik kommersiële banke oor standaard verhoudingsgetalle vir verskillende industrieë sowel as 'n krediet beleid?</i>	136
6.8	SUKSES OF MISLUKKINGS FAKTORE VIR ENTREPRENEURS	136
6.8.1	<i>Hantering van nuwe kliënte deur kommersiële banke tydens die Kredietevalueringsproses</i>	139
6.8.2	<i>Verskillende krediet filosofieë van kommersiële banke tydens die kredietevalueringsproses</i>	140

6.9	NEEM KOMMERSIËLE BANKE INTELLEKTUELE KAPITAAL IN BEREKENING TYDENS DIE KREDIETEVALUERINGSPROSES VAN ONDERNEMINGS	142
6.10	NIE-PARAMETRIESE BETEKENISVOLHEIDS TOETS	145
6.10.1	<i>Resultate van die chi-kwadraat (χ^2)-toets</i>	146
6.10.1.1	<i>Kliënt se verhouding met die bank</i>	146
6.10.1.2	<i>Bronne vir addisionele finansiering</i>	147
6.10.1.3	<i>Advies en hulp vanaf bank</i>	148
6.10.1.4	<i>Belangrikheid van klandisiewaarde</i>	149
6.10.1.5	<i>Intellektuele eiendom</i>	149
6.10.1.6	<i>Kundige werknemers</i>	150
6.10.1.7	<i>Evaluasie van klandisiewaarde</i>	151
6.10.1.8	<i>Finansiële behoeftes van ondernemings</i>	151
6.11	SAMEVATTING	152
7.	GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS	153
7.1	INLEIDING	153
7.2	LITERATUUR OORSIG	153
7.3	GEVOLGTREKKINGS	155
7.3.1	<i>Vergelyking van empiriese studie tussen kommersiële kliënte en kommersiële banke</i>	155
7.3.1.1	<i>Demografiese eienskappe</i>	155
7.3.1.2	<i>Eienaarskap en KMMO sektore</i>	156
7.3.1.3	<i>Identifisering van swak punte by KMMO's</i>	156
7.3.1.4	<i>Verhoudingsbankwese en bronne van finansiering</i>	156
7.3.1.5	<i>Belangrikheid van sekere inligting tydens die aansoek proses vir finansiering</i>	158
7.3.1.6	<i>Die belangrikheid van intellektuele kapitaal vir KMMO's</i>	159
7.4	AANBEVELINGS	159
7.4.1	<i>Aanbevelings ten opsigte van die gebruik van intellektuele kapitaal tydens die kredietevalueringsproses</i>	162
7.5	FINALE AANBEVELINGS	163
7.6	TEKORTKOMINGE VAN DIE STUDIE	164
7.7	VERDERE STUDIE	166
7.8	SAMEVATTING	166
8.	BRONNELYS	167

AANHANGSEL A- Voorlopige Vraelyste

AANHANGSEL B- Finale Vraelyste

LYS VAN FIGURE

	Bladsy
FIGUUR 2.1 – Die vyf fase entrepreneurs ontwikkelings model	18
FIGUUR 2.2 – Waaraan toename in ondernemerskap toegeskryf kan word	19
FIGUUR 2.3 – Hoe die sakewêreld in ‘n ondernemingseconomie kan lyk	20
FIGUUR 2.4 – Persentasie KMMO’s Mislukkings	29
FIGUUR 2.5 – Redes vir kleinsakemislukkings	30
FIGUUR 2.6 – Verkope en Winste siklus van ‘n onderneming	31
FIGUUR 2.7 – Private aandele befondsing in Amerika	43
FIGUUR 3.1 – Kommersiële kliënte tevredenheidkurwe	59
FIGUUR 4.1 – Keuringsbesluitnemingsmetodiek	85
FIGUUR 4.2 – Hubert Saint-Onge’s Intellektuele Kapitaal Model	95
FIGUUR 4.3 – Sveiby’s sistematiek van intellektuele kapitaal	96
FIGUUR 4.4 – Edvinsson’s Intellektuele Kapitaal Model	98
FIGUUR 4.5 – Sullivan’s Model van Intellektuele Kapitaal	99
FIGUUR 4.6 – ‘n Sintese model van intellektuele kapitaal	101

TABEL6.18 - Riglyne wat gebruik word deur kommersiële banke om 'n oortrokke fasiliteit bedrag te bepaal	141
TABEL 6.19 - Die siening van kommersiële banke oor die term intellektuele kapitaal	144
TABEL 6.20 – Vergelyking tussen nuwe en bestaande kliënte ten opsigte van hulle verhouding met kommersiële banke	147
TABEL 6.21 – Verskille tussen nuwe en bestaande kliënte oor bronne vir addisionele finansiering	148
TABEL 6.22 – Belangrikheid van advies en hulp vanaf kliënt se bank	148
TABEL 6.23 – Belangrikheid van klandisiewaarde	149
TABEL 6.24 – Belangrikheid van intellektuele eiendom	150
TABEL 6.25 – Die Belangrikheid van kundige werknemers	150
TABEL 6.26 – Belangrikheid van evaluasie van klandisiewaarde	151
TABEL 6.27 – Finansiële behoeftes van nuwe en bestaande onderneming	151