



LIDERZY WINDYKACJI

Windykować własnymi zasobami czy ze wsparciem ekspertów? O korzyściach płynących z wykorzystania wiedzy specjalistów

W dobie powszechnej dostępności do informacji, w tym informacji prawniczej, przedsiębiorcy często uznają, że mogą sami poradzić sobie z odzyskiwaniem należności od swoich kontrahentów. Wychodzą bowiem z założenia, że wszelkie niezbędne informacje w przedmiocie skutecznego odzyskania należności, znajdą w internecie. Podejmują tym samym działań, które nie zawsze są adekwatne do konkretnej sprawy, bazując na informacjach ogólnych, które mogą przynieść więcej strat niż korzyści.



adw. Ewelina **Tyszczyk**
Kancelaria RK Legal

Czas ma znaczenie!

Im szybciej podejmiemy konkretne działania, tym większą mamy szansę na odzyskanie należności. Kontrahenci niewywiązujący się ze swoich zobowiązań, często wykorzystują dobrą wolę wierzyciela, zapewniając, że dokonają zapłaty za tydzień, później za miesiąc. Tłumaczą, że jest to chwilowa sytuacja, która za kilka dni ulegnie poprawie. Płatność nadal nie zostaje zrealizowana, a dłużnik przestaje odbierać telefony i odpisywać na wiadomości wierzyciela.

Po upływie czasu, w trakcie którego wierzyciel był zapewniany o spłacie zadłużenia, zwiększa się tylko ryzyko, że kontrahent, który zalega z zapłatą należności, może już być niewypłacalny. Wtedy podjęcie dalszych działań przez wierzyciela, tj. skierowanie sprawy do sądu, a następnie do postępowania egzekucyjnego, może skutkować jedynie poniesieniem kosztów sądowych oraz kosztów postępowania egzekucyjnego bez szansy na odzyskanie dochodzonej należności.

Sytuacja może wyglądać zupełnie inaczej w momencie przekazania przeterminowanej wierzytelności od razu do kancelarii prawnej wyspecjalizowanej w odzyskiwaniu należności. Specjalista zajmujący się windykacją należności zwróci uwagę na wysokość dochodzonej należności, dokumenty, które posiada wierzyciel, a także dokona weryfikacji dłużnika w systemach informacji związanych z ogłoszeniem upadłości i restrukturyzacji.

Przy sprawach o większych saldach firmy windykacyjne mogą oferować usługi windykacji terenowej lub detektywa, które pozwolą na lepszą weryfikację majątku dłużnika. Mając wiedzę o konkretnych składnikach majątku dłużnika, już w momencie składania pozwu o zapłatę roszczenia, może zostać złożony wniosek o zabezpieczenie roszczenia z określonego składnika majątku dłużnika. W przypadku uwzględnienia wniosku przez sąd wierzyciel będzie miał pewność, że dłużnik nie dokona wyzbycia się majątku do czasu prawomocnego zakończenia postępowania sądowego.

Wyspecjalizowana firma może również oferować usługi windykacji polubownej – w ramach call center pracownicy działu odpowiednio przeprowadzą z dłużnikiem rozmowę i negocjacje w celu spłaty zadłużenia. Do dłużnika wysyłane są też SMS-y i maile, przypominające, o tym, że wierzyciel nie zapomniał o długu i nadal oczekuje uregulowania zadłużenia. Często już sam fakt, że firma z dłużnikiem rozmawia, wysyła SMS-y/maile powoduje, że kontrahent zaczyna dokonywać spłaty. Ma bowiem świadomość, że sprawą zajmuje się już podmiot profesjonalny, który ma doświadczenie

w tej kwestii i nie będzie zwlekał z podjęciem dalszych kroków przede wszystkim sądowych, a następnie egzekucyjnych.

Czy zawsze warto pójść do sądu?

Wierzyciele często uznają, że sprawa o zapłatę jest łatwa do udowodnienia w sądzie, gdyż dysponują fakturą wystawioną na rzecz zalegającego z zapłatą kontrahenta. W toku postępowania sądowego, w przypadku wniesienia przez dłużnika sprzeciwu/zarzutów od nakazu zapłaty, czy też odpowiedzi na pozew, dłużnik może powołać nowe fakty oraz dowody, które wymagają odpowiedniej reakcji wierzyciela w toku trwającego postępowania. Brak wniesienia pisma czy też powołania nowych dowodów powoduje, iż łatwa w ocenie wierzyciela sprawa sądowa o zapłatę, może skutkować oddaleniem roszczenia. W przypadku zwrócenia się do firmy windykacyjnej jeszcze przed wniesieniem pozwu klient zostanie poproszony o przedstawienie wszystkich posiadanych dokumentów do sprawy. Na podstawie ich analizy klient zostanie uprzedzony również o możliwym ryzyku przegrania sprawy. Jednocześnie już w toku samego postępowania sądowego, profesjonalny pełnomocnik ma odpowiednią wiedzę, aby właściwie poprowadzić w imieniu wierzyciela postę-

powanie sądowe i reagować na zarzuty podnoszone przez dłużnika. Na podstawie wcześniej zebranych informacji przez firmę windykacyjną, wierzyciel może również zostać uprzedzony o tym, że dłużnik nie posiada majątku, zatem wszczęcie postępowania sądowego będzie niecelowe. Uchroni to wierzyciela przed koniecznością ponoszenia kosztów sądowych oraz zaliczek na czynności komornika sądowego. Rola firmy odzyskującej należności nie musi kończyć się w momencie uzyskania korzystnego wyroku sądu zaskazującego roszczenie. Na etapie postępowania egzekucyjnego, firma czy kancelaria będą monitorować sprawę prowadzoną przez komornika sądowego i podejmować także odpowiednie działania prawne, w przypadku, gdy dłużnik będzie wyzywał się majątku, aby uniknąć windykacji wymaganej należności. Nie warto oszczędzać na sprawach, które mogą uchronić przedsiębiorcę przed utratą płynności finansowej. Brak zapłaty należności przez kontrahentów powoduje, iż sam wierzyciel może stać się dłużnikiem w związku z brakiem zapłaty swoich wymagalnych zobowiązań. Przekazanie sprawy firmie windykacyjnej nie tylko zwiększy szansę przedsiębiorcy na odzyskanie należności, ale może też uchronić go przed ponoszeniem kosztów, w przypadku stwierdzenia niewypłacalności dłużnika.

Skuteczna windykacja, czyli jaka?

Oczekiwania wierzycieli biznesowych względem firm windykacyjnych podlegają ciągłym zmianom. Ma to ścisły związek z globalizacją biznesu, jego digitalizacją oraz reformą prawa. Niezmienne i stałe pozostaje oczekiwanie wysokiej skuteczności w odzyskiwaniu należności. Firmy z sektora wierzycielności oceniane są właśnie przez pryzmat tego czynnika.



Piotr **Kaźmierczak**

członek zarządu Grupy EULEO,
wiceprzewodniczący Komisji Etyki Polskiego
Związku Zarządzania Wierzytelnościami

Warto przyjrzeć się skuteczności, z której każdy przedstawiciel firmy z branży należności jest rozliczany. Należy przy tym zaznaczyć, że na efektywność działań windykacyjnych ma wpływ szereg czynników, leżących zarówno po stronie klienta, jak i windykatora.

Czas reakcji na problemy z długami, poziom kultury finansowej i jakość procedur udzielania kredytu kupieckiego, podjęte uprzednio działania „przedwindykacyjne”, jakość relacji z dłużnikiem, czy wreszcie jakość sprzedawanych towarów i usług – to zewnętrzne okoliczności, bardzo istotne dla procesu uzyskiwania zapłaty, na które jednak windykator nie ma absolutnie żadnego wpływu.

Komponenty skutecznej windykacji

Z drugiej strony, istnieje cała lista komponentów skutecznej windykacji, leżących tylko i wyłącznie po stronie firmy windykacyjnej, są to zakres podejmowanych działań, kompleksowość tychże (polubowne oraz sądowe), kompetencje merytoryczne, potencjał organizacyjny, pokrycie terytorialne, doświadczenie poparte liczbą obsługiwanych spraw, specjalizacja w konkretnym segmencie rynku.

Mając teraz ogólny pogląd na temat źródeł skuteczności windykacji, warto „rzucić okiem” na sposób prezentowania jej wierzycielowi. Informacja o wyrażonej liczbie efektywności, przedstawiana jako odpowiedź na pozornie proste pytanie: „Jaki procent długów odzyskuje wasza firma?”, niekoniecznie może nam rozjaśnić sprawę, a wręcz przeciwnie: komplikuje zrozumienie tematu.

Klient może nie zdawać sobie sprawy z możliwych błędów interpretacyjnych deklarowanej efektywności w dochodzeniu roszczeń. Oto trzy przykłady takich sytuacji, które mogą dezinformować wierzyciela.

Niektórzy windykatorzy realizują taki model działania, iż przyjmują do obsługi wyłącznie wybrane przez siebie sprawy, po dokonaniu wstępnej (bezpłatnej) oceny oraz selekcji długów i odrzuceniu tych nierokujących. Z przykładowo dziesięciu zadłużeń, wybierają np. cztery rokujące na spłatę i na nich wyłącznie się koncentrują. Wobec pozostałych, trudnych spraw, nie podejmują się windykacji. Wykazanie skuteczności na poziomie 90 proc. w takiej sytuacji może nie stanowić wyjątkowego osiągnięcia. Warto dlatego nie tracić z pola widzenia także spraw nierokujących, odrzuconych.

Windykator może także, w sposób absolutnie uprawniony i uczciwy, posłużyć się parametrem ilościowym spraw, w których uzyskał zapłatę. Nie chodzi tu o całkowitą spłatę zadłużenia, ale odsetek ilościowy długów spłaconych choćby częściowo. Gdy w 9 na 10 zleconych spraw uzyskał jakąkolwiek zapłatę, tak też może zaprezentować skuteczność (zapłata nastąpiła w 90 proc. spraw). Tymczasem może to być zaledwie kilka procent dochodzonej kwoty w ujęciu wartościowym.

Postawić odpowiednie pytanie

Prezentowanie efektywności jako ilorazu kwot odzyskanych do kwot zleconych także może nie być w pełni miarodajne. Od razu narzuca się pytanie, co stanowi o kwocie zleconej: wyłącznie kwota główna, czy może także odsetki, koszty windykacji, koszty zastępstwa procesowego, koszty sądowe, inne koszty uboczne? To o tyle ważne, iż odzyskiwanie kwot głównych jest znacznie łatwiejsze niż odzyskiwanie całych sald, powiększonych o należne wierzycielowi dodatkowe koszty towarzyszące windykacji. Skuteczność kwot bazowych zawsze będzie wyższa niż skuteczność dla całej wierzycielności. To niemal zasada.

Powyższe trzy przykłady pokazują, że aby dokładnie oszacować skuteczność windykacji realizowanej przez konkretny podmiot zarządzający wierzycielnościami, należy zadać mu konkretne, precyzyjne pytanie. Mogłoby brzmieć ono mniej więcej tak: „Jaką skutecznością może wykazać się państwa firma, przy założeniu, że chodzi o wszystkie wierzycielności dochodzone na drodze polubownej, w okresie ostatnich dwóch lat, w branży budowlanej, wobec dłużników polskich? Proszę podać skuteczność kwotową, wyrażoną w procentach dla spraw nieprzedawnionych, niebędących wcześniej przedmiotem windykacji, w rozbiciu na kwotę główną, odsetki i tzw. koszty windykacji w transakcjach handlowych”.

Teraz dopiero mamy szansę uzyskać odpowiedź, które będzie można ze sobą porównać.

Jeśli windykator posłuży się historyczną, masową próbą dla więcej niż 300-500 losowych spraw, wg zadanych w pytaniu parametrów winien uzyskać wynik dla kwot głównych pomiędzy 40 a 75 proc. Wynik na poziomie 90 proc. będzie niewiarygodny, ten poniżej 30 proc. może świadczyć o braku efektywności.

Mówiąc o efektywności windykacji, warto pamiętać, iż ten parametr jest kluczowy nie tylko dla wierzycieli, ale także dla firm windykacyjnych. Zdecydowana większość z nich pobiera wynagrodzenie dopiero po odzyskaniu długu, w postaci tzw. premii od sukcesu. Oznacza to, iż windykator jest żywotnie zainteresowany uzyskaniem zapłaty od dłużnika, gdyż ona stanowi podstawę naliczenia tzw. prowizji windykacyjnej. Zlecający sprawę do windykacji może dodatkowo

premiować windykatora, rozkładając tak akcenty wynagrodzenia prowizyjnego, aby opłacało się bardziej odzyskiwać np. odsetki czy tzw. koszty windykacji. Może też wprowadzać dodatkowe elementy premii, za uzyskanie i przekroczenie oczekiwanych wskaźników efektywności (prowizja progresywna).

Skuteczny windykator to taki, który efektywnie odzyskuje dla wierzyciela kwoty przekazane do windykacji, obejmujące całą strukturę zadłużenia, nie zaś tylko kwotę główną. Jest to zbliżone z ideą windykacji na koszt dłużnika. Większość firm windykacyjnych przekazuje klientom okresowo

szczegółowe raporty o osiągniętej skuteczności na zleconych sprawach, z podziałem na wszystkie składniki zadłużenia. Dzięki takiej transparentności klient wie dokładnie, na co może liczyć i ile to kosztuje.

Doświadczeni windykatorzy zapytani o skuteczność, zawsze dopytują klienta o szczegóły, tzn. jego własny kontekst biznesowy, aby udzielić mu precyzyjnej i wiarygodnej odpowiedzi, opartej na zgromadzonych danych. Odpowiedź będzie dotyczyła możliwej efektywności dla spraw, które klient zamierza przekazać do windykacji.

Warto też pamiętać, iż skuteczność winna być postrzegana w szerokiej perspektywie nadrzędnych celów dochodzenia wierzycielności. Chodzi bowiem o etyczne działanie motywujące dłużnika do spłaty, niewpływające negatywnie na utrzymanie przyszłych relacji biznesowych z podmiotem w chwilowych „tarapatach”. Profesjonalny windykator skuteczność uzyskuje nie poprzez twarde i awersyjne działanie, ale poprzez negocjowanie z dłużnikiem optymalnych sposobów spłaty zadłużenia, przy zachowaniu najwyższych standardów etycznych. Współpraca z podmiotem zadłużonym, a nie walka z dłużnikiem, pozwala zapobiec paleniu mostów w biznesie, ale i daje statystycznie lepszą procentową efektywność. Tak się po prostu bardziej opłaca.



Mówiąc o efektywności windykacji, warto pamiętać, iż ten parametr jest kluczowy nie tylko dla wierzycieli, ale także dla firm windykacyjnych. Zdecydowana większość z nich pobiera wynagrodzenie dopiero po odzyskaniu długu, w postaci tzw. premii od sukcesu.

Lider, czyli ten, który daje przykład

Zdecydowanie łatwiej jest spełnić określone kryteria, odnieść sukces i zdobyć uznanie klientów oraz konkurencji, „wdrapać się” na szczyt niż dłużej na nim pozostać. Wiedzą to ci, którzy się na nim znaleźli, a potem stracili swoją pozycję. Dlaczego? Bycie liderem wiąże się nie tylko ze splendorem i przywilejami, ale przede wszystkim z wyzwaniem i odpowiedzialnością za podejmowane działania, za pracowników i za przewodzenie pozostałym firmom w swojej branży.



Krzysztof **Krauze**

prezes zarządu, Intrum w Polsce

W czasach chaosu i niepewności poszukujemy tych, którzy wskażą prawidłową drogę i pokażą, co dalej. Jak wynika z raportu Intrum European Payment Report 2021, już 7 na 10 przedsiębiorców w naszym kraju ma problem z klientami niepłacącymi na czas. Kolejne miesiące pandemii i rosnąca, już dwucyfrowa inflacja pozwalają przypuszczać, że obecnie jest on jeszcze większy i będzie tylko przybierać na sile. Dla biznesów, które zmagają się ze skutkami korona-kryzysu, ale także dla konsumentów, którzy natrafiają na coraz to większe trudności w terminowym wywiązywaniu się ze swoich zobowiązań finansowych, wsparcie firm windykacyjnych jest bezcenne. Jednak musi przybrać ono konkretny kształt. Dziś w biznesie liczy się nie tylko skuteczność i posiadane know-how, ale także etyczne podejście.

Etyka jest szczególnie istotna w branży zarządzania wierzycielnościami. W Intrum wierzymy, że etyczna windykacja jest nie tylko możliwa, ale i konieczna. Kolejny Certyfikat Etyczny przyznany Intrum przez Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce jest tego przykładem. Nasze wartości (przede wszystkim Ethics), Kodeks Postępowania i wdrożone zasady dotyczące uczciwego traktowania konsumentów stają się branżowym standardem, pozwalającym całemu sektorowi podążać w odpowiednim kierunku. Jesteśmy przykładem dla innych, jak postępować fair, a także – jak dbać o pracowników. To priorytet w naszej firmie, ponieważ wierzymy, że za sukces Intrum, za to, że jesteśmy liderem branży zarządzania wierzycielnościami, odpowiada nasz zespół. Tworzymy przyjazne miejsce pracy, rozwijamy kompetencje naszych pracowników w ramach Akademii Intrum. Znaleźliśmy przepis na skuteczny Employer Branding. Otrzymane nagrody, min. „Najbardziej Pożądany Pracodawca 2021” (Antal) czy Najlepszy Pracodawca 2022 („Gazeta Finansowa”) są tego najlepszym dowodem, chociaż ważniejsze jest to, że nasi pracownicy są tego samego zdania.

Szanowni Państwo

Liderzy Windykacji to zestawienie, które prezentujemy Państwu od lat. Branża dynamicznie się rozwija i niezależnie od okoliczności geopolitycznych czy społecznych, wychodzi naprzeciw potrzebom swoich biznesowych partnerów. Warto śledzić zachodzące w tym sektorze zmiany, przyglądać się wprowadzanym rozwiązaniom i być na bieżąco z jej możliwościami. W zestawieniu

przygotowanym przez „Gazetę Finansową” znajdziecie Państwo informacje na temat liczby i wartości spraw przyjętych przez poszczególne firmy do windykacji. To zapewne cenna wiedza, niemniej jednak równie wartościowa jest ta, którą zechcieli podzielić się z nami eksperci, przed którymi ten rynek nie ma tajemnic. Zapraszamy do analizy i lektury.

Redakcja

ZESTAWIENIE LIDERZY WINDYKACJI

Nazwa firmy	Opis firmy	Liczba spraw przyjętych do windykacji* w 2021 roku	Wartość nominalna spraw przyjętych do windykacji* w 2021 roku
Kaczmarek Inkasso	Kaczmarek Inkasso jest ekspertem z zakresu kompleksowego zarządzania wierzytelnościami. Od 30 lat obsługuje zarówno największe korporacje: banki, firmy pożyczkowe i leasingowe, telekomunikacji, ubezpieczycieli, jak i małe oraz średnie przedsiębiorstwa ze wszystkich branż. Współpraca ze wszystkimi sektorami gospodarki pozwoliła na wypracowanie różnorodnych modeli prowadzenia postępowań, dostosowanych do poszczególnych grup klientów. Firma wprowadziła na rynek WinGO.pl – nowoczesne narzędzie pozwalające na wygodne i szybkie przekazywanie zleceń do windykacji online bez opłat z góry. Dzięki integracji usługi windykacyjnej Kaczmarek Inkasso z dowolnym systemem ERP lub platformą do wystawiania faktur i e-księgowości małe i średnie firmy mogą zlecać windykację faktur bezpośrednio z tych systemów. Mocną stroną firmy jest ścisła współpraca z Krajowym Rejestrem Długów Biurem Informacji Gospodarczej, gdzie może upubliczniać dane dłużników. Atutem jest także współpraca z Kancelarią Prawną VIA LEX, która zapewnia kompleksową obsługę na etapie sądowo-egzekucyjnym. Firma była wielokrotnie nagradzana za innowacyjne rozwiązania służące odzyskiwaniu należności, m.in. usługę Windykacja na koszt dłużnika, WinGO.pl – windykację online dla MŚP. Trzykrotnie zdobyła też prestiżową nagrodę CESSIO Outsourcingu – Serwis Wierzytelności, opartą na wynikach głosowania podmiotów organizujących przetargi w zakresie outsourcingu zarządzania wierzytelnościami.	3 287 098,00	11 754 285 595,00
Intrum	Intrum to wiodący w branży windykacji dostawca usług zarządzania wierzytelnościami. Misją firmy jest „wyznaczenie drogi ku zdrowej gospodarce”. Pomaga ona biznesom – zarówno korporacjom, jak i podmiotom z sektora MŚP – efektywniej prosperować poprzez oferowanie rozwiązań, mających na celu poprawę przepływu pieniężnych i długoterminowej rentowności przedsiębiorstwa oraz poprzez dbanie o klientów swoich klientów, czyli niosąc pomoc zadłużonym jednostkom. Zapewnienie konsumentom i firmom wsparcia, którego potrzebują, aby uwolnić się od długów, jest sednem działalności Intrum. Oferta Intrum oparta jest na dwóch filarach/„produktach”: pełne usługi zarządzania wierzytelnościami i inwestycje portfelowe. Zarządzanie wierzytelnościami (Credit Management Services) – klienci zlecają firmie odzyskiwanie należności, dzięki czemu mogą skupić się na tym, co robią najlepiej, zamiast poświęcać czas na działania windykacyjne we własnym zakresie. Inwestycje Portfelowe (Portfolio Investment): firma zakupuje portfele długów. Jest to kompleksowa usługa, która zamyka proces dochodzenia wierzytelności dla klientów firmy. Wzajemne uzupełnianie się usług zarządzania wierzytelnościami oraz inwestycji portfelowych wynika ze zrównoważonego i zintegrowanego modelu biznesowego Intrum Sp. z o.o. Jest gwarancją świadczenia usług najwyższej jakości dla klientów firmy i niesienia efektywnej pomocy dla zadłużonych konsumentów, którzy chcą pozbyć się swoich problemów finansowych. Intrum jest również partnerem wierzycieli na rynku NPL. Zespół Intrum posiada unikatowe know-how oraz bogate doświadczenie we wspomnianym sektorze. To najwyższy poziom wiedzy eksperckiej w obszarze obsługi prawnej i windykacyjnej wierzytelności zabezpieczonych hipotecznie. Intrum to partner biznesowy pożądany przez banki. Wie, jak odpowiadać na ich potrzeby. Do obsługi każdej wierzytelności firma podchodzi indywidualnie, ponieważ jest świadoma historii i wartości nieruchomości, którymi się zajmuje. Co więcej, potrafi odnaleźć tę wartość tam, gdzie nie dostrzegają jej konkurencyjne podmioty z branży windykacji. Intrum w Polsce jest częścią Grupy Intrum – globalnego lidera branży zarządzania wierzytelnościami z przeszło stoletnią historią, który działa w 24 krajach w całej Europie. Grupa Intrum zatrudnia około 10 000 dedykowanych specjalistów, którzy obsługują około 80 000 firm na starym kontynencie.	1 250 613,00	1 346 113 000,00
Kancelaria Prawna „LEXUS” M. Bobolewski i Spółka	Kancelaria Prawna LEXUS jest jednym z najbardziej zaufanych i skutecznych podmiotów windykacyjnych w Polsce. Od 20 lat specjalizuje się w zarządzaniu portfelami wierzytelności masowych na zlecenie banków, towarzystw ubezpieczeniowych, firm z sektora pożyczkowego, firm leasingowych, Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych oraz podmiotów reprezentujących inne sektory. Wieloletnie doświadczenie, wysoki poziom zaangażowania oraz wysokie kompetencje pozwoliły zagwarantować klientom wsparcie na każdym etapie działań windykacyjnych: monitoring należności, windykacja polubowna przedsądowa, skip tracing, windykacja terenowa, windykacja równoległa (realizowana na etapie działań sądowych i egzekucyjnych), inspekcje terenowe, odbiór przedmiotów leasingu, oraz windykacja prawna, w tym również pomoc przedsiębiorcom w czasach COVID. Kancelaria Prawna Lexus ma również jedną z największych sieci windykacji terenowej w Polsce, dzięki czemu jesteśmy w stanie świadczyć kompleksową usługę masowej windykacji należności, gwarantując wykorzystanie nowoczesnych narzędzi windykacyjnych dostosowanych do tego procesu. Posiadanie i realizowanie normy ISO 27 001:2017-06, iż przekazywane dane są zabezpieczone i przetwarzane w sposób profesjonalny.	1 150 210,00	6 645 729 774,19
KRUK	KRUK jest liderem na rynku zarządzania wierzytelnościami w Europie Środkowej, działa w Polsce od 1998 roku, odzyskując wierzytelności konsumenckie i gospodarcze. W 2011 roku spółka KRUK zadebiutowała na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Emitowane przez spółkę obligacje są notowane na obligacyjnym rynku Catalyst w Polsce. KRUK jest częścią międzynarodowej Grupy KRUK, która prowadzi swoją działalność operacyjną w Polsce, Rumunii, Czechach, Słowacji, Włoszech i Hiszpanii. Ma także aktywność w Niemczech. Grupę tworzy 25 spółek powiązanych kapitałowo, które oferują kompleksowe, nowoczesne i zintegrowane pakiety usług. Grupa zajmuje się głównie windykacją wierzytelności nabytych, ale dochodzi też należności na zlecenie banków, firm telekomunikacyjnych, ubezpieczycieli i innych zewnętrznych podmiotów, a dodatkowo zajmuje się również obsługą wierzytelności korporacyjnych. Grupa KRUK zatrudnia łącznie ponad 3 tysiące pracowników i współpracuje z największymi instytucjami finansowymi w Europie. Grupa zarządza sumą bilansową o wartości blisko 6 mld zł i w 2021 roku wypracowała 695 mln zł zysku netto.	818 547,00	3 584 440 220,00
Alektum	Alektum to międzynarodowa firma specjalizująca się w dostarczaniu kompleksowych usług w zakresie zarządzania wierzytelnościami.	430 000,00	150 000 000,00
Aforti Collections	Aforti Collections jest ogólnopolską spółką specjalizującą się w zarządzaniu należnościami. Dewizą firmy jest szukanie optymalnych rozwiązań w obszarze prowadzonej działalności, którą z najwyższą starannością dopasowuje do potrzeb swoich klientów. Niepodważalnym atutem spółki jest autorski system do windykacji, który podnosi skuteczność działań windykacyjnych. Aforti Collections świadczy usługi windykacji polubownej (telefonicznej oraz bezpośredniej – podczas wizyt terenowych), a także windykacji sądowo-egzekucyjnej. Specjalizuje się w obsłudze podmiotów zarówno o profilu finansowym (firmy windykacyjne, leasingowe, pożyczkowe) jak i z branży telekomunikacyjnej, ubezpieczeniowej, reklamowej czy też energetycznej.	269 054,00	895 498 563,17
RK Legal (Rączkowski, Kwieciński Adwokaci)	Od 2006 roku firma świadczy kompleksowe usługi prawne dla biznesu. Pod szyldem RK Legal skupia spółki wspierające przedsiębiorców w kwestiach prawnych, zarządzaniu portfelami wierzytelności i ochronie danych osobowych. Zespół kancelarii liczy dziś łącznie ponad 120 osób. RK Legal wspiera w sprawnym odzyskiwaniu należności banki i instytucje pożyczkowe, firmy leasingowe, fundusze sekurytyzacyjne oraz podmioty z branży energetycznej i telekomunikacyjnej. Obsługuje należności korporacyjne B2 C i B2 B również na rynkach zagranicznych, jako członek Euro Collect Net Lawyers – międzynarodowej sieci firm specjalizujących się w obsłudze długów w UE i poza nią. Kancelaria ma również licencję Komisji Nadzoru Finansowego na zarządzanie funduszami sekurytyzacyjnymi. Firma opracowuje własne, innowacyjne rozwiązania technologiczne, które pozwalają efektywnie zarządzać projektami i na bieżąco raportować klientom postępy prowadzonych spraw.	60 585,00	137 879 176,69
Kancelaria Prawna Inkaso WEC	Kancelaria Prawna Inkaso WEC to spółka wiodąca w Grupie Kapitałowej WEC, której działalność została zapoczątkowana w 1995 roku. Jest organizacją zarządzaną przez wysoką etykę i jakość usług. Od prawie 30 lat kompleksowo obsługuje wierzytelności B2 B oraz serwisuje i wykupuje portfele wierzytelności masowych. Jej priorytetem jest odzyskanie pieniędzy polubownie. Intensywne i zdecydowane czynności windykacyjne prowadzi w taki sposób, aby jak najszybciej rozwiązać sprawę. W procesie windykacji wykorzystuje różne formy kontaktu i sankcji prawno-ekonomicznych. Specjalnie przygotowane algorytmy kontaktu z dłużnikiem skutecznie motywują go do jak najszybszej spłaty zaległości. Praca Kancelarii wspierana jest przez doświadczonych prawników z innej spółki Grupy WEC. Przedstawiciele firmy wiedzą, jak ważne dla współczesnego biznesu jest połączenie sztucznej inteligencji z pracą człowieka, dlatego systematycznie inwestuje w kapitał ludzki i nowoczesne rozwiązania IT.	57 890,00	12 589 881
Atradius Collections	Strategiczny partner w zakresie windykacji należności B2 B. Celem firmy jest odzyskanie należności i utrzymanie pozytywnych relacji biznesowych między klientami a ich dłużnikami. Atradius Collections w pełni angażuje się w dostarczanie klientom usług windykacyjnych o zasięgu globalnym na najwyższym poziomie. Jedną z najważniejszych reguł Atradius jest elastyczność i gotowość uwzględniania indywidualnych oczekiwań klientów, dlatego oferta skierowana do polskich przedsiębiorstw jest dopasowana do polskich realiów gospodarczych. Doświadczeni specjaliści firmy dysponują wiedzą w zakresie lokalnego prawa oraz praktyk windykacyjnych. Atradius Collections oferuje pełen outsourcing: od globalnego monitoringu należności, przez windykację polubowną, po postępowania prawne i upadłościowe.	4 027,00	153 754 510
INDOS	INDOS świadczy kompleksowe usługi służące poprawie płynności finansowej podmiotów gospodarczych. Działa od ponad 30 lat – w branży windykacyjnej jest spółką z najdłuższą tradycją. Specjalizuje się w odzyskiwaniu należności z sektora B2 B. W grupie jej klientów znajduje się ponad 5000 firm, w tym zarówno korporacje o międzynarodowym zasięgu, jak i małe i średnie przedsiębiorstwa. Swoim kontrahentom zapewnia aktywną i bezpośrednią windykację wierzytelności polegającą na osobistych kontaktach z dłużnikami. Gwarantuje także pełną obsługę prawną na wszystkich etapach windykacji. Swoje wynagrodzenie firma pobiera w modelu success fee. W ofercie ma różne rodzaje windykacji: windykację powierniczą (z cesją wierzytelności) oraz windykację na zlecenie, którą stosuje w przypadku umownego zakazu cesji.	631,00	8 800 000,00

Wojna na Ukrainie, a decyzje firm

Zmniejszenie wartości składanych zamówień, prośba o dłuższe terminy płatności na fakturach, rezygnacja z planowanych zleceń – średnio co trzeci właściciel firmy doświadcza ze strony kontrahentów przeróżnych zachowań, które tamci tłumaczą wojną w Ukrainie – wynika z badania Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej. Wiele z tych zjawisk nie ma podłoża ekonomicznego, a psychologiczne, zapewniają eksperci i przypominają, że podobne reakcje biznesu obserwowaliśmy na początku pandemii.

Nic nie wskazuje na to, by wojna za naszą wschodnią granicą miała szybko dobiec końca. Tymczasem przedłużający się konflikt w Ukrainie odciska coraz większe piętno nie tylko na polskiej gospodarce, ale również na polskich firmach. I to niezależnie od tego, czy prowadzą one interesy na Wschodzie Europy, czy też nie.

Ochronić własne interesy

Jak pokazuje badanie „Biznes a Ukraina” przeprowadzone pod koniec marca 2022 r. przez TGM Research na zlecenie Krajowego Rejestru Długów BIG, 38 proc. właścicieli firm z sektora MŚP uważa, że wojna rosyjsko-ukraińska ma lub będzie miała negatywny wpływ na ich działalność. Skłania to przedsiębiorców do podejmowania decyzji mających na celu lepszą ochronę własnych interesów. Jednak zdaniem ekspertów, to nieuzasadnione obawy – większość z nich nie ma pokrycia w rzeczywistości. W praktyce natomiast takie działania przynoszą tylko szkodę mniejszym i słabszym partnerom biznesowym.

A są to:

- wstrzymanie płatności za produkty lub usługi,
- opóźnianie płatności za produkty lub usługi,
- prośba o dłuższe terminy płatności na fakturach,
- rezygnacja z zaplanowanych projektów lub zleceń,
- odracanie zaplanowanych projektów lub zleceń i zmniejszenie wartości składanych zamówień.

Już średnio co trzeci przedsiębiorca doświadczył ze strony kontrahenta każdego z tych zjawisk.

Zamrożona gotówka i odwołane projekty

Najwięcej, bo 44 proc. badanych przedsiębiorców, uskarża się na zmniejszenie wartości składanych zamówień przez kontrahentów. Tamci z kolei wstrzymują się z większymi wydatkami, argumentując swoje decyzje niestabilną sytuacją ekonomiczno-gospodarczą naszego kraju i związaną z tym rosnącą inflacją.

– Z rozmów z naszymi klientami wynika, że firmy decydują się tylko na konieczne zakupy, akumulując środki finansowe i czekając na lepsze warunki do inwestowania. Stanowi to poważny problem dla dostawców, którzy dotychczas zbywali większe ilości towarów, a teraz, na skutek decyzji kontrahentów, muszą je magazynować lub szukać nowych możliwości zbytu. Zmniejszenie wolumenu sprzedaży oznacza dla przedsiębiorstwa również mniejszy zysk i gotówkę zamrożoną w niesprzedanym towarze – tłumaczy Dariusz Szkaradek, prezes firmy faktoringowej NFG, na co dzień obsługującej sektor MŚP.

Jak łatwo się domyślić, największe wskazania w tym zakresie pochodzą od firm z branży handlowej – 57,4 proc., ale i budowlanej – 56,13 proc. Zjawisko to występuje najczęściej w firmach średnich – 47 proc. (zatrudniających od 50 do 249 osób) i zlokalizowanych w regionie północnym (kujawsko-pomorskie, pomorskie, warmińsko-mazurskie) – 78,7 proc.

Ale nie tylko mniejszy zysk jest problemem. Wielu przedsiębiorców uskarża się na utracone kontrakty. Negatywną konsekwencją takiej sytuacji może być utrata płynności finansowej, a także brak dostępu do szybkiego finansowania.

– Według badania KRD, blisko 30 proc. przedsiębiorców z sektora MŚP spotkało się z odracaniem zaplanowanych projektów lub zleceń przez kontrahentów, a 35 proc. z całkowitą rezygnacją z nich. W efekcie ta-

kie przedsiębiorstwa znalazły się bez zleceń i bez pieniędzy. Zostały też nagle pozbawione możliwości szybkiego finansowania chociażby w postaci faktoringu, bo nie mogą przecież wystawić faktury za projekt, którego de facto nie zrobili. Płynność finansowa tych firm zawisła na włosku – komentuje Dariusz Szkaradek.

W największym stopniu problem ten dotyczy firm z branży handlowej i zlokalizowanych w południowo-zachodniej części kraju (woj.

dolnośląskie i opolskie). Zdecydowanie częściej przedsiębiorcy skarżą się na całkowitą rezygnację z zaplanowanych wcześniej projektów, aniżeli na ich odracanie.

*Ogólnopolskie badanie „Biznes a Ukraina” przeprowadzone na zlecenie Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej SA w marcu 2022 r. przez TGM Research na grupie 320 firm z sektora mikro, małych i średnich przedsiębiorstw, metodą CAWI.

Potrzeba informacji a skuteczna windykacja

Podczas gdy gospodarka powoli zaczęła się podnosić z kryzysu spowodowanego pandemią COVID-19, inwazja na Ukrainę ponownie spowolniła jej rozwój. Wiele firm upadło, a spora ich część nadal z trudem przeprowadza bieżące operacje. To samo tyczy się osób fizycznych – ten ciężki okres sprawił, że wiele z nich popadło w długi, stało się niewypłacalnymi, czy wręcz ogłosiło bankructwo. W związku, z czym wiele firm boryka się z problemem niezapłaconych faktur czy nieuregulowanych należności.

Zwłoka przy regulowaniu płatności przez klientów zaburza płynność finansową firmy, a im więcej takich zaburzeń tym bardziej krucha i podatna na wstrząsy staje się organizacja. Jak zatem odzyskać własne środki? Dobrym rozwiązaniem jest postawienie na windykację polubowną, która nie tylko ogranicza dalsze koszty, ale pozwala zachować dobre relacje z naszymi klientami. Aby wspomóc firmy w działaniach mających na celu efektywne ściąganie należności CRIF dysponuje kilkoma narzędziami, w tym Skip Tracing i Credit Check – System Wymiany Informacji, które ułatwiają to zadanie.

Kluczowym podczas odzyskiwania należności jest dostęp do informacji, a w szczególności tych danych, które pozwolą nam się skontaktować z wierzycielem. Dane teleadresowe, numery telefonów, adresy mailowe czy pocztowe są niezbędne w skutecznej windykacji. Często te podawane przy zawieraniu pierwotnej umowy po czasie ulegają przedawnieniu – klient zmienia miejsce zamieszkania czy numer telefonu, a kontakt się urywa. Pozostaje po nim jedynie nieopłacona faktura, która rodzi dodatkowe koszty w postaci działań związanych z próbami jej uregulowania. Dzięki narzędziom CRIF proces ten staje się nie tylko szybszy, ale i też tańszy.

Credit Check System Wymiany Informacji (SWI) to zbiór informacji o bieżących zobowiązaniach oraz aktualnych da-

nych adresowych dłużnika pozyskanych przez instytucje finansowe, oraz firmy sektora zarządzania wierzycielami. Nasze drugie narzędzie – Skip Tracing – to także zbiór danych teleadresowych dłużników, ale rozszerzony o dane podmiotów gospodarczych powiązanych ze zobowiązaniem. Dzięki stale aktualizowanemu danym pochodzącym z wielu źródeł oraz możliwości sprawdzenia nie tylko samego pożyczającego, ale również jego otoczenia, możemy o wiele skuteczniej i efektywniej do niego dotrzeć. Bezpośrednio przekłada się to na oszczędność czasu i środków firm, które borykają się z problemem zalegania z płatnościami wśród klientów, co często może mieć wpływ na tzw. byc albo nie byc firmy. Zespół analityków CRIF przygotował zestawienie liczby przekazanych rekordów do wzbogacenia o nowe dane za rok 2020 i 2021. Jak widać na wykresie, zainteresowanie rynku zarządzania wierzycielami dostępem do nowych danych jest nieco mniejsze niż w ubiegłym roku, natomiast nadal jest ono znacznie większe niż w latach poprzednich. Otwarta wymiana danych jedynie potęguje tę potrzebę i sprawia, że możliwości ich pozyskania i weryfikacji stają się coraz lepsze. Informacje są coraz bardziej wiarygodne, bo pochodzą z wielu źródeł, oraz coraz bardziej aktualne, gdyż są one zaciągane niemalże w czasie rzeczywistym.

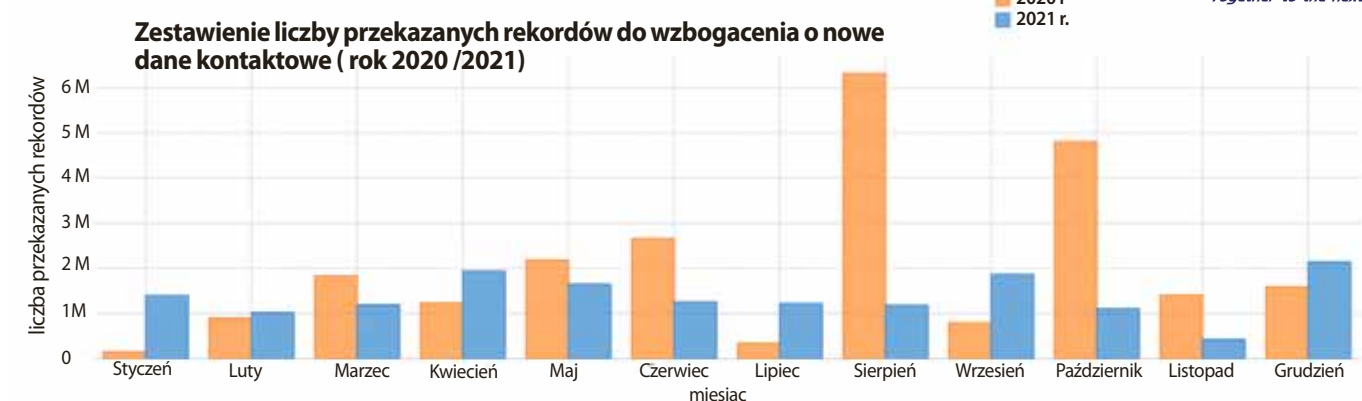
Referencyjna baza danych Skip Tracing to ponad 9 milionów budynków z pełnymi danymi adresowymi wraz z ich przeznaczeniem, co pozwala na niemalże natychmiastową weryfikację prawdopodobieństwa tego, że podany przez wierzyciela adres jest poprawny. Nasze bazy danych to także dane ponad 9,6 miliona jednoosobowych firm i spółek cywilnych (odpowiednik CEIDG) oraz dane 830 tysięcy spółek prawa handlowego (odpowiednik KRS), co razem daje nam zbiór ponad 18 milionów powiązań między osobami i podmiotami. Dzięki ich odpowiedniej kategoryzacji i analizie jesteśmy w stanie połączyć na pozór nieistotne dane, aby pomóc naszym klientom w weryfikacji kontrahentów i skutecznym odzyskaniu należności.

Aby jeszcze lepiej zaobserwować zachodzące na rynku zarządzania wierzycielami trendy, postanowiliśmy zestawić pierwsze kwartały czterech kolejnych lat – zaczynając od 2019 roku, a kończąc na 2022. Zestawienie to jest o tyle ciekawe, że obejmuje okres sprzed pandemii, jak i podczas jej trwania, a także początek inwazji na Ukrainę.

Jak możemy zobaczyć na powyższym wykresie popyt na dane gwałtownie wzrósł w 2020 roku, w porównaniu z 2019. Co ciekawe, jeśli porównamy 2021 rok z 2020, zauważymy lekki spadek zainteresowania nabywaniem informacji przez firmy. Możemy spekulować, iż zmiany te mogły być związane z ograniczeniami nałożonymi w związku z Covid-19, a także zmianami w ustawodawstwie w tym m.in. wyższymi kosztami sądowymi, nową ustawą o komornikach czy tzw. ustawą antylichwiarską.

Warto natomiast podkreślić, iż popyt na dane stale jest wysoki, a prowadzenie biznesu w świecie cyfrowym będzie potęgować potrzebę informacji oraz odpowiedniej jej analizy, która pozwoli na szybkie podejmowanie właściwych decyzji.

1 Porównanie rok do roku (2020 do 2021)



Rys. 1 – Liczba przekazanych rekordów, porównanie lat 2020/2021

CRIF
Together to the next level

W OBLICZU WYZWAŃ



Z Hubertem Czapińskim, prawnikiem, ekspertem w dziedzinie windykacji międzynarodowej, właścicielem firmy windykacyjnej Debtus, wiceprzewodniczącym Rady Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelności, rozmawiała Katarzyna Mazur.

dzię na wykorzystanie naszego potencjału i kompetencji w tym zakresie.

Jak obecna sytuacja geopolityczna wpływa na funkcjonowanie rynku windykacji?

Obecna sytuacja geopolityczna wpływa na wszystkie dziedziny naszego życia, również na rynek windykacji. Konflikt zbrojny za naszą granicą doprowadził do przerwania łańcuchów dostaw, już nadszarpniętych pandemią koronawirusa, zapoczątkował ogromną migrację ludności, spowodował dalszy wzrost cen nośników energii i produktów żywnościowych oraz cen najmu; wszczął embargo na dostawy produktów oraz współpracę z firmami rosyjskimi; również ma wpływ na przepływ kapitału i powstawanie zatorów płatniczych i wierzytelności, w dużej części niemożliwych do odzyskania w przyszłości. Oczywiście globalne zawirowania tworzą okazję dla firm takich jak nasza TCM Group, specjalizujących się w windykacji międzynarodowej, ale takie nowe wierzytelności i zapotrzebowanie na nasze usługi będzie widoczne po upływie pewnego okresu. W momencie, kiedy dłużnik nie ma za co kupić żywności, zapewnić dachu nad głową rodzinie lub gdy jego firma znika z rynku z dnia na dzień, to oczywiście nie będzie w stanie spłacać swoich zobowiązań. Dodatkowo obserwujemy zmianę dynamiki rozwoju gospodarczego, decydenci w Europie i USA już widzą konieczność

większej dywersyfikacji produkcji komponentów krytycznych dla infrastruktury ich rynków. Z jednej strony sytuacja geopolityczna powoduje scementowanie sojuszy, szczególnie wojskowych, a z drugiej strony zdecydowanie większy nacisk będzie kładziony na protekcję poszczególnych rynków krajowych oraz jednolitego rynku europejskiego. Zmieniają się kierunki dostaw towarów, tworzą się nowe relacje biznesowe, producenci szukają nowych, zamiennych rynków zbytu. To tworzy konieczność korzystania przez importerów-eksporterów z dodatkowych, wyskosp specjalistycznych usług, w tym dodatkowej weryfikacji zagranicznych kontrahentów, dodatkowych usług prawnych oraz windykacji międzynarodowej. TCM Group oferuje takie usługi już w 169 państwach na świecie.

Czy rynek windykacji jest gotów na więcej pracy, którą niewątpliwie będzie miał w związku ze wzrostem stóp procentowych, a co za tym idzie wyższymi ratami kredytowymi, co może spowodować większą liczbę niespłacanych kredytów?

Niestety, zgodnie z przewidywaniami z 2021 r., stopy procentowe wzrastają w sposób skokowy i na chwilę obecną nic nie wskazuje, żeby inflacja hamowała i że unikniemy dalszych podwyżek w niedalekiej przyszłości. Polityka NBP i rządu nie jest spójna w kontekście walki z galopującą inflacją, za co płacą wszyscy, nie tylko kredytobiorcy. Chwilowo nie spo-

dziewam się niekontrolowanego wzrostu liczby niespłacanych kredytów mieszkaniowych, w tym zakresie kredytobiorcy wykazują dość dużą moralność płatniczą, co jest tym bardziej zrozumiałe w sytuacji deficytu mieszkaniowego oraz rosnących cen nieruchomości, ale jeśli stopy wzrosną o kolejne 2 punkty procentowe (a dzisiejsza podwyżka była ósmą z kolej podwyżką stóp procentowych), to raty kredytów będą o 100 proc. wyższe niż na jesieni 2021 r. a to już będzie sytuacja krytyczna dla wielu polskich rodzin. W innych segmentach rynku już teraz widać pierwsze problemy z płynnością finansową. Jak właśnie ogłosił PZF, tylko w I kwartale b.r. polskie firmy sprzedały firmom faktoringowym należności na kwotę 105 mld zł, to jest prawie 33 proc. więcej niż w analogicznym okresie 2021 r. Można spodziewać się dalszego wzrostu liczby wierzytelności na rynku, natomiast nasza branża jest na to gotowa. Działania rynku windykacyjnego są skalowalne, posiadamy nowoczesne systemy IT oraz rozwiniętą infrastrukturę, a rok 2021 był owocny dla branży. Wąskim gardłem w tym przypadku mogą się okazać długotrwałe postępowania sądowe oraz egzekucyjne i windykacja tzw. kredytów trudnych. Czyli liczba wierzytelności nie wydaje się tu kluczowa, problematyczną kwestią może się okazać efektywność zwiększonej liczby spraw windykacyjnych w tak ciężkim momencie dla konsumentów i kontrahentów, skutkująca mniejszym odzyskiem należności przy zwiększonych kosztach działalności. Pewną nadzieję wiązałbym tu z odblokowaniem funduszy z KPO, ale to z kolei może napędzać inflację.

Kiedy już jednak zejdziemy z drogi i przestaniemy spłacać kredyt i zawita do nas windykator, czy warto skorzystać ze współpracy z nim na etapie windykacji polubownej?

Windykacja polubowna jest kluczowa i według estymacji TCM Group, prowadzi do zakończenia sukcesem ponad 80 proc. zleconych nam spraw. Pamiętajmy, że windykacja polubowna jest najszybszym i najefektywniejszym sposobem odzyskania naszych pieniędzy. Profesjonalna firma, działając w imieniu wierzyciela, wspiera dłużnika i oferuje mu wielorakie rozwiązania, które prowadzą do wyrwania się ze spirali zadłużenia i złapania „oddechu finansowego”, co z kolej pozwala odzyskać środki wierzycielowi. Po zakończeniu skutecznej i etycznej windykacji dłużnik i wierzyciel mogą ponownie wznowić współpracę z korzyścią dla obu stron. To jest zawsze oczekiwany rezultat: spłata oraz współpraca. Dlatego nie warto

nas unikać, bo rozmowa z nami to wymierne korzyści dla dłużnika. Z drugiej strony klient/wierzyciel powinien mieć świadomość, że tylko szybkie i elastyczne działania prowadzą do pożądanego rezultatu i nie powinien zwlekać z przekazaniem sprawy w ręce profesjonalistów.

Co wolno windykatorowi?

Nasza firma oraz PZZW i TCM Group, do których należymy, promują najwyższe standardy etyczne w całym procesie windykacji. Nad przestrzeganiem procedur windykacyjnych oraz kodeksów etycznych czuwa Complaints Committee TCM Group oraz Komisja Etyki PZZW, które weryfikują stosowanie się do zasad etycznych przez wszystkie firmy skupione odpowiednio w związku czy grupie TCM. Częścią działań skierowaną do naszych klientów oraz dłużników (również małych i średnich przedsiębiorców), jest program „Edukacyjnie o windykacji”, gorąco zachęcam do korzystania z tej platformy, gdzie można znaleźć szczegółowe informacje o całym procesie odzyskiwania należności i o tym jak powinien on przebiegać. Dodatkowo, każdy odpowiedzialnie działający windykator powinien udzielić rzetelnej informacji na zadawane przez dłużnika pytania odnośnie jego statusu oraz szczegółów prowadzonej sprawy.

Kiedy skorzystać z pomocy firmy windykacyjnej?

Na te pytania mam zawsze jedną odpowiedź – jak najszybciej oraz przy wsparciu firmy windykacyjnej. Profesjonalna firma posiadająca niezbędne narzędzia, kompetencje oraz doświadczenie, działa zdecydowanie skuteczniej – pamiętajmy, że to jest jej core business. Inne są kompetencje i inna skuteczność windykacji, np. firmy produkcyjnej lub grupy producentów rolnych, a inne firmy windykacyjnej lub kancelarii prawnej. Skuteczność windykacji spada odwrotnie proporcjonalnie do upływu czasu, czyli im dłużej czekamy, tym mamy mniejsze szanse na sukces. Wierzyciel powinien potraktować windykację jako jeden z elementów swojej normalnej polityki firmowej i rozpocząć ją już przed upływem terminu płatności w formie monitoringu, a później kontynuować zgodnie z wypracowanymi rozwiązaniami. Znowu pamiętajmy, że to obowiązkiem kontrahenta/dłużnika jest zapłata za otrzymany towar lub wykonaną usługę. Żaden z naszych dłużników nie chciałby pracować za darmo dla nas.

Mam nadzieję, że druga połowa 2022 roku będzie spokojniejsza i pozwoli nam wszystkim odpuścić od bieżących problemów.

Co ułatwi, a w czym przeszkodzi ustawa o działalności windykacyjnej i zawodzie windykatora?

Do dziś nie jest znany projekt ustawy, natomiast odnosząc się do informacji i spekulacji prasowych, uważam za pozytywne zjawisko fakt, że planowane jest uregulowanie oraz znormalizowanie działania windykatorów, szczególnie w zakresie NPL/B2 C, z czym żadna firma świadcząca swoje usługi w sposób profesjonalny i etyczny nie powinna mieć problemu. Natomiast niepokojące w kontekście naszej gospodarki mogą być proponowane rozwiązania odnośnie kapitałów własnych oraz struktury firm, szczególnie bolesne dla polskich małych i średnich przedsiębiorstw, które w doskonałej większości nie mają żadnych szans na spełnienie proponowanych wymagań. Uzasadnione jest utrzymanie wymogów kapitałowych dla funduszy, które nabywają pakiety wierzytelności NPL, natomiast brak takiego uzasadnienia w przypadku serwisów, szczególnie obsługujących pojedyncze wierzytelności małych instytucji finansowych, np. banków spółdzielczych.

Czy branża konsultuje prace strony rządowej?

Jesteśmy członkiem PZZW, Polski Związek Zarządzania Wierzytelności skupia największą liczbę podmiotów zajmujących się obsługą wierzytelności, posiada również Kodeks Etyki oraz Komisję Etyki, która rozpatruje skargi na firmy z PZZW, to również jedyna organizacja branżowa z Polski zrzeszona w FENCA / The Federation of European National Collection Associations/, która to federacja brała udział w opracowywaniu dyrektywy unijnej dot. NPL, która jest aktualnie wdrażana i stanowi bazę dla regulacji rynku. Jako PZZW wyraziliśmy gotowość do wsparcia prac rządowych ukierunkowanych na opracowanie, w ramach regulacji branży windykacyjnej, rozwiązań prawnych zabezpieczających interesy zarówno dłużnika, jak i wierzyciela. Mamy na-



Działania rynku windykacyjnego są skalowalne, posiadamy nowoczesne systemy IT oraz rozwiniętą infrastrukturę, a rok 2021 był owocny dla branży. Wąskim gardłem w tym przypadku mogą się okazać długotrwałe postępowania sądowe oraz egzekucyjne i windykacja tzw. kredytów trudnych. Czyli liczba wierzytelności nie wydaje się tu kluczowa, problematyczną kwestią może się okazać efektywność zwiększonej liczby spraw windykacyjnych w tak ciężkim momencie dla konsumentów i kontrahentów, skutkująca mniejszym odzyskiem należności przy zwiększonych kosztach działalności.