

RYNEK WINDYKACJI



WINDYKATOR CZY KOMORNIK

– w jakiej sytuacji przedsiębiorcy sięgają po poszczególne rozwiązania?

Zarówno windyktor, jak i komornik są uczestnikami procesu windykacji w pewnej części i w żaden sposób siebie wzajemnie nie wykluczają. Pełny proces windykacji powinien się zaczynać czynnościami zmierzającymi do polubownego zakończenia sprawy zadłużenia i tu główną rolę będzie odgrywał windyktor. Konsekwencją niepowodzenia postępowania polubownego jest postępowanie sądowe o zapłatę i egzekucja komornicza. W największym skrócie można wysnuć wniosek, że sprawa zwykle trafia do windyktora, zanim trafi do sądu w celu próby odzyskania długu na zasadach polubownych, a do komornika wtedy, gdy mamy już tytuł wykonawczy (zakończyło się postępowanie sądowe).

Jacek Kosmański

prezes zarządu,
Kancelaria Prawna Mediator

Zacznijmy jednak od istotnych różnic pomiędzy windyktorem a komornikiem. Z definicji komornik sądowy to funkcjonariusz publiczny działający przy sądzie rejonowym, zajmujący się w zasadzie wykonywaniem rozstrzygnięć o roszczeniach cywilnych w drodze przymusu egzekucyjnego. Komornik wykonuje także inne czynności przekazane na podstawie odrębnych przepisów. Windyktor to osoba działająca na zlecenie wierzyciela w jego imieniu w oparciu o pełnomocnictwo

i podstawę istnienia zobowiązania (niekoniecznie w postaci sądowych tytułów wykonawczych). Najczęściej to pracownik wyspecjalizowanej firmy windykacyjnej lub pracownik powołanego w reprezentowanej firmie działu windykacji należności.

Co komu wolno?

Istnieje pogląd, że windyktor zajmuje się sprawą o zapłatę przed postępowaniem sądowym, a komornik po postępowaniu sądowym i jest w tym stwierdzeniu sporo prawdy. Niezbędnym dla komornika sądowego do podjęcia czynności komorniczych jest tytuł wykonawczy (nakaz zapłaty, wyrok zaoczny itd.) zaopatrzonej w klauzulę wykonal-

ności oraz poprawnie skierowany wniosek egzekucyjny wskazujący majątek dłużnika, który powinien zostać zajęty w drodze egzekucji komorniczej. W postępowaniu windykacyjnym (polubownym) wystarczy wykazać zobowiązanie, przedstawiając podstawę istnienia zobowiązania np. faktury czy umowę pożyczki, ale również sądowy tytuł wykonawczy, aby zacząć procedurę windykacji należności. Komornik działa na wniosek wierzyciela i jest związany jego żądaniem opisanym w wniosku o egzekucję. Dlatego negocjacje z komornikiem, w przeciwieństwie do tych prowadzonych z windyktorem, z góry skazane są na niepowodzenie. Decyzja o tym, czy komornik może odstąpić od egzekucji w jakiejś części, należy do wierzyciela. To wierzyciel określił sposób, w jaki egzekucja ma być prowadzona i tylko w jego gestii jest zmiana decyzji. Zadaniem windyktora jest przekazywanie na bieżąco wierzycielowi propozycji dłużnika i wspólne podejmowanie decyzji co do porozumienia z dłużnikiem lub jego braku. Komornik, w przeciwieństwie do windyktora, ma pełne prawo do wejścia do mieszkania dłużnika. Komornik może też dokonać zajęcia rzeczy znajdujących

się w mieszkaniu – zabrać lub wpiąć do rejestru celem zlicytowania ich w późniejszym terminie. Trzeba także pamiętać, że komornik jest funkcjonariuszem publicznym i za atak na niego (także słowny) grozi odpowiedzialność karna. Windyktor może wejść do mieszkania dłużnika tylko na jego wyraźne zaproszenie i nie może dokonywać absolutnie żadnych czynności polegających na przejmowaniu majątku dłużnika w poczet długu wierzyciela, którego windyktor reprezentuje, z wyłączeniem dobrowolnych spłat dłużnika względem wierzyciela.

Alternatywa dla samodzielnego działania

Z punktu widzenia całego procesu windykacji należności praca windyktora i czynności egzekucyjne komornika to tylko jego część, którą wykorzystamy do odzyskania długu. Nowoczesny proces windykacji proponowany przez działające w Polsce profesjonalne firmy windykacyjne polega bowiem na zarządzaniu należnością od wczesnego stadium przeterminowania, zawiera w sobie szereg czynności ułatwiających dalsze dochodzenie wierzytelności, poprzez pełną reprezentację klienta w procesie polubownym,

sądowym i dalsze czynności windykacyjne oraz dalsze prowadzenie sprawy przy współpracy z komornikiem sądowym prowadzącym egzekucję. Przekazując swoją sprawę do zapłaty firmie windykacyjnej, możemy liczyć na adekwatny dobór właściwych narzędzi w odpowiednim czasie i w pełnym zakresie koniecznych czynności. Odpowiedź na pytanie, kiedy sprawa trafia do komornika, a kiedy do windyktora, jest ważna dla wszystkich chcących samodzielnie działać w sprawie o zapłatę. Należy jednak pamiętać, że oprócz windyktora i komornika będziemy musieli zaangażować dodatkowo prawnika i w niektórych przypadkach biuro informacji gospodarczej. Alternatywą do samodzielnego działań jest przekazanie zlecenia do kancelarii prawnej specjalizującej się w dochodzeniu należności lub firmy windykacyjnej zapewniającej swoim klientom pełny proces windykacji należności. Takie firmy korzystają z własnej struktury wewnętrznej, co gwarantuje wykorzystanie wszelkich instrumentów prawnych w dochodzeniu naszych roszczeń z całą pewnością, zawierających w sobie czynności zarówno windyktora, jak i komornika.

Kompleksowe i aktualne bazy danych do zarządzania wierzytelnościami – Credit Check – System Wymiany Informacji (SWI)

W czasie kryzysu związanego z pandemią COVID-19 i spowolnienia gospodarki przedsiębiorcy są zmuszeni zmienić sposób funkcjonowania firm. Dotyczy to głównie procesów organizacyjnych oraz finansowych takich jak pozyskiwanie kapitału i racjonalne nim zarządzanie. Dodatkowo duży nacisk kładziony jest na dochodzenie należnych i niezapłaconych faktur.

Obecna sytuacja sprzyja zwiększonej liczbie nierzetelnych kontrahentów, którzy przestają płacić swoje zobowiązania na czas. **Niezapłacone faktury to brak płynności w działaniu firmy**, dlatego przedsiębiorcy, chroniąc własny interes przed długami, a nierzadko przed upadłością, sięgają po efektywne sposoby wspierania windykacji. Bądź na bieżąco z informacjami o płatnościach i analizuj wypłacalność klientów.

Kluczem do sprawnego kontrolowania finansów firmy jest między innymi szybki dostęp do aktualnych danych o płatnościach klientów, jak również informacje o ich zaległościach. Zmiany, jakie miały miejsce w ostatnim okresie w branży

zarządzania wierzytelnościami (wyższe koszty sądowe, nowa ustawa o komornikach, ograniczenia z tytułu COVID-19) spowodowały, że główne działania firm windykacyjnych skupiły się **na windykacji polubownej**. Ten etap obejmuje przede wszystkim rozmowy telefoniczne, wysyłkę pism, SMS-ów i maili.

Skuteczność windykacji polubownej w dużej mierze zależy od danych kontaktowych, jakie są w posiadaniu firmy planującej odzyskanie należności. Im bardziej te dane są aktualne, tym efektywność działań, czyli ścisłałość jest wyższa.

Dlatego tak ważne są rozwiązania, które pozwalają firmom za-

rządzać wierzytelnościami na pozyskanie aktualnych danych teleadresowych, np. oferowane przez CRIF: Skip Tracing i Credit Check – System Wymiany Informacji.

Jak pokazuje poniższe zestawienie, zainteresowanie rynku zarządzania wierzytelnościami dostępem do nowych danych jest wyższe kilkukrotnie w porównaniu z rokiem 2019.

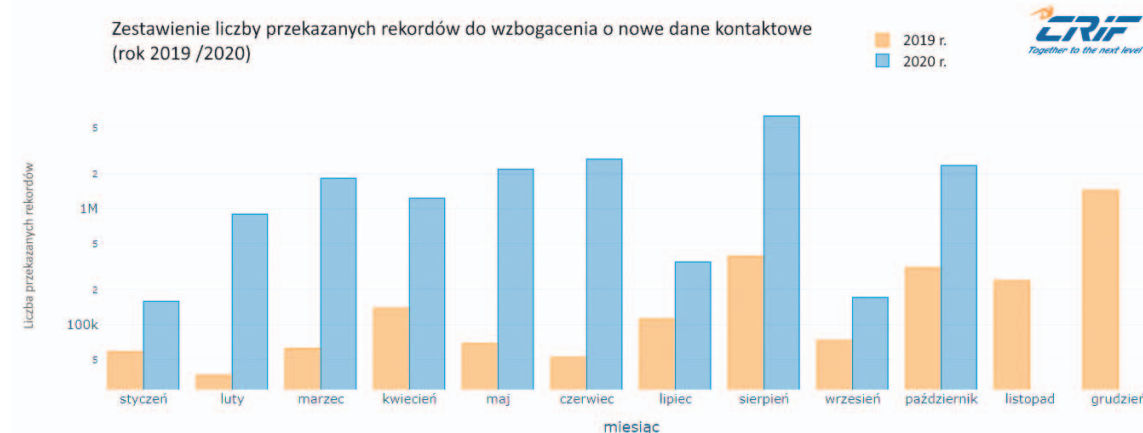
Crif wychodzi naprzeciw oczekiwaniom branży zarządzania wierzytelnościami i proponuje rozwiązanie Credit-Check System Wymiany Informacji – SWI.

Podstawowym założeniem **Systemu Wymiany Informacji (SWI)** jest pozyskanie przez instytucje finansowe oraz firmy sektora zarządzania wierzytelnościami informacji o bieżących zobowiązaniach oraz

aktualnych danych adresowych dłużnika.

CREDIT CHECK – System Wymiany Informacji (SWI) to najbardziej kompletne i aktualne źródło danych dotyczące klientów sektora finansowego oraz zarządzania.

Możesz więcej – dowiedz się więcej! Wejdź na credit-check.pl/swi/



CREDITCHECK
SYSTEM WYMIANY INFORMACJI

Aktualne dane dla
Zarządzających
wierzytelnościami.

credit-check.pl



RYNEK WINDYKACJI

Z pomocą eksperta

Firmy borykające się z brakiem płatności od swoich odbiorców coraz częściej sięgają po usługi wyspecjalizowanych podmiotów zewnętrznych. Dobra firma windykacyjna to z punktu widzenia przedsiębiorcy taka, która może wykazać się możliwie najwyższą skutecznością działania.

Paweł Starczak

Sales & Relationship Manager,
Hilton-Baird Financial Solutions

bezlitosna – każdy dzień zwłoki w działaniu to mniejsza szansa na odzyskanie pieniędzy.

Zbudować relację

Kolejną trudną do przecenienia kwestią jest kontakt z dłużnikiem, zbudowanie relacji mającej na celu rozwiązanie trudnej sytuacji. Rzecz jasna łatwiej powiedzieć niż zrobić – brak zapłaty oznacza często również zerwanie kontaktu i tu otwiera się pole do działania dla firmy windykacyjnej. Telefony, korespondencja listowa i drogą elektroniczną, wezwania do zapłaty – wszystko to ma uświadomić dłużnikowi, że sprawa znajduje się w rękach instytucji, która jest dużo bardziej zdeterminowana i sprawna niż wierzyciel, który musi koncentrować się na prowadzeniu własnego biznesu. Oczywiście niezmiernie istotnym czynnikiem jest też ustalenie właściwej osoby, która po stronie dłużnika ma największy wpływ na oczekiwane uregulowanie należności. Może okazać się, że już sam kontakt ze strony firmy windykacyjnej i uświadomienie dłużnikowi, że przejęła ona sprawę od wierzyciela, może skutkować spłatą zaległości. Jeśli tak się nie stanie, ważna jest konsekwencja w działaniu oraz świadomość tego, że aby osiągnąć sukces, trzeba pracować także nad relacjami z dłużnikiem.

Dłużnik ze wsparciem

Wychodząc naprzeciw tym potrzebom, windykatorzy mogą pochwalić się interesującymi możliwościami działań. Najbardziej znane i rozpoznawalne to oczywiście próby skłonienia dłużnika do spłaty zaległości za pomocą kontaktu telefonicznego, monitów i negocjacji.



Ponieważ sytuacja gospodarcza, w jakiej działają zarówno wierzyciele, jak i dłużnicy, nieustannie się zmienia, firmy windykacyjne powinny być możliwie wszechstronne.

Jakie więc usługi muszą oferować firmy windykacyjne, aby sprostać oczekiwaniom rynku? Przedstawiciele sektora zgodnie twierdzą, że nie ma dwóch identycznych sytuacji, w których odbiorca nie płaci za towar lub usługę, inne są okoliczności, powody braku płatności. Inne są też sposoby mające doprowadzić do pomyślnego rozwiązania problemu – nie ma rozwiązań działających w każdej sytuacji.

Liczy się szybkość

Klienci stają się coraz bardziej wymagający, oczekując działań szybkich i skutecznych. Rosnąca wiedza przedsiębiorców niesie też ze sobą złe skutki – dłużnicy stają się coraz bardziej przebiegli, a i stosowane przez nich fortele są bardziej złożone niż kilka czy kilkanaście lat temu.

Proces odzyskiwania środków z niezapłaconych faktur musi opierać się na szybkości działania. Począwszy od zrozumienia przyczyn kryjących się za brakiem zapłaty i zbadaniu podstaw roszczeń aż do skutecznej egzekucji długu, sprawne i szybkie realizowanie kolejnych punktów opracowanego wcześniej planu działań jest nieodzowne. Bez przesady można powiedzieć, że czas działa na korzyść dłużnika – nawet jeśli nie stara się doprowadzić do przedawnienia roszczeń, to statystyka jest

Taka „miękka” windykacja bywa nieco lekceważona, ale potrafi być zaskakująco skuteczna. Jeśli dłużnik nie wykazuje woli współpracy lub sytuacja nie pozwala na rozciągnięcie w czasie negocjacje, firma windykacyjna przechodzi do wizyt w siedzibie nierzetelnego kontrahenta oraz działań zmierzających do wejścia na drogę sporu sądowego. Postępowanie sądowe prowadzone w porozumieniu ze zleceniodawcą również leży w zakresie możliwości firm windykacyjnych. Ten etap nie musi być ostatnim, na którym przedsiębiorca może liczyć na pomoc firmy windykacyjnej – późniejsze działania komornicze również mogą odbywać się przy różnorodnym wsparciu specjalistów, któ-

rymi dysponuje windykator, a ich skuteczność dotycząca na przykład poszukiwania majątku dłużnika bywa zaskakująca.

Wybrać ofertę dopasowaną do konkretnej sytuacji

Całe spektrum dostępnych rozwiązań z zakresu odzyskiwania należności umożliwia przedsiębiorcom na decydowanie o tym, czy wolą bezkompromisowo dążyć do odzyskania zaległych środków, czy też wolą dać dłużnikowi sposobność uregulowania zobowiązań bez uciekania się do windykacji „twardej”. Klient musi sam ocenić, czy chce utrzymać poprawne relacje z dłużnikiem – powinien wziąć pod uwagę zarówno przyczyny braku płatności, jak i za-

chowanie dłużnika, nie zapominając przy tym o jego sytuacji finansowej i majątkowej. Dobre chęci czy deklarowana wola spłaty to często niestety jedynie zasłona dymna, mająca dać dłużnikowi czas na podjęcie działań, które mają doprowadzić nierzadko do ukrycia majątku lub ogłoszenie upadłości. Zawsze warto skorzystać z możliwości firm windykacyjnych, które są w stanie skutecznie zbadać możliwości odzyskania długu i doradzić optymalne rozwiązanie.

Wybór firmy windykacyjnej powinien być przede wszystkim wyborem oferty dopasowanej do konkretnej sytuacji – dokonanie trafnego wyboru może także ułatwić poproszenie firmy windykacyjnej o referencje od byłych i obecnych jej klientów.

Sztuczna inteligencja w windykacji

Procesowi windykacji zadłużenia bardzo często towarzyszą ogromne emocje. Z jednej strony dłużnik może być w trudnej sytuacji życiowej, z drugiej wierzyciel może mieć problemy związane z tym, że nie może dysponować należnymi mu środkami. Działania windykacyjne często powodują też znaczne dodatkowe koszty po obu stronach.



Grzegorz Szulik

prezes zarządu, Provema

Zarówno instytucje finansowe, jak i firmy windykacyjne już dawno zrezygnowały z nieetycznych działań związanych z windykacją. Są one nie tylko nielegalne, ale również nieskuteczne. Właściwe podejście, jakie stosują praktycznie wszystkie liczące się instytucje, to partnerski układ z dłużnikiem pozwalający na stopniową redukcję zadłużenia. Jednak cały czas rozbieżne interesy obu stron powodują, że dochodzi do nieprzy-

jemnych sytuacji i niepotrzebnych emocji. Podstawowym problemem dla dłużników są uciążliwe telefony od windykatorów, z kolei wierzyciele ponoszą straty z tytułu kosztów działań windykacyjnych i braku możliwości dysponowania kapitałem.

Jak zwiększyć skuteczność działań windykacyjnych?

Start-upy z branży technologii finansowych od dawna już zastanawiają się, w jaki sposób zwiększyć skuteczność działań windykacyjnych i jednocześnie obniżyć ich koszty. Robią to we właściwy sobie sposób, czyli starają się automatyzować wszystkie możliwe procesy biznesowe. Okazuje się, że windykacja bez udziału człowieka może rozwiązać większość

napotykanym problemów. Nowym, ciekawym rozwiązaniem są mobilne aplikacje służące do windykacji. Klient po zainstalowaniu aplikacji loguje się do niej i widzi aktualny stan swoich zobowiązań. Może je spłacać przy pomocy natychmiastowych przelewów, prosić o odroczenie lub rozłożenie na raty.

Dodatkowe funkcjonalności

Aby pomóc klientom w spłacie zobowiązań, aplikacja może mieć wbudowaną funkcjonalność doradcy finansowego. Takie rozwiązanie, oparte na sztucznej inteligencji, może analizować przychody i wydatki klienta oraz pomóc mu stworzyć plan umożliwiający jak najszybsze pozbycie się zadłużenia. Zakładając, że

w większości przypadków problemy finansowe wynikają z błędów, jakie klienci banków popełniają przy planowaniu swoich wydatków, takie rozwiązanie może być bardzo pomocne i skuteczne a jego beneficjentami są zarówno dłużnik jak i wierzyciel. Automatyczny doradca finansowy może również pomagać gromadzić oszczędności oraz inwestować je na rynkach finansowych i kapitałowych.

Bardzo ciekawym rozwiązaniem może być również spłata zobowiązań przez cashback. Klient, robiąc zakupy w sieci, otrzymuje rabaty w sklepach współpracujących z właścicielem aplikacji. W zależności od aktualnych potrzeb klienta kwoty rabatów mogą być przekazywane na poczet oszczędności lub spłaty zobowiązań.

Zarządzanie domowym budżetem przed pandemią wyglądało zapewne inaczej niż teraz. Z tego powodu warto zmienić podejście do niektórych wpływów i wydatków. Wiele gospodarstw domowych planowało dotychczas każdy miesiąc, przeznaczając pewną kwotę na opłaty stałe, kolejną na spłatę zobowiązań takich jak np. pożyczki, jeszcze inną na zakupy spożywcze, artykuły medyczne, przyjemności etc. Część ze środków, o ile to możliwe, konsumenci oszczędzali, by w przyszłości móc dokonać większego zakupu lub mieć gotówkę „na wszelki wypadek”. – Scenariusze finansowe, które dotychczas sprawdzały się idealnie, trzeba teraz napisać od nowa. W czasach pandemii warto nie tylko zrewidować domowy budżet, ale też zmienić podejście do niektórych wpływów i wydatków. Jeżeli mamy niższe wpływy, warto zastanowić się nad tym, które wydatki możemy ograniczyć. Policzymy też, ile pieniędzy „zaoszczędziliśmy”, gdy nie korzystaliśmy z usług kosmetycznych, nie podróżowaliśmy i nie jedliśmy w restauracjach. Te wszystkie środki, których nie wydaliśmy (lub wciąż nie wydajemy), paradoksalnie zasilają nasz budżet i mogą być przeznaczone na inne, potrzebne w tej chwili wydatki. Chociażby spłatę zaległych zobowiązań – mówi Andrzej Roter, prezes zarządu ZPF. – Jeżeli, z powodu pandemii, część wydarzeń kulturalnych, planów podróźniczych, edukacyjnych, w których mieliśmy brać udział, jest odwołana, a organizatorzy zwracają nam wcześniej zainwestowane środki, również potraktujmy je jak wpływ do domowego budżetu i zastanówmy się, jaką najpilniejszą potrzebę mogą sfinansować te pieniądze – dodaje.

Z raportu Euler Hermes wynika, że niekorzystne trendy widać zarówno w handlu i budownictwie, gdzie rentowność spadła rok do roku o połowę, jak też w przemyśle i usługach, gdzie odnotowano rekordowe poziomy niewypłacalności (odpowiednio 196 i 238 firm w ciągu ośmiu miesięcy). Dlatego też fakt, że obecnie kontrahent wywiązuje się ze zobowiązań, nie musi stanowić gwarancji bezpieczeństwa finansowego na przyszłość. – Setki tysięcy firm otrzymały dużo środków w ramach tarczy finansowej PFR-u. Od II kwartału przyszłego roku będą musiały stopniowo zacząć spłacać tę pomoc. Niektóre z firm spłacą ją łatwo, bo i tak mają sporo pieniędzy, ale niektóre, te, które już wydały pieniądze, bo były im potrzebne do przetrwania, nie bardzo będą miały z czego tę pomoc spłacić – mówi Tomasz Starus, członek zarządu Euler Hermes.

Katarzyna Gulbicka, Business Development Manager z payhelp.pl, platformy windykacyjnej należącej do Grupy Kapitałowej BEST, komentuje sytuację związaną z długami tak: – Przewidujemy w najbliższych miesiącach utrzymywanie się trendów wzrostowych w zakresie długów i windykacji, ale ich dynamika z pewnością się wypłaszczy. Problem z niezapłaconymi fakturami będzie trwał wiele miesięcy, stracą Ci, którzy nie będą szukać rozwiązań i alternatyw na poradzenie sobie z problemami finansowymi, a uważają, że ze wszystkim poradzą sobie sami. Zyskają Ci którzy potrafią wyciągać wnioski i w każdej sytuacji dostrzegają szanse. Przedsiębiorcy powinni skupiać się na rozwoju biznesu, a odzyskiwanie należności pozostawić specjalistom, gdyż procent odzyskiwanych faktur samodzielnie jest bardzo niski.

Lockdown i ograniczenia w bezpośrednich kontaktach, a także pogorszenie sytuacji gospodarczej spowodowało ogromny wzrost zapotrzebowania na windykację online. Wg danych Faktura.pl o około 49 proc., porównując I półrocze 2019 i 2020 r. – Wiosną były duże problemy z windykacją osobową, prowadzoną przez ludzi w terenie. Powodem były ograni-

czenia w kontakcie – zamrożenie gospodarki pogorszyło spłacalność. Można powiedzieć, że skuteczność ściągania długów w marcu i kwietniu spadła. To był duży problem szczególnie dla firm, które właśnie wtedy najbardziej potrzebowały środków, które byli im winni kontrahenci. Windykatorzy bazujący tylko na tradycyjnych metodach przestali być skuteczni. My już wcześniej rozbudo-

waliśmy zautomatyzowane systemy cyfrowe, dlatego przeniesienie środka ciężkości na odzyskiwanie zobowiązań online nie było problemem. Taka windykacja jest pod wieloma względami bardziej efektywna. Pozwala na przeprowadzenie większej liczby operacji w tym samym czasie, zapewnia też lepszy kontakt z dłużnikami – mówi Piotr Maciągowski, prezes zarządu w e-Kancelaria.

Skuteczne odzyskiwanie należności w pandemii



Rozmowa z Jakubem Kostekim, prezesem zarządu Kaczmarek Inkasso

o swoje należności. To bariera mentalna, która ogranicza przedsiębiorców, ale na podstawie naszej praktyki widzimy, że coraz lepiej rozumieją oni, że pilnowanie firmowych finansów to przejaw odpowiedzialności biznesowej. Zwłaszcza w dzisiejszej sytuacji ekonomicznej płynność finansowa jest podstawą, aby utrzymać firmę i myśleć o jej rozwoju. Natomiast obsługując na masową skalę klientów strategicznych, takich jak banki, instytucje pożyczkowe, firmy leasingowe, telekomunikacyjne czy ubezpieczeniowe widzimy bardzo profesjonalne podejście do własnych należności. Mają oni pełną świadomość wagi procesu windykacyjnego, ale jest tam również miejsce na empatię w stosunku do osób i podmiotów zadłużonych, szczególnie teraz w okresie epidemii. W tych instytucjach zarządzanie wierzytelnościami zaczyna się od procesów wewnętrznych, a następnie jest kontynuowane poprzez współpracę z zewnętrznymi firmami windykacyjnymi i kancelariami prawnymi. Przypomnę, że w 2019 r. Kaczmarek Inkasso przyjęło do obsługi ponad 1,9 mln zleceń o łącznej wartości blisko 9 mld zł, co dało nam I miejsce w rankingu opublikowanym przez „Gazetę Finansową”.

Czy pogorszenie sytuacji gospodarczej, wywołane lockdownem, nie przełożyło się jednak na efektywność spłat? Jeśli tak, to w jakim stopniu? W przypadku dłużników konsumentów zaczęło to być trochę widoczne. Szacuję, że ich zdolność do spłaty zmniejszyła się o około 10 proc., nie jest to więc bardzo znacząca obniżka. Część osób straciła pracę, albo otrzymuje niższe wynagrodzenie, ponieważ np. pracodawca przestał wypłacać premie, które w kalkulacjach przy braniu kredytu miały być źródłem jego spłaty. Utrzymująca się długo epidemia, a zwłaszcza zamykanie kolejnych branż może w dłuższej perspektywie niestety doprowadzić do wzrostu bezrobocia, a to na pewno przełoży się na niższą zdolność konsumentów do regulowania swoich zobowiązań. Podobną perspektywę mają m.in. banki, które zawiązują wysokie rezerwy na poczet niespłaconych należności. Natomiast w portfelu spraw, w których dłużnikami są podmioty prowadzące działalność gospodarczą, nie zauważyliśmy dotychczas spadku skuteczności. Wpływ na to zapewne miało „wpompowanie” w gospodarkę środków pomocowych.

Oczywiście są branże bardziej dotknięte przez epidemię, jak transport, gastronomia czy turystyka, gdzie ta zdolność do spłaty swoich zobowiązań znacznie spadła. W takich przypadkach wierzyciele w obawie przed upadłością kontrahenta często decydują się przekazać nam zlecenie do kompleksowej obsługi wraz z postępowaniem sądowym i egzekucyjnym. Natomiast przewiduję, że w końcówce tego roku i 2021 r. skala zatorów płatniczych w sektorze MŚP będzie zdecydowanie większa. Każda firma powinna zadbać o swoje należności, aby przetrwać na rynku i móc utrzymać miejsca pracy.

Kiedy wierzyciele powinni reagować na brak zapłaty?

Trzeba reagować od razu. Najważniejsze to nie czekać i nie lękać się, że należność kiedyś sama wpłynie na rachunek bankowy. Pieniądze zamrożone w niezapłaconych przez kontrahentów fakturach można uwolnić, zlecając dochodzenie należności profesjonalistom. Ich doświadczenie w negocjacjach oraz kompetencje pozwalają uzyskać wysoką skuteczność, a przy tym zachować dobre relacje z partnerami biznesowymi. Aby wesprzeć przedsiębiorców w odzyskiwaniu swoich należności, uruchomiliśmy platformę WinGo.pl, która przez 24 godziny na dobę umożliwia zlecenie sprawy do windykacji oraz uzyskanie informacji o prowadzonych działaniach. Przekazanie zlecenia może zająć dosłownie minutę, a chwilę później podejmiemy już pierwsze czynności na rzecz klienta. Mocną stroną Kaczmarek Inkasso jest ścisła współpraca z Krajowym Rejestrem Długów Biurem Informacji Gospodarczej, gdzie w ramach rozbudowanego procesu windykacyjnego upubliczniamy dane dłużników. Ważne jest kompleksowe podejście do klientów. Nasze działania obejmują monitoring płatności i negocjacje polubowne, które w przypadku nadzoru nad zawartą ugodą lub harmonogramem spłat mogą trwać nawet wiele miesięcy. Natomiast w uzasadnionych przypadkach konieczne jest szybkie skierowanie sprawy na drogę prawną. Takie działania podejmujemy wspólnie z Kancelarią Prawną Via Lex, która również jest częścią Kaczmarek Group. Właściwy nadzór nad postępowaniem sądowym i egzekucyjnym, umiejętny dobór kancelarii komorniczych i ścisła współpraca z nimi mają wymierny wpływ na skuteczność całego procesu dochodzenia należności, co w konsekwencji przekłada się na zadowolenie naszych klientów.

Jak wygląda obecnie sytuacja na rynku windykacji w sektorze MŚP? Pandemia spowolniła czy przyspieszyła odzyskiwanie należności?

Rynek windykacji rośnie z roku na rok i nic nie wskazuje na to, że w dłuższej perspektywie ten trend się zmieni. Nawet pandemia. Jednym z czynników tego wzrostu jest rosnąca świadomość przedsiębiorców, że powierzenie profesjonalistom troski o własny portfel należności jest bardziej opłacalne niż zajmowanie się tym samodzielnie. Zwłaszcza w tak nietrwałym czasie, jaki obecnie przeżywa gospodarka. Obserwujemy jednak pewne zjawisko – na początku pandemii przedsiębiorcy zaczęli szybko przekazywać niezapłacone faktury do windykacji, ale już w czerwcu wrócili do czekania aż kontrahent sam zapłaci. Jeszcze w kwietniu i maju, kiedy MŚP czuły ogromny lęk przed tym, co przyniesie pandemia, znacznie szybciej niż na początku roku kierowały niezapłacone faktury do windykacji. Według naszych danych średni okres przeterminowania faktur przekazywanych do odzyskania skrócił się ze 181 dni w lutym do 165 dni w maju. Teraz jednak, kiedy firmowe konta zasilają pieniądze z tarcz antykrzysowych, wszystko wróciło na stare tory. Już w czerwcu średni okres faktury przekazywanej do windykacji przekroczył 200 dni.

Taka liberalna postawa to domena całej polskiej gospodarki czy tylko MŚP?

Wśród małych i średnich firm panuje przekonanie, że nie wypada upominać się

WHO IS WHO NA RYNKU WINDYKACJI

Szanowni Państwo

Windykacja nigdy nie była łatwym tematem – ani w czasach gospodarczej prosperity, ani dziś, kiedy niepewność to główne słowo pojawiające się na ustach przedsiębiorców. Jak w tych nieprzewidywalnych okolicznościach reagować na opóźnienia w płatnościach? Na jakim etapie skorzystać ze wsparcia ekspertów w tej branży, a kiedy radzić sobie samemu? Jakie zmiany COVID-19 spowodował w funkcjonowaniu branży windykacyjnej i przed

jakimi wyzwaniami stanęli zarządzający firmami z tego sektora, m.in. ci wyróżnieni w zestawieniu „Gazety Finansowej” Who is who windykacji? Na te i inne pytania znaleździście Państwo odpowiedź w raporcie, do którego zaprosiliśmy ekspertów z sektora. Dzieli się z nami i Państwem swoją wiedzą i spostrzeżeniami, dzięki czemu mamy możliwość poszerzyć swoją wiedzę, co w przyszłości może pozwolić nam zadbać lepiej o finanse swoich firm.

Redakcja

PIOTR BADURA

WICEPREZES ZARZĄDU CRIF/KBIG

Od osiemnastu lat związany z grupą CRIF, która stworzyła wiodące biura danych gospodarczych i zarządzania ryzykiem kredytowym w Austrii, Niemczech i Szwajcarii. Odpowiadał za rozwój

platformy informatycznej oraz działających w niej produktów, między innymi z obszaru detekcji wyłudzeń. Współtworzył rozwiązania dla liderów branży e-commerce, finansowej i telekomunikacyjnej. Wcześniej zarządzał ze-

społami projektowymi w firmach takich jak Comarch i Onet. Absolwent Akademii Górniczo-Hutniczej, kierunek informatyka oraz Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, kierunek finanse i bankowość.



JAROSŁAW GRYGIEL

COUNTRY MANAGER, CREDSTEP FUNDS

Pełnomocnik szwedzkiej grupy kapitałowej Savelend Credit Group AB na Polskę i dyrektor krajowy fintechowej spółki faktoringowej Credstep Poland, zapewniającej finansowanie B2B w kanale on-

line. Prawnik, absolwent studiów MBA i studiów podyplomowych z zakresu compliance & corporate governance, podatków i prawa podatkowego, kontroli wewnętrznej i audytu. Prelegent, autor publikacji z zakresu

prawa i finansów, praktyk compliance, trener i doradca w dziedzinie windykacji. Wieloletni pracownik sektora bankowości, obecnie rozwijający działalność nowego gracza na polskim rynku mikrofaktoringu.

JAKUB KOSTECKI

PREZES ZARZĄDU, KACZMARSKI INKASSO

Absolwent Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu (zarządzanie przedsiębiorstwem) oraz Wyższej Szkoły Zarządzania i Finansów we Wrocławiu (handel zagraniczny). Ukończył również Akademię Strategicznego Przywództwa w ICAN Institute.

Karierę zawodową rozpoczął w wieku 20 lat w firmie windykacyjnej Kaczmarcki Inkasso. W latach 2000 – 2004 współpracował

z Kancelarią Prawną Koksztys, a przez następne dwa lata z Kancelarią Prawną Lexus, w której stworzył i zarządzał Departamentem Prawnym odpowiedzialnym za nadzorowanie postępowań sądowych i egzekucyjnych. Od 2006 roku związany z polsko-niemiecką firmą Kaczmarcki Altor Asset Management sp. z o.o., w której jako prezes zarządu realizował strategię inwestycyjną. Od października 2008 r. jako wiceprezes zarządu odpowiada

za rozwój Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej SA. W listopadzie 2015 stanął na czele firm Kaczmarcki Inkasso oraz Kancelarii Prawnej Via Lex, liderów branży zarządzania wierzytelnościami na zlecenie klientów masowych oraz z sektora MŚP. Zaangażowany w ciągły rozwój rynku zarządzania wierzytelnościami. Za swoje osiągnięcia wielokrotnie wyróżniany przez branżę finansową.



KRZYSZTOF KRAUZE

PREZES ZARZĄDU, INTRUM

Absolwent kierunku informatyka i ekonometria Uniwersytetu Łódzkiego. Swoją karierę zawodową rozpoczął w czasie studiów od budowania modeli ekonometrycznych dla przedsię-

biorstw oraz wdrażania systemów call center. Z Intrum związany od kilkunastu lat – najpierw jako specjalista w zespole rozwoju call center, następnie kierował zespołem analiz i ryzyka. W 2007 r. objął

stanowisko dyrektora operacyjnego. Od 2008 r. pełni funkcję członka rady nadzorczej Intrum Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych. Od 2015 r. jest dyrektorem zarządzającym Intrum w Polsce.

PIOTR KRUPA

PREZES ZARZĄDU, KRUK

Współzałożyciel i prezes zarządu KRUK, firmy działającej od 1998 r. na rynku zarządzania wierzytelnościami. Obecnie KRUK to międzynarodowa grupa finansowa działająca w Polsce, Rumunii, Czechach, Słowacji, we Włoszech, Hiszpanii i w Niemczech. Głównym obszarem działalności Grupy

jest zarządzanie wierzytelnościami nabytymi na własny rachunek i na zlecenie innych podmiotów. Model biznesowy Grupy KRUK to prougodowe podejście do klientów i rozkładanie zobowiązań na raty. Od maja 2011 r. KRUK jest notowana na GPW w Warszawie. Piotr Krupa jest absolwentem wydziału prawa i administra-

cji Uniwersytetu Wrocławskiego. W latach 1997–2000 odbył aplikację sądową, a w latach 2000–2003 aplikację radcowską. W 2017 r. otrzymał tytuł Przedsiębiorcy Roku w polskiej edycji konkursu Entrepreneur of the Year. Od 2019 r. pełni rolę przewodniczącego Rady Uczelni Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu.



AGNIESZKA BARAN-PŁOMIŃSKA

PREZES ZARZĄDU, AFORTI COLLECTIONS

Absolwentka wydziału prawa i administracji na Uniwersytecie Wrocławskim oraz radca prawny z wieloletnim doświadczeniem. Specjalizuje się w obszarze prawa handlowego,

rynków kapitałowych i bankowości. Posiada bogate doświadczenie zawodowe, które zdobywała w renomowanych instytucjach finansowych, m.in. Getin Noble Bank. Przez niemal cztery lata pełniła

funkcję dyrektora departamentu prawnego w polskich spółkach finansowych. Założycielka LifeBelt, a obecnie po połączeniu sił z Grupą AFORTI prezes zarządu Aforti Collections.

ADW. MICHAŁ RĄCZKOWSKI

PARTNER ZARZĄDZAJĄCY, RK LEGAL



Partner zarządzający kancelarii RK Legal, która specjalizuje się w zarządzaniu wierzytelnościami w obszarze B2C i B2B. Odpowiada za współpracę z instytucjami finansowymi w zakresie obsługi aktywów dłużnych B2C. Portfolio klientów kancelarii w obszarze zarządzania wierzytelnościami obejmuje banki i instytucje pożyczkowe, firmy leasingowe, fundusze sekurytyzacyjne oraz podmioty z branży energetycznej i telekomunikacyjnej. RK Legal obsługuje należności korporacyjne B2C i B2B również na rynkach zagranicznych, jako członek Euro Collect Net Lawyers – międzynarodowej sieci firm specjalizujących się w obsłudze długów w UE i poza nią. Kancelaria posiada również licencję Komisji Nadzoru Finansowego na zarządzanie funduszami sekurytyzacyjnymi. Firma opracowuje własne, innowacyjne rozwiązania technologiczne, które pozwalają efektywnie zarządzać projektami i na bieżąco raportować postępy prowadzonych spraw. Michał Rączkowski jest autorem licznych komentarzy prasowych i współautorem komentarza wydawnictwa Wolters Kluwer: „Ustawa o komornikach sądowych. Ustawa o kosztach komorniczych”.

REKLAMA

 credstep funds

BREAKING NEWS: Fundusze dla firm windykacyjnych, instytucji pożyczkowych oraz leasingodawców

Fundusze dla sektora finansowego

- Zapewniamy elastyczne finansowanie dedykowane zakupom portfeli wierzytelności lub animacji akcji pożyczkowej.
- Ciekawa i atrakcyjna kosztowo alternatywa dla finansowania obligacjami komercyjnymi lub przez sekurytyzację.
- Jesteśmy finansjerem krajowego rynku obrotu wierzytelnościami i rynku pożyczek B2B.

ZADZWOŃ–NAPISZ do nas



ZADZWOŃ DO NAS
695 086 444



jaroslaw.grygiel@savelend.se
www.credstepfunds.pl

RYNEK WINDYKACJI

Jak kryzys wywołany koronawirusem wpływa na funkcjonowanie rynku windykacji?

Nasza firma specjalizuje się w windykacji międzynarodowej i krajowej B2B. Z perspektywy działań w 145 państwach na świecie widzimy, jak kryzys wywołany koronawirusem wpływa na funkcjonowanie rynku windykacji, który przecież jest częścią ekosystemu finansowego zarówno gospodarki krajowej, jak i tej międzynarodowej, globalnej.



Hubert Czapinski

prawnik, ekspert w dziedzinie windykacji międzynarodowej, właściciel firmy windykacyjnej Debtus, wiceprzewodniczący Rady Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelności

Efekty krótkookresowe już widać, np. załamanie płynności finansowej firm transportowych, branży lotniczej czy branży turystycznej, co skutkuje dla firm z tych sektorów brakiem możliwości regulowania zobowiązań. Pomoc państwa, która jest bardzo zróżnicowana w zależności od konkretnego kraju, zapewnia przede wszystkim wsparcie bieżących potrzeb i pozwala utrzymać się takim firmom na powierzchni, ale nie zapewnia potrzebnej stabilizacji.

Świadomość zagrożenia

W dłuższej perspektywie możemy się zatem spodziewać kumulacji różnych problemów – czy to przez tworzenie się dużych zatorów płatniczych, czy ograniczenie podaży pieniądza przez instytucje finansowe, które przecież same popadają w kłopoty – tu wystarczy wspomnieć ostatnią wypowiedź prezesa NBP, który stwierdził, że nie należy spodziewać się zysków sektora bankowego w przyszłym roku. Każdy następny lockdown tylko pogłębia te problemy i nieuchronnie prowadzi do pogorszenia wypłacalności całych sektorów. Paradoksalnie branże, które w ogólnym postrzeganiu powinny być odporne na kryzys, w tym momencie również mają problemy finansowe, np. hurtownie farmaceutyczne czy sieci aptek. Nasi klienci, przecież świadomi obecnej sytuacji, podchodzą z empatią do problemów swoich kontrahentów, ale sami również potrzebują środków do zapewnienia ciągłości swojego funkcjonowania i nie mogą pozwolić na odstąpienie od windykacji swoich należności. Stąd tak paląca potrzeba profesjonalnej obsługi windykacyjnej.

Rośnie potrzeba profesjonalnej obsługi windykacyjnej

Od początku pandemii obserwujemy zwiększone zapotrzebowanie na nasze usługi. Część klientów świadomie i w sposób ciągły podejmuje działania, które mają poprawić ich cashflow

i zabezpieczyć na przyszłość. Jednak znaczna część klientów, w tym wielu nowych, właśnie doświadczyła pierwszych znacznych problemów z płatnościami i spodziewa się ich dalszej eskalacji w najbliższej przyszłości. Co zatem robić? Przede wszystkim działać i to działać szybko. Trzeba pamiętać, że sukces windykacji jest zależny od upływu czasu. W przypadku stwierdzenia problemu z obsługą zobowiązań przez kontrahentów sugerujemy jak najszybciej skorzystać z profesjonalnej obsługi windykacyjnej, szczególnie jeżeli chodzi o dłużników zagranicznych. Dysponując fachową wiedzą, doświadczeniem, lokalną obecnością oraz dostępem do wielorakich źródeł informacji, kancelaria windykacyjna szybko dotrze do sedna sprawy. Przede wszystkim bowiem należy zdefiniować problem, który leży u podstaw braku płatności przez dłużnika, co często nie wynika ze złej woli, ale z braku faktycznych możliwości regulowania zobowiązań. Czasami dłużnik nie chce lub nie potrafi poinformować swojego wierzyciela o problemach lub ich skali. My stojmy na stanowisku, że dobry windykator działa jako mediator pomiędzy dłużnikiem a wierzycielem i potrafi znaleźć obiektywnie najlepsze wyjście z trudnej sytuacji. Windykator zabiera złe emocje, które mogą pojawić się w procesie windykacji wewnętrznej i jako strona pozostająca poza pierwotnym stosunkiem łączącym dłużnika i wierzyciela przejmując na siebie ciężar prowadzenia (czasem bardzo trudnych) rozmów i negocjacji. Poza tym inaczej będzie wyglądała windykacja w Chinach,

inaczej w Brazylii, a inaczej w Skandynawii. Tu wchodzi w grę nie tylko odmienne systemy prawne, ale również systemy gospodarcze, odmienne zwyczaje i przede wszystkim odmienność kulturowa. Dłużnik w Indiach raczej nie powie bezpośrednio o problemie, ale zacznie negocjować rabat lub zwrot towaru, licząc na długotrwałe negocjacje oraz bezpośrednie zaangażowanie windykatora, dłużnik w Szwecji nie będzie chciał, żeby w jakikolwiek sposób naruszono jego strefę komfortu i będzie oczekiwał kontaktu zdalnego i bardzo merytorycznego przedstawienia sprawy. Znajomość takich różnic jest kluczowa dla powodzenia całego procesu i wg naszych estymacji prowadzi do zakończenia ok. 90 proc. spraw sukcesem, oczywiście w przypadku możliwości przeprowadzenia windykacji polubownej.

Jak obecnie wygląda morale płatnicze dłużników?

Pierwsze półrocze 2020 r. zdyscyplinowało znaczną liczbę dłużników, która w reakcji na spowolnienie gospodarcze i możliwości wystąpienia przyszłych problemów, również finansowych, postanowiła spłacić swoje zobowiązania. Według danych, które otrzymujemy z sieci swoich biur, klienci indywidualni dość regularnie spłacali zobowiązania, gorzej wyglądała sytuacja z firmami z niektórych sektorów, gdzie odroczone płatności dla zagranicznego kontrahenta była często traktowana jako nieopracowany kredyt kupiecki. Są jeszcze rynki, które w zdecydowany sposób zostały zdławione poprzez zamrożenie gospodarki i które nie zapewniają jeszcze przychodów wystarczających, aby dłużnicy posiadający siedzibę w tych państwach mogli rozpocząć spłacanie swoich zobowiązań. Windykacji należności nie ułatwiają również regulacje zawarte w tzw. tarczach antykryzysowych, które nie-

jednokrotnie w sposób systemowy i usankcjonowany odraczają płatności zobowiązań lub też na pewien czas zamrażają możliwości prowadzenia np. skutecznej egzekucji. Na takie sytuacje można było natrafić np. w Izraelu, w krajach Ameryki Łacińskiej czy na Bliskim Wschodzie, podobne problemy, oczywiście w różnej skali i na różnym obszarze, pojawiają się w większości państw.

Ze wsparciem nowoczesnych technologii

Taka sytuacja powoduje dalej idące konsekwencje. Myślę tu o konieczności pracy zdalnej, wykorzystania zaawansowanej technologii, różnego rodzaju voicebotów, AI, uczenia maszynowego czy innych podobnych elementów, które wspomagają procesy windykacji, szczególnie masowej. Myślę, że branża windykacyjna w dużej mierze oparła się negatywnym konsekwencjom pandemii właśnie ze względu na swoje zaawansowanie



Pierwsze półrocze 2020 r. zdyscyplinowało znaczną liczbę dłużników, która w reakcji na spowolnienie gospodarcze i możliwości wystąpienia przyszłych problemów, również finansowych, postanowiła spłacić swoje zobowiązania.

technologiczne. Większość firm posiada nowoczesne systemy IT, obsługę w chmurze, systemy do bezpiecznego przekazywania informacji, również do innych państw, co pozwala nam pracować bezpiecznie, zdalnie i efektywnie. Wydaje się, że pandemia tylko wzmocniła już istniejący trend do zwiększenia roli nowoczesnych kanałów komunikacji z dłużnikiem. Weźmy np. Chiny, gdzie firmy już parę lat temu prowadziły windykację przez platformę Wechat, która jest w stanie zobrazować jako punkt obok dłużnika zalegającego, który zalega z płatnością danin publiczno-prawnych i jest w naszym zasięgu. Natomiast większość komunikacji z dłużnikiem w Ameryce Łacińskiej odbywa się za pomocą komunikatora WhatsApp. Może wkrótce zostaną przedstawione nowe narzędzia, które w jeszcze dokładniejszy i bardziej naturalny sposób pozwolą kontaktować się z dłużnikiem? Myślę, że jesteśmy świadkami zdecydowanego podziału wierzytelności i ich dochodzenia na dwie grupy: grupę jednorodnych i powtarzalnych spraw oraz bardziej skomplikowanych, niepowtarzalnych, np. spraw wynikających z wymiany transgranicznej. Do obsługi pierwszej grupy wierzytelności będą niezbędne zaawansowane systemy informatyczne, w dużej mierze autonomiczne i wsparte AI oraz częściowo zespołem ludzkim, druga grupa wierzytelności będzie wymagała bezpośredniej asysty doświadczonych pracowników posiadających specjalistyczne wykształcenie, np. prawne i stosowne kompetencje. Ta ewolucja procesów windykacyjnych i biznesowych trwa już od jakiegoś czasu, a teraz nastąpiło zdecydowane przyspieszenie.

W oczekiwaniu na poprawę koniunktury

Jednak i my natrafiamy na przeszkody: część naszych usług, jak egzekucja z majątku dłużników, wizyty terenowe czy poszukiwanie firm, jest obecnie ograniczona terytorialnie lub też niemożliwa na pewnych obszarach. Oczywiście jako firmy, które działają w realnej przestrzeni, również doświadczamy sytuacji życiowych, kwarantanna lub choroba naszych pracowników, zawieszenie działalności na obszarach wyłączonych z aktywności czy konieczność dodatkowego zabezpieczenia biura, przearanżowania działalności, ba, czasem przekształcania całych zespołów ludzkich jest zadaniem wymagającym, ale myślę, że celująco sprostałoby temu wyzwaniu. Powszechne jest mniemanie, że zawirowania to dla nas doskonała okazja. Tak, ale nie globalne i nie tak dramatyczne. Zatem życzę wszystkim dużo zdrowia, szybkiego końca problemów i zdecydowanej poprawy koniunktury.



ZE WSPARCIEM WINDYKATORA, CZYLI KIEDY SKORZYSTAĆ Z USŁUG EKSPERTA?

Kryzys gospodarczy powoli staje się faktem – przybierająca na sile pandemia COVID-19, mimo chwilowego wakacyjnego uśpienia, spowodowała, że kwestia finansów jest kluczową dla wielu firm. Przedsiębiorcy zdali sobie sprawę, że sytuacja, w której obecnie się znajdujemy, będzie trwała znacznie dłużej niż wszyscy się spodziewali i tylko sprawne zarządzanie przedsiębiorstwem pozwoli przetrwać kryzys.



r.pr. Izabela
Długolecka-Górczyńska
partner w kancelarii RK Legal

Jednym z elementów poszukiwania oszczędności jest próba odzyskania przeterminowanych należności od dotychczasowych kontrahentów. Nie każdy przedsiębiorca jednak ma czas oraz chęci samodzielnie podejmować się tego zadania, w szczególności, gdy nie posiada wyodrębnionego działu windykacji, a kondycja firmy nie pozwala mu na dodatkowe etaty. Doskonałym rozwiązaniem w takiej sytuacji wydaje się outsourcing usług windykacyjnych.

Właściwie ocenić sytuację

Moment, w którym należy skorzystać z usług eksperta, nie jest ściśle określony. Zależy to od bardzo wielu czynników. Czy dłużników jest wielu, czy tylko kilku? Jakiej wysokości należności do wyegzekwowania posiada przedsiębiorca? Dlaczego dłużnik należności nie reguluje? W pierwszej kolejności należy ocenić, jakiego rzędu należności pozostają do wyegzekwowania od nierzetelnego kontrahenta. Jeśli wierzytelności są relatywnie niewielkie (np. 300–500 zł), dochodzenie ich za pośrednictwem sądu i komornika może okazać się nieopłacalne. Często lepszym rozwiązaniem wydaje się być rozpoczęcie procesu windykacji przedsądowej (wezwania do zapłaty czy telefony), a w przypadku niepowodzenia takiej formy – spisanie ich w koszty uzyskania przychodu. Jeśli niewielkich wierzytelności jest jednak wiele, takie rozwiązanie również może nie być korzystne dla wierzyciela. Jeśli firma nie posiada wyspecjalizowanego działu windykacji, a należności (choćby o niskich nominałach) jest więcej niż kilka, najlepszym sposobem będzie zlecenie ich wyegzekwowania profesjonalnemu podmiotowi, który nie tylko posiada odpowiednie narzędzia optymalizujące pracę (programy zarządzające portfelem spraw, możliwość wykonywania wielu czynności automatycznie czy wyspecjalizowany zespół call center, który zajmuje się również aktualizacją danych kontaktowych dłużników), ale także doświadczenie w odzyskiwaniu należności od konkretnych podmiotów. Firmy specjalizujące się w dochodzeniu należności często posiadają gotowe strategie działania, które w znaczny sposób przyspieszają proces



egzekucji przeterminowanych wierzytelności, a także podnoszą skuteczność.

Dobrać odpowiednie metody

Przedsiębiorca mający w planach dochodzenie należności o niskich nominałach musi rozważyć także, jakich metod użyć, aby wierzytelność wyegzekwować. Statystycznie niskie wierzytelności należą do tych, które spłacają się częściej i w całości. W ich przypadku bardzo często wystarczy wpis dłużnika do odpowiedniego rejestru dłużników (KRD czy BIG), aby na koncie wierzyciela znalazła się zaległa kwota. Pojawienie się bowiem takiego wpisu bardzo często blokuje dłużnika w dalszych jego działaniach (kredyt, zawarcie umowy ratalnej spłaty czy chociażby umowy abonamentowej), ponieważ przyszli kontrahenci sprawdzają rejestry dłużników przed zawarciem umowy. Zupełnie inaczej przedstawia się dochodzenie należności relatywnie wysokich (powyżej 20 tys. zł). W tym wypadku droga sądowa często jest konieczna do uzyskania zaspokojenia, należności te częściej też bywają sporne. Etap polubowny ulega zazwyczaj skróceniu do minimum – jeśli dłużnik jest zainteresowany spłatą, możliwe jest zawarcie ugody, ustalenie ratalnej spłaty czy dodatkowych zabezpieczeń. W tym wypadku na niekorzyść wierzyciela działa też czas – im dłużej będzie on prowadził działania polubowne (bezsukteczne), tym mniejsza może się okazać szansa na zaspokojenie się z topniejącego majątku dłużnika. W konsekwencji wierzytelności o wyższych nominałach warto jak najszybciej przekazać w ręce ekspertów, bowiem próby ich dochodzenia we własnym zakresie mogą okazać się nieefektywne, a stracony w ich wyniku czas zaprzęcać szansę na skuteczną egzekucję. Po uzyskaniu tytułu wykonawczego (nakaz zapłaty, wyrok) warto też szybko udać się do komornika – ma on możliwość zajęcia rachunków bankowych dłużnika, odszukania należących do niego ruchomości czy nieruchomości oraz przeprowadzenia egzekucji z tych składników majątku. Wysokie wierzytelności są bardzo często zabezpieczone poprzez m.in. umowy przewłaszczenia, umowy zastawu czy ustanowienie hipoteki na nieruchomości – zwiększa to w oczywisty sposób szanse wierzyciela na skuteczną egzekucję, gdyż (jak w przypadku zastawu czy hipoteki) daje wierzycielowi uprzywilejowanemu pierwszeństwo w wypłacie środków uzyskanych ze sprzedaży

danego składnika majątku. Dlatego też nawet już na etapie zawarcia umowy warto ją skonsultować z prawnikiem.

Zwiększyć szanse odzyskanie należności

W sytuacji, gdy postępowanie egzekucyjne nie przynosi oczekiwanych efektów lub, co ma większy sens, w przypadku wierzytelności trudnych już na etapie polubownym warto skorzy-

stać z usług agencji detektywistycznej. Pozwala to na uzyskanie kompletnego raportu o majątku dłużnika, a jeśli badanie przeprowadzone jest przed wszczęciem postępowania sądowego – nawet na zabezpieczenie się na majątku dłużnika, co zwiększa szansę na późniejsze skuteczne zaspokojenie. Rozwiązanie to jest drogie (kilka tysięcy złotych, w zależności od rodzaju raportu i podjętych działań), ma więc zastosowanie tylko w przypadku wysokich sald.

Wybierając partnera do współpracy w zakresie dochodzenia należności należy zwrócić uwagę na kilka istotnych elementów – zaawansowanie technologiczne, program do obsługi spraw, narzędzia, jakimi firma się posługuje w obsłudze zleconych jej wierzytelności. Bardzo ważne jest także doświadczenie danej firmy na rynku, w szczególności w branży, która nas interesuje. Warto jeszcze przed zawarciem umowy z firmą poprosić o udostępnienie referencji od dotychczas obsługiwanych kontrahentów.

Jedno jest pewne – w czasach, w których wielu przedsiębiorców skupi się głównie na walce o przetrwanie na rynku, outsourcing usług windykacyjnych może okazać się koniecznością. Wybierając jednak doświadczoną i posiadającą rozbudowane zaplecze techniczne firmę zwiększamy szansę na sprawne odzyskanie należności przedsiębiorstwa, co może mieć duże znaczenie dla utrzymania jego płynności finansowej w czasach kryzysu.

Nieterminowe płatności rosnącym problemem polskich firm

7 na 10 przedsiębiorców ma problem z klientami niepłacącymi na czas.



Krzysztof **Krauze**
prezes zarządu, Intrum w Polsce

Pandemia COVID-19 negatywnie wpłynęła na krajobraz płatności w Polsce. Jak wynika z raportu Intrum „European Payment Report 2020”, aż 45 proc. przedsiębiorców uważa, że w ciągu 12 miesięcy ryzyko wystąpienia opóźnionych płatności lub braku płatności ze strony dłużników ich firm wzrosło. Klienci płacący po terminie są bolączką ponad 70 proc. biznesów w naszym kraju. Pandemia zauważalnie powiększyła lukę płatniczą, czyli różnicę między oferowanymi terminami płatności a czasem, w którym klienci realnie płacą za dostarczone towary i usługi. Ta w sektorze publicznym wynosi już 20 dni, a w B2B 17 dni. Najbardziej rzetelnymi płatnikami są konsumenci – w sektorze B2C luka płatnicza wynosi „tylko” 9 dni. Blisko połowa pytanых przez Intrum przyznaje, że rosnąca luka płatnicza i nieterminowe płatności są realnym ryzykiem dla zrównoważonego rozwoju ich biznesu.

Luka płatnicza w sektorze B2B

Jak pokazuje raport Intrum, szczególnie niepokojąco wysoka jest luka płatnicza w sektorze B2B. Część firm, głównie tych z sektora MŚP, zaczęła mieć problem z zachowaniem płynności finansowej. Aby utrzymać się na rynku, firmy opóźniają zapłatę faktur, nierzadko stając się dłużnikami. Poza tym niemała grupa przedsiębiorców wiedząc, że może znaleźć się w trudnej sytuacji finansowej, zgadza się na wydłużenie terminów płatności. 82 proc. respondentów przyznaje nawet, że zaakceptowało dłuższy termin płatności, by nie popsuć relacji z klientami. Co trzecia firma w ciągu ostatnich 12 miesięcy zgodziła się na to, by uniknąć bankructwa.

Ochronić się przed negatywnymi skutkami zatorów płatniczych

Respondenci przyznali, że z powodu niewypłacalnych klientów mają problemy z płynnością finansową (58 proc. przedsiębiorców z sektora MŚP, 48 proc. z dużych firm) lub jest zagrożone istnienie ich biznesów (analogicznie: 41 proc. i 36 proc.). Opóźnione płatności odpowiadają również m.in. za niezatrudnianie nowych pracowników w firmach (40 proc. i 47 proc.). W pierwszej trójce środków wykorzystywanych przez firmy, które mają je chronić przed negatywnymi skutkami zatorów płatniczych, znalazło się sprawdzanie wiarygodności kredytowej klientów (36 proc.), sięganie po gwarancje bankowe (33 proc.) i korzystanie z pomocy firm windykacyjnych (33 proc.).