GAZETA FINANSOWA
23 – 29 kwietnia 2021 r.

LIDERZY WINDYKACJI

Nieterminowe płatności rosnącym problemem polskich firm

Sytuacja finansowa polskich przedsiębiorstw jest obecnie szeroko dyskutowana i analizowana. Niektóre negatywne zjawiska obserwowane w 2020 r. pogłębiają się w bieżącym, a przedłużające się ograniczenia sprawiają, że sytuacja może być jeszcze trudniejsza.

Paweł **Starczak**

Business Development Manager
Billecta Poland

Jednym z problemów, z którymi borykają się przedsiębiorcy w naszym kraju, są opóźnienia w płatnościach, przeradzające się w zatory płatnicze. Według różnych badań faktury opłacane po terminie przez odbiorców towarów i usług są czymś, z czym ma do czynienia nawet ponad 70 proc. działających w Polsce firm. Nie jest to zjawisko nowe, mówi się o nim od co najmniej kilku lat, ale ostatnie wydarzenia zgodnie z przewidywaniami wpłynęły na jego pogłębienie. Problem nie dotyczy wyłącznie rzecz jasna naszego kraju, sygnały o tym problemie docierają z całej Europy.

Negatywne skutki nieterminowych płatności

Opóźnione płatności (lub, co gorsza, ich brak) od kontrahentów w prosty sposób przekładają się na funkcjonowanie danego przedsiębiorstwa – powodują problemy z terminowym regulowaniem własnych zobowiązań, ograniczają możliwości rozwoju, zamrażają plany rekrutacyjne – można wymieniać długo. Lista sygnalizowanych przez przedsiębiorców negatywnych skutków jest długa, opóźnienia w spłacie zobowiązań sygnalizują też banki czy leasingodawcy. Niektóre ze skutków są specyficzne dla konkretnych branż, inne mają charakter bardziej ogólny, ale jest to zjawisko bez wątpienia niebezpieczne. Co zrobić, aby uniknąć zatorów płatniczych lub przynajmniej ograniczyć to zjawisko?

Firmy borykające się z opóźnieniem lub brakiem płatności od swoich odbiorców coraz częściej sięgają po usługi wyspecjalizowanych podmiotów zewnętrznych. Ponieważ sytuacja gospodarcza, w jakiej działają zarówno wierzyciele, jak i dłużnicy, nieustannie się zmienia, narzędzia wspierające powinny być możliwie wszechstronne.

Godne polecenia jest bez wątpienia monitorowanie płatności. Brzmi banalnie, ale często jest zaniedbywane lub robione od czasu do czasu, na przykład w cyklach miesięcznych czy nawet kwartalnych. Część przedsiębiorców dba o ten obszar własnymi siłami, inni sięgają po rozwiązania dostarczane przez podmioty zewnętrzne. Przykładowy schemat może wyglądać następująco: kontakt mailowy (tuż przed terminem płatności), kontakt telefoniczny (po upływie terminu płatności wskazanego na fakturze), podczas którego kontrahent informowany jest o upływie terminu płatności faktury oraz, jeśli to nie przynosi rezultatu, zostaje wysłane mailowo lub listownie wezwanie do zapłaty.

Nadal stosunkowo dużą popularnością cieszy się tak zwana pieczęć prewencyjna – jest to rozwiązanie oferowane przez wiele firm zajmujących się windykacją i usługami pokrewnymi. Jest to narzędzie mające pełnić funkcję, mówiąc nieco trywialnie, „straszaka", dyscyplinującego odbiorców danego klienta do terminowych spłat. Pieczęć taka sprowadza się do krótkiej informacji umieszczanej na fakturach, notach odsetkowych, dokumentach związanych z obrotem towarami czy sprzedażą usług. Odbiorca jest dzięki temu świadomy, że przekraczanie terminów płatności wobec danego kontrahenta zaowocuje skierowaniem sprawy do windykacji.

W dobrych relacjach

Ubezpieczenie należności przestało być już traktowane jako coś nowego: sięga po nie coraz większa liczba przedsiębiorstw. To rozwiązanie oparte jest na przejęciu ryzyka potencjalnej transakcji przez podmiot zewnętrzny, czyli ubezpieczyciela. Na zlecenie klienta sprawdza on wypłacalność i sytuację finansową kontrahentów, a potem podejmuje decyzję, czy jest w stanie zaoferować ubezpieczenie należności. Z tym rozwiązaniem wiąże się inna możliwość, a mianowicie faktoring z przejęciem ryzyka, zwany inaczej faktoringiem pełnym. Można traktować to jako pakiet usług w jednym produkcie – ubezpieczenie należności wszystkich lub wybranych odbiorców, a do tego finansowanie – faktor wypłaca środki z faktur w ciągu 24 godzin, eliminując konieczność oczekiwania na nie.

Jeśli nasze relacje z odbiorcą są dobre, możemy przemyśleć wydłużenie mu terminów płatności za sprzedawane przez naszą firmę towary czy usługi. Czasami jest to po prostu pogodzenie się z realiami, w których nasz kontrahent sam zmaga się z zatorami płatniczymi. Wspomniany już faktoring może pomóc „załatać" powstałą lukę płatniczą – środki otrzymujemy od razu, a wydłużony termin może pomóc naszemu klientowi.

Jak widać, firmy nie są bezbronne w walce z zatorami płatniczymi, ale powinny zachować czujność i reagować. Warto też pamiętać, że kłopoty mogą dosięgnąć przedsiębiorstwo niezależnie od wielkości czy sektora – problemy sygnalizują zarówno podmioty ze sektora MSP, jak i też więksi gracze; dane spływające z rynków pokazują, że opóźnienia dotyczą też współpracy z sektorem publicznym.

Prolongaty receptą na długi?

Przedsiębiorcy są zdeterminowani, żeby odzyskać środki od dłużników, ale nie chcą ich upadku. Część firm odstępuje od natychmiastowej windykacji, stosując prolongaty długów czy rozkładając je na raty. Prowadzący biznes są jednak ostrożni i w gospodarce postcovidowej częściej decydują się na pieczęć prewencyjną, czy monitoring płatności jeszcze przed terminem zapłaty. Wśród branż zlecających windykację królują obecnie: transportowa, budowlana, farmaceutyczna oraz szkoleniowa. Nowe kategorie dłużników to tzw. branża beauty, turystyka, hotele czy restauracje.

Piotr **Maciągowski**
prezes zarządu, e-Kancelaria

Aleksandra **Linda**
kierownik działu windykacji B2B, e-Kancelaria

Pełzająca pandemia uderza w biznes. Nie we wszystkich jednak tak samo mocno. Przedsiębiorcy, którzy jeszcze „mają z czego brać", odstępują od natychmiastowej windykacji i zlecając odzyskanie długów, oczekują od firmy windykacyjnej wypracowania formuły korzystnej dla obydwu stron. Często wiążą ich wieloletnie kooperacje, od lat przynoszące obopólne korzyści. Część przedsiębiorców ma świadomość, że jakaś forma kompromisu z dłużnikiem jest potrzebna po to, aby nie stracić perspektyw współpracy po kryzysie. Przedsiębiorcy zlecający nam windykację zaległych zobowiązań są zdeterminowani, żeby jak najszybciej odzyskać jak największą część środków, które im się należą. Od czerwca obserwujemy jednak bardziej ugodowe podejście części wierzycieli. Niektórzy przedsiębiorcy zaznaczają, że zależy im na przetrwaniu windykowanego partnera. Pomimo niezapłaconych faktur, a więc niedotrzymania słowa przez dłużnika, wiążą z nim nadzieje na przyszłość. To powoduje, że są gotowi prolongować zobowiązanie czy rozkładać je na raty. Czasem nawet doradzają dłużnikom, skąd mogą pozyskać pieniądze na spłatę zobowiązań (np. z mechanizmów wsparcia rządowego). My w procesie windykacyjnym staramy się działać stosownie do oczekiwań przedsiębiorcy zlecającego odzyskanie długu i jego nastawienia wobec kontrahenta, który nie płaci w terminie. Najbardziej skuteczna windykacja polega na negocjacjach i wspólnym wypracowywaniu akceptowalnej formuły zwrotu zaległości. Takiej, która nie pomija okoliczności i możliwości dłużnika.

Ostrożnie z fakturami

Zlecenia miękkiej windykacji dostosowanej do postcovidowej sytuacji i możliwości zadłużonej firmy są warte uznania i być może pozwolą wielu biznesom przetrwać trudny okres. Niestety, jest też druga strona medalu, a mianowicie liczba firm nieregulujących swoich zobowiązań rośnie. Wielu przedsiębiorcom zapewne nie uda się przetrwać kryzysu, a wraz z upływającym czasem maleją szanse na odzyskanie istotnej części zobowiązania. Większość firm zdaje sobie z tego sprawę, dlatego bardzo „dba" o wystawione faktury. Może to mieć formę pieczęci prewencyjnej, która jest sygnałem dla odbiorcy usługi czy towaru, że płatności pilnuje wyspecjalizowana instytucja finansowa. Jesteśmy też coraz częściej proszeni o monitoring i przypominanie, że zbliża się data przelewu czy raty.

+ 500 mln do długów – te branże trafiają do windykatorów podczas pandemii

Małe i średnie przedsiębiorstwa w kwietniu zalegały z oddaniem 24 mld zł (dane NBP). W kolejnych miesiącach sytuacja jeszcze się pogorszyła. Długi rosną szczególnie w branżach takich jak transport, gastronomia czy turystyka – tam w wyniku zamrożenia gospodarki zdolność do spłaty znacznie spadła. W całej gospodarce nieobsługiwane zadłużenie wzrosło w kwietniu (pełnym miesiącu lockdownu) o 572 mln zł. Największy wzrost, bo aż 12 proc. dotyczy sektora kulturalno-rekreacyjnego (wg BIG InfoMonitor). Te dane są zbieżne z naszymi statystykami. Wśród branż zlecających windykację królują: transportowa, budowlana, farmaceutyczna oraz szkoleniowa. Bardzo zadłużona jest też tzw. branża beauty – szczególnie salony piękności. Firmy na dużą skalę starają się też odzyskiwać długi od restauracji, hoteli i podmiotów zajmujących się turystyką. Trwający sezon urlopowy daje nadzieję, że w tym przypadku uda się odzyskać większą część zobowiązań. Przedsiębiorcy funkcjonujący w turystyce w wakacje mają szanse stanąć na nogi, ale potrzebują czasu. Obserwujemy też wzrastającą liczbę zleceń przekazywanych przez firmy faktoringowe. Faktoring (chętniej niż banki) w koronawirusie finansował biznes, ale niestety nie wszystkie faktury zostały terminowo uregulowane.

Zaległości turystyki podwyższyły się w kwietniu ubiegłego roku o prawie połowę – z 81,2 mln zł do 117,5 mln zł, natomiast opóźnienia w spłatach obiektów sportowych o więcej niż połowę, bo z 28,3 mln zł do 44,3 mln zł.

> **Zlecenia miękkiej windykacji dostosowanej do postcovidowej sytuacji i możliwości zadłużonej firmy są warte uznania i być może pozwolą wielu biznesom przetrwać trudny okres.**

MŚP ceni firmy windykacyjne za skuteczność

71 proc. firm wysoko ocenia skuteczność firm windykacyjnych, z którymi współpracowały w ciągu ostatnich 2 lat – wynika z badania „Jak MŚP korzysta z windykacji" na zlecenie Kaczmarski Inkasso.

Alicja **Hamkało**
ekspert rynku wierzytelności

Pandemia sprawiła, że przedsiębiorcy intensywnie szukają dopływu gotówki z różnych źródeł. Przebranżawiają się, wchodzą w nisze rynkowe, przenoszą działalność do internetu. Wielu skrupulatniej dochodzi też pieniędzy zamrożonych w niezapłaconych fakturach u kontrahentów, zlecając windykację polubowną.

Badanie Kaczmarski Inkasso „Jak MŚP korzysta z windykacji" pokazuje, że negatywny wpływ na działalność małych i średnich firm ma płatność opóźniona już o 21-30 dni. Ocenia tak 43 proc. z nich. Dla 1/3 poziom wrażliwości finansowej jest niższy i wynosi maksymalnie 20 dni. Ankietowani przedsiębiorcy deklarowali, że w ciągu ostatnich 2 lat skierowali do profesjonalnej windykacji od 1 do 500 faktur.

Dobra windykacja procentuje

Aż 71 proc. przedsiębiorstw z sektora MŚP wysoko ocenia skuteczność firm windykacyjnych, z których usług korzystały w ostatnich dwóch latach. Wybierają je głównie na podstawie wcześniejszych doświadczeń, jakie z nimi mieli (53 proc.), ale także bazując na własnej analizie rynku i ofert (45 proc.). Ponad 1/3 decyduje się na współpracę dzięki rekomendacjom innego przedsiębiorcy, a 15 proc. bierze pod uwagę opinie znajomych i rodziny. Po kontakcie ze strony handlowca firmy windykacyjnej na profesjonalne odzyskanie należności stawia co 10. przedsiębiorstwo. Z kolei po 9 proc. korzysta z takich usług pod wpływem reklamy i wskazówek firm doradczych.

– Odzyskiwanie pieniędzy w pandemii to istotny element dbałości o płynność finansową. Samodzielne próby odzyskania należności bywają niewygodne i nieskuteczne, bo niezbędne są tu kompetencje negocjacyjne oraz znajomość prawa i różnych branż gospodarki. Dlatego znalezienie odpowiedniej firmy, której powierzymy zaległe faktury, niesie dużą odpowiedzialność. Nasze badanie pokazuje, że kluczowy wpływ na decyzję o wyborze firmy windykacyjnej mają wcześniejsze pozytywne doświadczenia w obsłudze wierzytelności. Jak widać, zaufanie procentuje – ocenia Jakub Kostecki, prezes zarządu firmy windykacyjnej Kaczmarski Inkasso.

Samodzielna windykacja – trudna i niekomfortowa

Przedsiębiorcy pytani o najważniejsze korzyści ze współpracy z firmą windykacyjną wskazywali przede wszystkim na skuteczność działania (50 proc. wskazań), dostęp do profesjonalnych narzędzi windykacyjnych – prawie 1/3 odpowiedzi, a także znajomość prawa i jego stosowania (29 proc.). 27 proc. uważa, że to dobra alternatywa, aby odciążyć swoich pracowników w dochodzeniu należności. Duże znaczenie ma także to, że dzięki powierzeniu sprawy profesjonalistom wierzyciel unika krępującego kontaktu z dłużnikiem (27 proc.). Ponadto korzyść stanowią umiejętności negocjatorów w docieraniu do niesolidnych płatników i identyfikowaniu ich majątku (23 proc.), jak również przejrzysty system rozliczeń (11 proc.). Co 5. przedsiębiorca docenia możliwość obciążenia dłużnika kosztami windykacji za pośrednictwem zewnętrznej firmy, a 7 proc. uważa, że ważne jest zachowanie dobrych relacji z kontrahentami.

Windykacja na koszt dłużnika bez oporów

Z kolei przedsiębiorcy poproszeni o wymienienie negatywnych doświadczeń ze współpracy z firmami windykacyjnymi najczęściej odpowiadali „nie mamy". Taką odpowiedź wybrało aż 37 proc. badanych przedstawicieli firm. Ci, którzy mają zastrzeżenia, zwracają uwagę przede wszystkim na wysokie koszty współpracy (30 proc.).

Najwyraźniej przedsiębiorcy nie mają świadomości, że mogą skorzystać z obciążenia niesolidnego kontrahenta kosztami windykacji. Niestety wiedza o tym nie jest powszechna. Wprawdzie 59 proc. firm korzysta z tej opcji, ale aż 29 proc. tego nie robi. Powód? Niemal 60 proc. z nich nie wie, że jest taka możliwość. Tymczasem z praktyki Kaczmarski Inkasso wynika, że jeśli kontrahent ma pieniądze na spłatę długu, to znajduje je też na pokrycie kosztów dochodzenia należności.

> **Badanie Kaczmarski Inkasso „Jak MŚP korzysta z windykacji" pokazuje, że negatywny wpływ na działalność małych i średnich firm ma płatność opóźniona już o 21-30 dni. Ocenia tak 43 proc. z nich. Dla 1/3 poziom wrażliwości finansowej jest niższy i wynosi maksymalnie 20 dni. Ankietowani przedsiębiorcy deklarowali, że w ciągu ostatnich 2 lat skierowali do profesjonalnej windykacji od 1 do 500 faktur.**

LIDERZY WINDYKACJI

Szanowni Państwo

Czy rynek windykacji jest lekarstwem na niepewne czasy? Zdecydowanie nie, ale zapewne jest narzędziem, które daje nadzieję na rozwiązanie trudnych relacji finansowych. Jeśli zdarzyło nam się trafić na nierzetelnego kontrahenta, a bez wątpienia, jeśli prowadzimy firmę, tak było, to samodzielna próba odzyskania należnych środków może okazać się czaso- i kosztochłonna. Warto zapoznać się z ofertą firm windykacyjnych, sprawdzić, w czym się specjalizują, jaka jest ich skala działalności i skuteczność. W naszym cyklicznym rankingu prezentujemy Państwu listę firm, które, poza tym, że są skuteczne, mają też wysoko postawioną poprzeczkę jeśli chodzi o etyczne postępowanie wobec wierzycieli. Jak możemy dowiedzieć się z przygotowanych przez zaproszone na nasze łamy ekspertów – dzisiejsza windykacja to myślenie nie tylko o celu, którym jest odzyskanie zaległego zobowiązania, ale też taka komunikacja z dłużnikiem, która pozwoli mu na zwrot kwoty, przy równoległym zachowaniu możliwości działania. Zapraszamy do analizy wyników i lektury.

Redakcja

Liderzy windykacji – ranking

Nazwa firmy	Opis działalności firmy	Liczba spraw przyjętych do windykacji* w 2020 roku	Wartość nominalna spraw przyjętych do windykacji* w 2020 roku (dane w zł)
Kaczmarski Inkasso	Kaczmarski Inkasso jest ekspertem z zakresu kompleksowego zarządzania wierzytelnościami. Od 29 lat obsługuje zarówno największe korporacje – banki, firmy pożyczkowe i leasingowe, telekomy, ubezpieczycieli, jak i małe oraz średnie przedsiębiorstwa ze wszystkich branż. Zapewnienia kompleksowe rozwiązania z zakresu ochrony transakcji handlowych, gwarantując wysoki standard zarządzania wierzytelnościami. Blisko trzy dekady nieprzerwanej działalności i współpraca ze wszystkimi sektorami gospodarki pozwoliły 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. 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. Zdobyła też prestiżową nagrodę CESSIO Outsourcingu – Serwis Wierzytelności, opartą na wynikach głosowania podmiotów organizujących przetargi w zakresie outsourcingu zarządzania wierzytelnościami.	2 519 621	10 307 160 291
Kancelaria Prawna „LEXUS" M.Bobolewski i Spółka	Kancelaria Prawna LEXUS jest jednym z najbardziej zaufanych i skutecznych podmiotów windykacyjnych w Polsce. Od 19 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 posiada również jedną z największych sieci windykacji terenowej w Polsce, dzięki czemu jest w stanie świadczyć kompleksową usługę masowej windykacji należności, gwarantując wykorzystanie nowoczesnych narzędzi windykacyjnych dostosowanych do tego procesu. Posiadanie i realizowanie normy ISO 9001:2015, którą Kancelaria otrzymała jako jedna z pierwszych w kraju, utwierdza jej klientów w poczuciu bezpieczeństwa, iż przekazywane dane są zabezpieczane i przetwarzane w sposób profesjonalny.	1 087 451	5 643 373 457
Intrum	Intrum pomaga firmom zachować płynność finansową, a konsumentom wyjść z długów. W ten sposób przyczynia się do funkcjonowania zdrowej gospodarki. Taki model sprawia, że firma może dokonywać zmian na lepsze. Wierzy w przejrzystą i etyczną windykację. Działa w oparciu o cztery wartości: Empathy, Ethics, Dedication i Solutions. To „drogowskazy", które na co dzień podpowiadają zespołowi, jak ma postępować z klientami i konsumentami. Intrum w Polsce należy do międzynarodowej Grupy Intrum, globalnego lidera rynku zarządzania wierzytelnościami z bogatą, ponad 120-letnią tradycją. W całej Grupie Intrum pracuje ok. 10 tys. osób. Pomaga swoim klientom rozwijać się poprzez dbanie o ich klientów. Osiąga ten cel dzięki temu, że każdego dnia pracownicy firmy kontaktują się z ok. 250 tys. konsumentów, którym pomagają zacząć życie wolne od długów. W ten sposób firmy-wierzyciele mogą odzyskać swoją płynność finansową lub zadbać o to, by kwestia dotycząca opóźnionych płatności nie stała się ich problemem. Intrum specjalizuje się w pomocy największym firmom i dużym instytucjom finansowym, ale jej klientami są również dziesiątki tysięcy małych i średnich firm.	953 090	1 396 829 000
Aforti Collections	Aforti Collections jest ogólnopolską spółką specjalizującą się w zarządzaniu należnościami. Dewizą spółki 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. Firma 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. Spółka jest obecna w dwóch głównych segmentach rynku: zarządzaniu portfelami wierzytelności nabytych na własny rachunek (w tym portfele wierzytelności detalicznych niezabezpieczonych) oraz zarządzaniu wierzytelnościami na zlecenie podmiotów zewnętrznych (inkaso).	194 291	931 997 154
Alektum	Alektum to jedna z czołowych firm windykacyjnych w Europie. Spółka charakteryzująca się szwedzką jakością, przejawiającą się w podejściu zarówno do klienta jak i do dłużnika. To firma, której działania oparte są na długoletnim doświadczeniu i profesjonalizmie. Alektum wspiera swoich klientów na każdym etapie procesu odzyskiwania należności, począwszy od monitoringu, windykacji polubownej, przez etap sądowy, kończąc na etapie egzekucyjnym. Firmie zależy na byciu partnerem, który pomaga w prowadzeniu biznesu i ograniczeniu kosztów z tym związanych poprzez monitorowanie terminowych płatności i podejmowanie odpowiednich kroków na każdym etapie przeterminowania. Dostosowując się do wymagań klienta, podchodzi do każdego z nich bardzo indywidualnie, zarówno w kwestii podejmowanych działań jak i w obszarze organizacyjnym. To, na czym zależy firmie, to odzyskiwanie należności przy jednoczesnym zachowaniu dobrych relacji z klientem. A to, co wyróżnia spółkę na rynku wierzytelności, to długoterminowe partnerstwo budowane poprzez bliską współpracę i indywidualnie dopasowane rozwiązania podejmowane w odpowiednim czasie.	484 000	375 000 000
RK Legal (Rączkowski, Kwieciński Adwokaci)	Od 2006 r. 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 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 klientom postępy prowadzonych spraw.	61 739	210 805 820
Atradius Collections	Atradius Collections jest jedną z największych na świecie firm zajmujących się zarządzaniem wierzytelnościami, oferującą międzynarodowe usługi skierowane do klientów biznesowych od ponad 85 lat. Firma w 33 biurach na terenie całego świata zatrudnia ponad 400 specjalistów od windykacji, którzy pracują dla 15 tys. klientów i prowadzą średnio 100 tys. spraw rocznie. Atradius Collections, dzięki rozbudowanej, globalnej strukturze może pochwalić się szerokim doświadczeniem i czerpać z najlepszych międzynarodowych standardów dotyczących windykacji. Jednocześnie, dzięki najwyższej klasy ekspertom pracującym w poszczególnych krajach, posiada szeroką i specjalistyczną wiedzę dotyczącą poszczególnych rynków lokalnych. Atradius Collections jest członkiem Grupy Atradius, jednej z największych na świecie firmy oferujących ubezpieczenia kredytu kupieckiego oraz windykacji.	3 355	126 774 793
EULEO	EULEO zajmuje się zarządzaniem wierzytelnościami B2 B od 2001 r. Oferuje przedsiębiorstwom polskim i zagranicznym usługi zapobiegania powstawaniu długów, monitoringu należności, odzyskiwania należności na drodze polubownej i sądowej, usługi skip i asset tracing, usługi detektywistyczne. Wypracowała unikalny model „białej" windykacji tzn. z poszanowaniem istniejących relacji biznesowych na linii wierzyciel- dłużnik. Działa zarówno w Polsce jak i za granicą poprzez sieć własnych partnerów. Posiada unikatową e-biznesową platformę www.RozwaznaFirma.pl, przez którą klienci składają zlecenia, kontrolują przebieg spraw, samodzielnie monitorują należności, sprawdzają długi. Oferuje także giełdę wierzytelności www. Niezaplacone.info. Spółka wielokrotnie wyróżniona za Najlepszy Produkt dla Biznesu dla innowacyjnych usług. W strukturach EULEO działa Kancelaria Radców Prawnych EULEO. Członek Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami oraz European Collectors Association.	10 100	112 000 000
Kancelaria Prawna – Inkaso WEC	Kancelaria Prawna Inkaso WEC to spółka wiodąca w Grupie Kapitałowej WEC. Od ponad 10 lat zajmuje się kompleksową obsługą wierzytelności. Swoją ofertę kieruje zarówno do przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą jak i korporacji zarządzających portfelami wierzytelności B2B oraz B2C. Od 2015 r. firma jest notowana na rynku NewConnect GPW w Warszawie.	33 400	31 029 784
INDOS	INDOS świadczy kompleksowe usługi służące poprawie płynności finansowej podmiotów gospodarczych. Działa od 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 5 tys. 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 pobiera w modelu success fee. W ofercie ma różne rodzaje windykacji: windykację powierniczą (z cesją wierzytelności), windykację na zlecenie, którą stosuje w przypadku umownego zakazu cesji oraz windykację z wypłatą zaliczki, skierowaną do klientów, którym zależy na natychmiastowym uzyskaniu środków finansowych.	757	6 000 000

**Liczba i wartości spraw przyjętych do windykacji na zlecenie w roku 2020 z wykluczeniem spraw przyjętych od podmiotów powiązanych.*

Nie unikajmy dialogu

W Barometrze Związku Przedsiębiorstw Finansowych większość respondentów przyznała, że wraz z kolejną falą pandemii rośnie ich niepokój o budżet domowy. Polacy obawiają się m.in. utraty pracy, dotyczy to przede wszystkim gospodarstw o najniższych dochodach, a także mieszkańców małych miasteczek. Z danych ZPF wynika, że na razie większość Polaków spłaca zobowiązania finansowe w terminie, ale problemy z bieżącym regulowaniem należności zgłasza już ¼ Polaków.

Pandemia koronawirusa nie odpuszcza i choć coraz częściej pojawiają się optymistyczne informacje, m.in. związane z Narodowym Programem Szczepień, dającym nadzieję na szybszy powrót do normalności, to Polacy nadal odczuwają niepokój o przyszłość, zwłaszcza tę finansową. Jak wynika z Barometru ZPF, obawy te są znacznie większe niż przy poprzednich sytuacjach kryzysowych, m.in. w czasie globalnego kryzysu finansowego w 2008 r.

Coraz bardziej obawiamy się skutków finansowych pandemii

W badaniu przeprowadzonym na potrzeby Związku Przedsiębiorstw Finansowych respondentom zadano pytanie o to, czy obawiają się wpływu kolejnej fali pandemii na ich budżet domowy. Aż 84 proc. badanych odpowiedziało twierdząco, z czego 30 proc. przyznało, że bardzo się tego obawia, gdyż może to poważnie pogorszyć ich sytuację finansową.

– Co ważne, w badaniu jedynie 5 proc. respondentów nie miało zdania na ten temat, nie będąc w stanie określić skutków tych wydarzeń dla ich finansów. W poprzednich edycjach Barometru odsetek ten wahał się od 23 proc. do 58 proc. Oznacza to, że skutki pandemii bezpośrednio lub pośrednio odczuła już większość społeczeństwa. Zdecydowana większość zdaje sobie również sprawę z tego, że przedłużająca się pandemia i związany z tym lockdown może pogorszyć ich sytuację finansową – mówi Marcin Czugan, prezes zarządu Związku Przedsiębiorstw Finansowych, organizacji, która prowadzi kampanię Windykacja – jasna sprawa!

57 proc. pracowników niepokoi się o źródło zarobku

Kolejne doniesienia o planowanych, masowych zwolnieniach negatywnie wpływają na nastroje pracowników. Z danych ZPF wynika, że spośród osób aktywnych zawodowo, ponad połowa obawia się utraty źródła zarobku. Najczęściej, bo aż w 82 proc., taki niepokój wyrażają przedstawiciele gospodarstw o najniższych dochodach. Respondenci, których głównym źródłem dochodu jest działalność gospodarcza, w 61 proc. boją się likwidacji swojej działalności zarobkowej. Bezpośrednie obawy utraty pracy najczęściej zgłaszane są przez mieszkańców małych miasteczek.

– Pamiętajmy, że przejściowe problemy finansowe mogą przytrafić się każdemu, a jak wynika z naszych badań, w trakcie pandemii ryzyko jest szczególnie wysokie. Podstawową zasadą w tego typu sytuacjach jest, aby nie załamywać się i nie zarzucać sobie niezaradności. W wielu przypadkach utrata pracy jest po prostu wynikiem redukcji etatów, czyli czynnika od nas niezależnego. Po drugie, koniecznie informujmy instytucje finansowe, banki czy firmy windykacyjne, o swoich problemach finansowych. W tego typu sytuacjach taka sygnalizacja może pozwolić na wypracowanie dobrego dla konsumenta rozwiązania problemu – tłumaczy Marcin Czugan.

Jak poradzić sobie z przejściowymi problemami finansowymi?

Utrata pracy jest sytuacją bardzo stresującą, nie tylko dla osób, które spłacają różnego rodzaju kredyty. Z danych ZPF wynika bowiem, że najwięcej problemów, w trudnej sytuacji finansowej, sprawiają Polakom opłaty za czynsz czy media. I choć większość osób, pomimo pandemii, spłaca zobowiązania w terminie, to jednak 25 proc. przyznaje, że ma kłopoty z regulowaniem należności.

– Jeśli mamy kredyt w instytucji finansowej, porozmawiajmy z doradcą o możliwych opcjach, np. wakacjach kredytowych. Jeśli spłacamy zadłużenie wynikające z niezapłaconych rachunków za telefon czy prąd, powiadommy naszego dostawcę lub firmę windykacyjną – ta zaproponuje nowy harmonogram spłat i ustali wysokość możliwej do zapłaty raty. Eksperci z firm windykacyjnych analizują sytuację na rynku pracy i rozumieją, że problemy finansowe nie zawsze biorą się z zaniedbań, często są wynikiem nieszczęśliwych okoliczności czy – jak w obecnych czasach – kryzysu. Nie unikajmy więc kontaktu, dialog i współpraca zawsze przynoszą korzyści – dodaje Marcin Czugan z ZPF.

Z danych ZPF wynika, że najwięcej problemów, w trudnej sytuacji finansowej, sprawiają Polakom opłaty za czynsz czy media. I choć większość osób, pomimo pandemii, spłaca zobowiązania w terminie, to jednak 25 proc. przyznaje, że ma kłopoty z regulowaniem należności.

Zwyczaje płatnicze w dobie pandemii i wyzwania, jakie stanęły przed osobami odpowiedzialnymi za odzyskiwanie należności

Pandemia bez wątpienia zmieniła naszą dotychczasową rzeczywistość w każdym obszarze życia. Okazuje się, że średnio 84 proc. przedsiębiorstw uważa, iż w ubiegłym roku pogorszyły się warunki prowadzenia biznesu. To wniosek wynikający z badania, które na zlecenie Konfederacji Lewiatan przeprowadził w grudniu 2020 r. Indicator.

Urszula **Jaworska**

dyrektor sieci sprzedaży, Aforti Collections

Gorsze warunki prowadzenia działalności zawsze przekładają się na nieterminowe regulowanie płatności, zatory płatnicze i problem z ich odzyskiwaniem. Okazuje się, że nie zawsze jednak za brakiem płatności stoją rzeczywiste problemy naszych kontrahentów. Część przedsiębiorców próbuje wykorzystać sytuację i traktuje kryzys wywołany wirusem, jako pretekst do niewywiązywania się ze swoich zobowiązań. Na takie zachowanie wskazuje około 80 proc. przedsiębiorców, którzy mówią, że praktyki te nasiliły się właśnie w dobie pandemii (źródło: Badanie Rzetelnej Firmy i KRD „Rok biznesu w pandemii").

Płynność finansowa na wagę złota

Płynność finansowa była zawsze ważnym elementem prowadzenia biznesu, mającym decydujący wpływ na funkcjonowanie i rozwój firmy. W czasach pandemii jest jednak na wagę złota. Nowa rzeczywistość spowodowała, że problemy dotyczące zarządzania płynnością finansową dotykają coraz szerszego grona firm. By utrzymać płynność finansową firmy niejednokrotnie muszą dokonać cięcia kosztów, ale także zadbać o poprawę przepływów pieniężnych. Te ostatnie poprawić można najszybciej poprzez sprawny monitoring płatności oraz poprawienie ściągalności należności od swoich klientów. Należy unikać wszelkich przestojów finansowych i nie pozwalać na to, by klienci odwlekali zapłatę należności.

Czas ma znaczenie

Przed nami bardzo trudny czas w gospodarce. Firmy z branż, których działalność niemal całkowicie zatrzymała pandemia, zostały dotknięte najbardziej. Wielu przedsiębiorców ma zobowiązania finansowe, posiada kredyty w bankach, pożyczki lub inne zobowiązania takie jak np. faktoring, czy leasing, zatrudnia pracowników Może się okazać, że dla części naszych kontrahentów niepłacenie swoich zobowiązań wobec nas, będzie swego rodzaju finansowaniem bez konieczności terminowego opłacenia. Zasada priorytetów płatniczych nie zmienia się od lat i w pierwszej kolejności klienci regulują te płatności, które są konieczne do funkcjonowania, dotkliwe w skutkach i wobec tych, którzy o te płatności się upominają. Pogłębiający się kryzys sprawi po prostu, że będzie nam trudniej odzyskać nasze pieniądze. Należy więc na bieżąco dbać o ich spływ.

Współpraca z firmami windykacyjnymi

Jedną ze skuteczniejszych metod, pozwalającą na utrzymanie płynności finansowej i windykację należności jest współpraca z firmami windykacyjnymi. Firmy windykacyjne wykazują się dobrą znajomością poszczególnych branż gospodarki i aktualnych przepisów. Posiadają nowoczesne narzędzia, które automatyzują i przyspieszają odzyskiwanie należności. Mają również wysokie kompetencje negocjacyjne. To wszystko razem przekłada się na efektywne odzyskiwanie należności zgodnie z literą prawa. Profesjonalne firmy windykacyjne stawiają na etyczną komunikację z klientem i dbają o zachowanie relacji pomiędzy swoim partnerem, a jego klientem(dłużnikiem). To bezpieczne i przede wszystkim wygodne rozwiązanie.

Wyzwania dla windykacji w dobie kryzysu

Kryzys jest wyzwaniem dla prowadzących działania windykacyjne i wiąże się z koniecznością dopasowania się do nowej sytuacji tak pod względem nowoczesnych narzędzi, jak i komunikacji. Wielu klientów z powodu utraty pracy, możliwości prowadzenia biznesu nie jest w stanie regulować swoich zobowiązań. Ważne jest zweryfikowanie rzeczywistej sytuacji materialnej i majątkowej dłużnika, zmiana w podejściu do niego i szukanie razem z nim rozwiązań, pozwalających mu spłacić swoje zobowiązania, edukacja w zakresie przepisów i konsekwencji, jakie wynikną z niepłacenia. Wiele firm proponuje ugody, rozłożenie na raty, umarza odsetki, podchodząc wyrozumiale do swoich klientów.

Warto mieć na uwadze, że wiele firm upadnie. Coraz powszechniejszym zjawiskiem jest zamykanie działalności gospodarczej, a następnie ogłaszanie upadłości konsumenckiej, co również zdecydowanie utrudnia dochodzenie swoich należności. Z prognoz wynika, że systematycznie będzie ich przybywać. Zatem im szybciej będziemy działać, tym większe prawdopodobieństwo, że otrzymamy pieniądze.

Wyzwaniem jest także dotarcie do dłużnika. Nieaktualny adres prowadzenia działalności, zamieszkania, adresy mailowe, telefony, to rzeczywistość, z którą się spotykamy odzyskując swoje należności. Profesjonalne firmy windykacyjne, dzięki współpracy z wieloma firmami oferującymi pozyskanie danych teleadresowych dłużnika czy też firmami detektywistycznymi, jak również rozwiązaniom IT, pomagają skuteczniej i szybciej dotrzeć do dłużnika, uaktualniając te dane.

Dziś przedsiębiorca nie powinien pytać czy dochodzić swoich należności, ale jak szybko i jakie narzędzia do tego wykorzystać

LIDERZY WINDYKACJI

NIETERMINOWE PŁATNOŚCI ROSNĄCYM PROBLEMEM POLSKICH FIRM

Minął rok, odkąd funkcjonujemy w covidowej rzeczywistości. Wszystkie istotne sprawy, którymi żyliśmy jako społeczeństwo, odeszły na dalszy plan w obliczu kryzysu. Pandemia okazała się równie bezlitosna dla przedsiębiorców, co dla konsumentów.

Artur A. **Trzebiński**

doradca, ZPF

Dane nie pozostawiają złudzeń. Liczba firm zagrożonych niewypłacalnością (będących w upadłości lub restrukturyzacji) w 2020 r. wzrosła o 32 proc. w stosunku do roku 20 19[1]. W całym 2020 r. ogłoszono też o 65 proc. więcej upadłości konsumenckich. Zaległe zobowiązania Polaków sięgnęły 81,39 mld zł. Liczba dłużników na koniec 2020 r. to już 2,74 mln osób[2]. Działania podmiotów z branży zarządzania wierzytelnościami, przede wszystkim firm windykacyjnych, są potrzebne, jak nigdy wcześniej.

Opóźnione płatności jednym z głównych problemów przedsiębiorstw

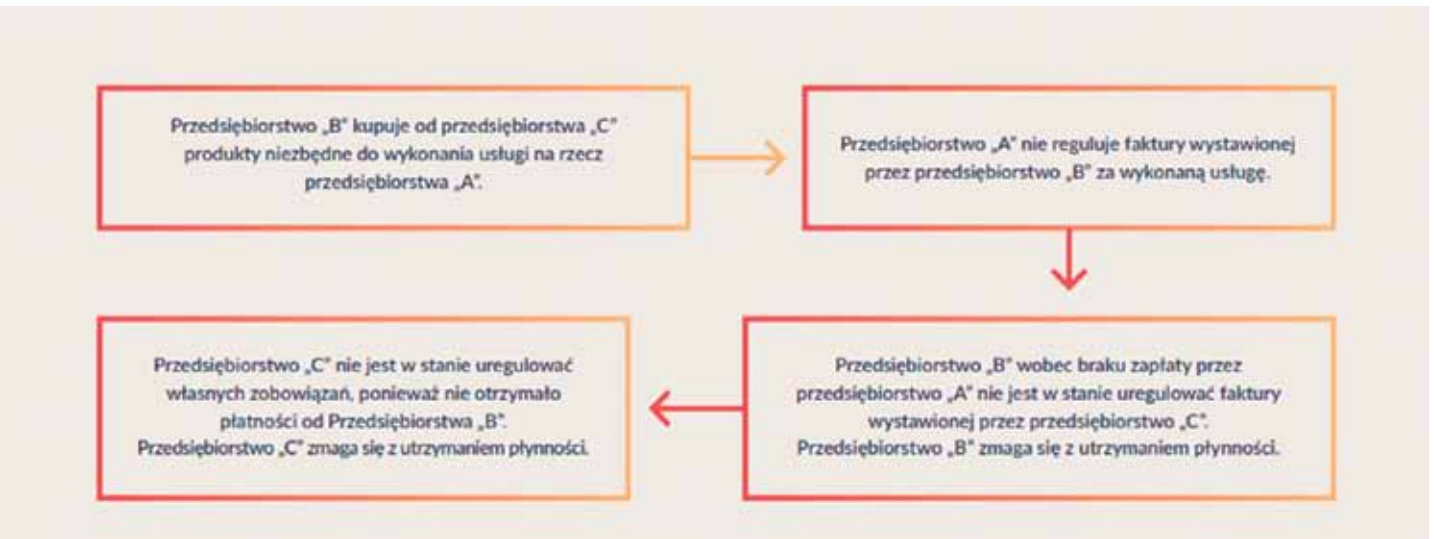
Opóźnione płatności, które przyczyniają się do powstania zatorów płatniczych, są jednym z głównych problemów przedsiębiorstw. Łączna nominalna wartość przeterminowanych zobowiązań obsługiwanych przez branżę zarządzania wierzytelnościami na koniec czerwca 2020 r. wyniosła aż 127 mld zł[3]. Negatywne tendencje zostały nasilone przez pandemię COVID-19 i kryzys ekonomiczny, który jest jej następstwem. Według analiz z 2020 r.[4] klienci oraz kontrahenci płacący po terminie są już problemem dla 7 na 10 firm w naszym kraju. W stosunku do roku 2019, czas, w którym klienci z sektora publicznego i B2B dokonują zapłaty, wydłużył się odpowiednio o 54 i 36 dni!

Co więcej, aż 45 proc. przedsiębiorców uważa, że w ciągu 12 miesięcy ryzyko występowania opóźnionych płatności lub braku płatności ze strony dłużników ich firm wzrośnie – w 2019 r. ten odsetek wynosił tylko 10 proc. Niepłacący na czas klienci i kontrahenci prowadzą do utraty płynności finansowej przedsiębiorstwa. Ta z kolei stanowi jedną z głównych przyczyn upadłości firm, obok takich czynników wewnętrznych jak m.in.: upadłość partnerów biznesowych, nieodpowiednie zarządzanie (nieudane inwestycje), nadmierne zadłużenie się itp.

Schemat rozprzestrzeniania się zatorów płatniczych

Schemat rozprzestrzeniania się zatorów płatniczych wskazuje, że opóźnienie płatności

Skuteczna ochrona praw wierzycieli w dochodzeniu należnych roszczeń przekłada się na wzrost zaufania w obrocie gospodarczym, a to jest jednym z podstawowych warunków zrównoważonego rozwoju gospodarczego.



Źródło: P. Górski, Analiza mechanizmów zatorów płatniczych i ich konsekwencji, s. 42 (w: Procesy upadłościowe przedsiębiorstw i osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej – konsekwencje dla banków oraz propozycje usprawnień, oprac. pod red. B. Lepczyński, Związek Banków Polskich, Gdańsk/Warszawa 2013).

przez jeden podmiot powoduje istotne problemy płynnościowe u pozostałych kontrahentów. Wierzyciele, którzy sprzedali swoje produkty, bezskutecznie oczekują na należne im środki pieniężne. W konsekwencji wpadają w problemy płynnościowe i nie są w stanie wywiązać się ze zobowiązań wobec własnych dostawców. Biorąc pod uwagę to, jak rozbudowane są łańcuchy dostaw w wielu gałęziach gospodarki, konsekwencje opóźnień mogą stanowić istotne zagrożenie dla funkcjonowania przedsiębiorstw z różnych sektorów.
Nasilające się problemy z terminowym otrzymywaniem zapłaty za sprzedane towary czy usługi to etap, od którego zaczyna się mechanizm powstawania zatorów płatniczych w obiegu gospodarczym. Prowadzi on do:
• całkowitej utraty płynności finansowej – braku środków na bieżącą działalność
• ograniczenia/wstrzymania inwestycji
• niezatrudniania nowych pracowników lub nawet redukowania zespołu
• w dalszej perspektywie – do upadłości firmy
• w ujęciu makroekonomicznym przy dużej skali problemu – obniżenia wzrostu gospodarczego w kraju.

Płynność finansowa polskich firm
Firmy z sektora MŚP zazwyczaj nie dysponują dużymi zapasami gotówki i kredytowanie dłużników mocno ogranicza ich płynność. Mają słabszą pozycję negocjacyjną i często pełnią funkcję podwykonawców dla dużych firm. Natomiast duże przedsiębiorstwa, mając świadomość, że są głównym partnerem biznesowym, nierzadko wywierają presję na mniejsze podmioty do akceptacji terminów płatności sięgających nawet kilku miesięcy, bądź też do zgody na zapłatę po dacie wskazanej w umowie.

Średni odsetek przeterminowanych należności w portfelach polskich przedsiębiorstw wynosi 22,2 proc. (III kw. 2019 r.)[5]. Co więcej, w przypadku 32,9 proc. firm udział opóźnionych płatności przekracza 30 proc. wartości portfela należności, a przeciętny okres przeterminowania płatności wynosi 3 miesiące i 25 dni (III kw. 2019 r.)[6]. Problem zatorów płatniczych w szczególności dotyczy małych i średnich przedsiębiorstw. Blisko 33 proc. podmiotów z tej grupy deklaruje problemy zatorami płatniczymi przekraczającymi aż 60 dni[7].
Firmy windykacyjne pomagają przedsiębiorstwom-wierzycielom otrzymać należne im środki. Jest to niezbędne do utrzymania płynności finansowej. Należy zauważyć, że wsparcie oferowane przez branżę zarządzania wierzytelnościami sięga głębiej, ponieważ dzięki utrzymywaniu zdrowych finansów:
• firmy odnotowują wzrost inwestycji, bo mają poczucie, że funkcjonują na bardziej stabilnym rynku,
• podmioty gospodarcze poprawiają swoją konkurencyjność, wkraczają też na nowe rynki,
• skuteczna ochrona praw wierzycieli w dochodzeniu należnych roszczeń przekłada się na wzrost zaufania w obrocie gospodarczym, a to jest jednym z podstawowych warunków zrównoważonego rozwoju gospodarczego.

W Polsce kwestia zatorów płatniczych jest szczególnie istotna z uwagi na duże znaczenie w gospodarce sektora MŚP, który jest bardziej narażony na problemy płynnościowe. Płynność finansowa 44 proc. polskich firm jest ograniczona przez opóźnienia w płatnościach, co odbiega od średniej europejskiej, wynoszącej 30 proc.[8]. Dla 33,2 proc. przedsiębiorstw nieotrzymywanie na czas płatności wpływa na zdolność do regulowania własnych zobowiązań[9]. Ponadto prawidłowe zarządzanie należnościami nabiera znaczenia w okresach osłabienia koniunktury gospodarczej, gdy nasilają się problemy z terminowym regulowaniem zobowiązań. Działanie firm z branży zarządzania wierzytelnościami może uchronić nas przed głęboką recesją, taką, jakiej doświadczają obecnie choćby kraje Europy Południowej. Powrót do obiegu środków „zamrożonych" jako zaległe zobowiązania to warunek sine qua non poprawienia sytuacji finansowej polskiej gospodarki w koronakryzysie.

1. Centralny Ośrodek Informacji Gospodarczej, 2020 r.
2. BIG InfoMonitor, InfoDług – Ogólnopolski raport o zaległym zadłużeniu i niesolidnych dłużnikach. MARZEC 2021 – 41. Edycja.
3. Raport ZPF „Znaczenie rynku zarządzania wierzytelnościami dla zrównoważonego wzrostu gospodarczego"
4. Intrum, European Payment Report 2020, wrzesień 2020.
5. GUS, Działalność przedsiębiorstw niefinansowych w 2018 roku, 2020.
6. Projekt badawczy ZPF i KRD, Portfel należności polskich przedsiębiorstw, P. Białowolski, T. Napiórkowski, październik 2019.
7. Skaner MŚP, Badanie wykonane dla BIG InfoMonitor przez Instytut Keralla Research, lipiec 2020.
8. Intrum, European Payment Report 2019, czerwiec 2019
9. Projekt badawczy ZPF i KRD, Portfel należności polskich przedsiębiorstw, P. Białowolski, T. Napiórkowski, październik 2019.

Firmy z sektora MŚP zazwyczaj nie dysponują dużymi zapasami gotówki i kredytowanie dłużników mocno ogranicza ich płynność. Mają słabszą pozycję negocjacyjną i często pełnią funkcję podwykonawców dla dużych firm

Windykacja niezgodna z zasadami – co z tym zrobić?

Przy ZPF działa Komisja Etyki, do której każdy konsument, klient firm członkowskich ZPF może zwrócić się ze skargą - wnioskiem o zbadanie zgodności praktyki biznesowej konkretnej firmy z Zasadami Dobrych Praktyk. Osoba, która czuje się pokrzywdzona, możne złożyć taki wniosek na każdym etapie, jeśli w tej sprawie postępowanie reklamacyjne jeszcze nie zostało wszczęte. Może być złożony także, kiedy postępowanie reklamacyjne już się zakończyło się, jeśli wnioskodawca - klient uzna, że otrzymał niesatysfakcjonującą odpowiedź od przedsiębiorcy, lub gdy przedsiębiorca nie odpowiedział na reklamację w ciągu 30 dni od jej otrzymania. Jeśli natomiast postępowanie reklamacyjne trwa, rekomendowane jest zaczekać ze złożeniem wniosku do jego zakończenia.– Warto podkreślić, że firmy zarządzające wierzytelnościami, które obowiązuje stosowanie Zasad Dobrych Praktyk, stanowią ok. 70 proc. wartości całego rynku. To dużo, choć wciąż staramy się pozyskać dla naszego programu etycznego więcej firm. W naszym odczuciu cały rynek i wszystkie firmy z tej branży powinny działać w sposób profesjonalny i z zachowaniem najwyższych standardów, wypracowanych w gronie Członków ZPF – mówi Andrzej Roter, prezes zarządu ZPF.

Lider A.D. 2021: nie wystarczy być najlepszym w branży

Ostatnie lata zmieniły postrzeganie bycia liderem, posiadania „łatki" tego, który zawsze jest na pierwszym miejscu. Jeżeli ktoś dotychczas uważał, że to tylko chwilowy trend, to pandemia COVID-19 i rzeczywistość, w jakiej funkcjonujemy przez ostatni rok, nie pozostawiają złudzeń – mamy do czynienia z nową jakością w obszarze leadership i rolą, którą musi dziś wypełniać rynkowy lider.

Krzysztof **Krauze**

prezes zarządu, Intrum w Polsce

Dziś już nie tylko korporacje i duże koncerny, ale coraz częściej i małe firmy nie mogą pozwolić sobie na działanie z pominięciem sustainability, czy modelu zrównoważonego rozwoju przedsiębiorstwa oraz aktywności w obszarze CSR.
To zmieniło również podejście do bycia rynkowym liderem. Nie chodzi już wyłącznie o rywalizację z konkurentami o wyniki finansowe czy o kolekcjonowanie tytułów potwierdzających know-how i dorobek marki. Dziś bycie liderem oznacza przede wszystkim bycie przewodnikiem – prowadzenie i rozwój branży, w której się działa w odpowiednim kierunku. To dawanie przykładu innym, jak powinien wyglądać odpowiedzialny biznes, czyli taki, który nie tylko ma się opłacać, ale będzie również wnosić pozytywną wartość do społeczeństwa. Z dumą mogę przyznać, że Intrum działa w ten sposób.

Rozwój poprzez dokonywanie pozytywnych zmian
Nasze działania z obszaru corporate social responsibility zostały ujęte w raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu pt. „Odpowiedzialny biznes w Polsce 2020. Dobre praktyki". Pierwsza z nich to wyznaczanie drogi ku zdrowej gospodarce oraz umożliwianie zrównoważonych płatności i jest bezpośrednio związana z naszą codzienną działalnością i branżą, w której funkcjonujemy. Kolejna – dbanie o zrównoważony rozwój, poprzez zminimalizowanie negatywnego wpływu na środowisko. Rynkowy lider musi myśleć o tym, jakie piętno odciska na środowisku i niwelować straty w tym obszarze. Lider dba również o potrzeby i rozwój swoich pracowników, bo doskonale wie, że to oni sprawiają, że dana marka jest „najlepsza" w branży. Takie działania widoczne dotychczas w wielu firmach, w pandemii stały się priorytetem. Rozwój poprzez dokonywanie pozytywnych zmian i poszanowanie różnic – to sposób, w jaki Intrum dba o swój zespół.

LIDERZY WINDYKACJI

Sektor zarządzania wierzytelnościami po roku funkcjonowania w pandemii

Działalność windykacyjna, podobnie jak wszystkie inne gałęzie biznesu, wyraźnie odczuła wpływ pandemii. Zmiany zaszły na wielu polach. Widać je zarówno wewnątrz firm z branży windykacyjnej, jak i w działalności organów państwa. Nie bez znaczenia są także nowe regulacje prawne, które normują sposób odzyskiwania należności. Na to wszystko nakłada się jeszcze pogarszająca się ogólna kondycja krajowej gospodarki. Jak na tym tle odnalazła się branża, która stanowi jeden z ważnych filarów zdrowej ekonomii?

adw. Mateusz **Ozdarski**

Senior Associate, Litigation Department, RK legal

Szybciej kierujemy sprawy do windykacji

Z analiz rynkowych wynika, że rok funkcjonowania w pandemii nauczył nas sprawnego reagowania w kwestii przeterminowanych płatności. Wierzyciele szybciej niż dotychczas kierują przeterminowane płatności do windykacji. Niewątpliwie istotne w tym przypadku są dwie pobudki. Po pierwsze, w tych trudnych czasach kluczowe znaczenie dla wypłacalności dłużnika może mieć każdy dzień zwłoki. Po drugie, wierzyciele często sami znajdują się w sytuacji, w której nie mogą, tak jak dotychczas, kredytować działalności swoich dłużników, odraczając im termin płatności, jednocześnie nie ryzykując swoją płynnością finansową.

Jednocześnie wzrosła jednak nasza wyrozumiałość. Obserwujemy, że wierzyciele są bardziej skłonni do ustępstw na rzecz dłużników, którzy rzeczywiście starają się spłacać zaległości. W grę wchodzą rozłożenie płatności na raty na dłuższe okresy lub w przypadku jednorazowej spłaty – umorzenie części długu, często w większym zakresie niż przed pandemią.

Organizacja pracy sądów

Większość zmian przepisów dotyczących branży została wprowadzona tzw. tarczami antykryzysowymi jeszcze w pierwszym półroczu poprzedniego roku. Chwilowe zawieszenie biegu terminów procesowych pozwoliło złapać oddech w dynamicznie zmieniających się warunkach, jednak w dłuższej perspektywie nie miało wpływu na branżę windykacji w Polsce.

Bardziej długofalowe skutki obserwujemy w zakresie organizacji pracy sądów. Z jednej strony częściej niż kiedyś odwoływane są rozprawy, także w ostatniej chwili, co wynika po prostu z faktu, że ze względu na chorobę czy kwarantannę sędziego lub strony postępowania przeprowadzenie niektórych rozpraw nie jest możliwe. Jest to niewątpliwe utrudnienie dezorganizujące pracę, jednak branża ma świadomość, że takich przypadków nie da się uniknąć. Z drugiej jednak strony sędziowie coraz chętniej korzystają z możliwości przeprowadzenia rozprawy zdalnej lub skierowania sprawy na posiedzenie niejawne. Pozwala to uniknąć kosztów związanych z wyjazdem pełnomocnika na rozprawę do innego miasta czy z korzystaniem z zastępstwa substytucyjnego.

Wstrzymane egzekucje

Zmiany nie ominęły także postępowania egzekucyjnego. Podczas obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego albo stanu epidemii została wstrzymana możliwości wykonywania eksmisji. Z kolei egzekucje z nieruchomości mieszkalnych zostały zablokowane o dodatkowe 90 dni po uchyleniu tego stanu. O ile zakaz wykonywania eksmisji można usprawiedliwiać ochroną zdrowia społeczeństwa, o tyle wstrzymanie egzekucji z nieruchomości, która nie jest przecież tożsama z natychmiastową wyprowadzką dłużnika, nie znajduje uzasadnienia. Zakazy te mają negatywny wpływ na branżę, gdyż zachęcają dłużników do zaprzestania spłaty długów, zapewniając im jednocześnie pewną nietykalność. Sytuacja trwa już od ponad roku, a w obecnej sytuacji trudno przewidzieć, na jak długo przepisy pozostaną w mocy.

Dodatkowo pandemia ograniczyła i tak już niewielką liczbę czynności terenowych przeprowadzanych przez komorników oraz utrudnienia dokonywanie przez nich skutecznych doręczeń pozwów. Wynika to zarówno z tych samych przyczyn, co odwoływanie rozpraw, jak i ze strachu dłużników przed wpuszczaniem jakichkolwiek obcych osób do domu.

Upadłość remedium dla dłużnika

W zeszłym roku znacznie wzrosła liczba ogłaszanych upadłości. W 2019 r. miesięcznie ogłaszano od ok. 600 do 800 upadłości konsumenckich. Tymczasem w ostatnim kwartale 2020 r. było ich już 1600-1800 miesięcznie, tj. ponad dwukrotnie więcej. Oprócz zobrazowania kondycji polskiej gospodarki fakt ten wymusza na firmach windykacyjnych zatrudnienie większej liczby specjalistów z zakresu prawa upadłościowego i restrukturyzacyjnego.

Na branżę windykacją wpływ miały również zmiany, które teoretycznie nie odnosiły się do niej bezpośrednio. Na przykład w jednej z ustaw „tarczowych" znacząco ograniczono maksymalną wysokość kosztów pozaodsetkowych naliczanych przez firmy pożyczkowe. Ze względu na mniej więcej stałe koszty uruchomienia i zamknięcia pożyczki, udzielanie pożyczek, w szczególności krótkoterminowych, stało się dla wielu podmiotów nieopłacalne. Skłoniło to niektóre firmy do wycofania się z polskiego rynku. Doprowadziło więc do zmniejszenia liczby spraw tego typu trafiających do windykacji.

Praca zdalna

Na przełomie marca i kwietnia zeszłego roku przedsiębiorcy, w tym firmy windykacyjne, stanęli przed wyzwaniem płynnego przejścia w tryb pracy zdalnej. Obecnie, po roku pracy w trybie co najmniej hybrydowym, wydaje się niemal pewne, że model ten pozostanie z nami na dłużej. Nawet po zniesieniu wszystkich obostrzeń firmy windykacyjne przynajmniej częściowo postawią na pracowników pracujących całkowicie poza biurem lub w tzw. systemie hot desk, co zapewne wpłynie na strukturę zatrudnienia w tej branży.

Co przed nami?

Kolejne zmiany są jeszcze przed nami. Ustawodawca dla poprawy bezpieczeństwa stron postępowania postanowił przyspieszyć proces elektronizacji postępowania sądowego. W parlamencie procedowany jest obecnie projekt przewidujący małą rewolucję w tym zakresie, na którą zarówno branża, jak i sądy nie są przygotowane. Głównymi założeniami projektu są całkowite odstąpienie od przeprowadzania rozpraw w budynku sądu oraz wprowadzenie doręczeń pism sądowych drogą elektroniczną. Powyższe założenia są zupełnie słuszne i potrzebne, jednak planowany sposób wprowadzenia ich w życie wymaga poważnego dopracowania.

Jaka branża postrzega swoją rolę?

W wydanym niedawno raporcie Związku Przedsiębiorstw Finansowych „Znaczenie rynku zarządzania wierzytelnościami dla zrównoważonego wzrostu gospodarczego" wskazano, że branża windykacyjna znacząco przyczynia się do ograniczenia powstawania zatorów płatniczych i zmniejszenia skali zadłużenia konsumentów. Tylko w latach 2017-2019 firmy windykacyjne przywróciły do ponownego obrotu środki pieniężne o łącznej wartości 17,1 mld zł.

Należy także pamiętać, że firmy z sektora zarządzania wierzytelnościami oddziałują na trzy kluczowe filary gospodarki. Gwarantują płynność i bezpieczeństwo sektora finansowego, pomagają przedsiębiorcom odzyskać należne im wynagrodzenie za towary i usługi, ale długofalowo wpływają także na dobrobyt konsumentów i całego społeczeństwa.

Szczególną uwagę powinniśmy dziś zwrócić zwłaszcza na wpływ efektywnego odzyskiwania należności na kondycję firm, w wielu wypadkach mocno nadwyrężoną przez funkcjonowanie w pandemii. Opóźnione płatności, które przyczyniają się do powstania zatorów płatniczych, są problemem nawet dla 7 na 10 firm w Polsce.

Dzięki etycznym i skutecznym praktykom oraz sprawdzonym rozwiązaniom na przestrzeni ostatnich dwóch dekad branża zarządzania wierzytelnościami stała się kluczowym ogniwem ekosystemu społeczno-gospodarczego naszego kraju.

Sędziowie coraz chętniej korzystają z możliwości przeprowadzenia rozprawy zdalnej lub skierowania sprawy na posiedzenie niejawne. Pozwala to uniknąć kosztów związanych z wyjazdem pełnomocnika na rozprawę do innego miasta czy z korzystaniem z zastępstwa substytucyjnego.