

# RYNEK WINDYKACJI



## Windykacja na własną rękę czy ze wsparciem specjalistów – co się opłaca przedsiębiorcom?

**Słowo windykacja pochodzi z łac. vindicatio i oznacza dosłownie dochodzenie roszczeń. O ile definicja tego pojęcia jest krótka, to sam proces pozostaje złożony i wieloetapowy, wymagający niejednokrotnie na poszczególnych etapach wyspecjalizowanej wiedzy.**



Katarzyna Skalska

prawnik, Kancelaria Prawna Mediator

Uwzględniając sposób postępowania z dłużnikiem, wyróżnia się następujące jej procesy:

1) postępowanie polubowne, które jest pierwszym i zarazem obligatoryjnym etapem ubiegania się o spłatę długu, koniecznym do wykazania w razie skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego, polegający przede wszystkim na skutecznym nawiązaniu kontaktu z dłużnikiem, a następnie wezwania go do zapłaty należności;

2) postępowanie sądowe – następujące w momencie wystąpienia przez wierzyciela z powództwem cywilnym w sytuacji, gdy na etapie polubownym nie udało się skontaktować z dłużnikiem lub w sytuacji, gdy ten odmówił zapłaty. Polega on przede wszystkim na przygotowaniu dokumentów pod

kątem sporządzenia pozwu o zapłatę, a następnie jego złożeniu we właściwym dla strony – Sądzie, jak również składania wszelkich pism procesowych, które będą miały na celu uzyskanie zabezpieczenia roszczenia poprzez uzyskanie Nakazu Zapłaty lub WYROKU;

3) postępowanie klauzulowe – głównym celem tego etapu jest uzyskanie klauzuli wykonalności, czyli aktu zawierającego stwierdzenie Sądu, że Tytuł uprawnia wierzyciela do egzekucji;

4) postępowanie egzekucyjne, które ma miejsce w momencie wpływu do właściwego komornika sądowego – wniosku w przedmiocie wszczęcia egzekucji i polega głównie na szeregu podejmowanych, zgodnie z wnioskiem wierzyciela, działań i czynności przez komornika sądowego celem odzyskania należności, a także nadzoru nad tymi działaniami przez wierzyciela lub jego pełnomocnika.

**Na czym polega samodzielna windykacja?**

Wierzyciel, który zdecyduje się na windykację na własną rękę, musi wziąć pod uwagę, że czeka go proces przeprowadzenia swojej sprawy przez każdy z powyższych

etapów. Oczywiście, początkowo powinien próbować dojść do porozumienia z dłużnikiem na etapie polubownym bez zaangażowania sądu. Istnieje jednak wiele przypadków, kiedy dłużnicy uchylają się od dobrowolnej spłaty swoich zobowiązań, wówczas wierzyciel, aby zabezpieczyć swoje roszczenie przed przedawnieniem – będzie zmuszony skierować sprawę na drogę postępowania sądowego, celem zabezpieczenia roszczenia, a następnie do postępowania klauzulowego i egzekucyjnego.

Bez wątpienia, powyższe działania wymagają wiedzy specjalistycznej z zakresu prawa cywilnego oraz procedury cywilnej, bowiem wierzyciel na każdym z ww. etapów musi podjąć szereg sformalizowanych działań w przepisany przez ustawodawcę terminie.

Wskazać należy, iż nie istnieją żadne przeszkody ku temu, aby wierzyciel samodzielnie podjął powyższe działania. Do tej czynności nie jest wymagane dodatkowe uprawnienie czy wykształcenie kierunkowe. Zupełnie inną kwestią jest skuteczność działań oraz ich czasochłonność. Niestety tylko w nielicznych przypadkach windykacja taka przynosi oczekiwane rezultaty. Wynika to przede wszystkim z kilku nakładających się na siebie czynników, do których zaliczyć należy m.in.: brak znajomości obowiązujących przepisów, słabo rozwinięte umiejętności negocjacyjne, brak doświadczenia w samodzielnym prowadzeniu windykacji, czy też

podejmowanie działań w sposób chaotyczny lub co gorsza po upływie ustawowego terminu.

**Windykacja ze wsparciem specjalistów – zalety współpracy**

Na wstępie powinno się podkreślić, iż kancelaria prawna specjalizująca się w dochodzeniu wierzytelności, dysponuje doskonałą przez wiele lat i sprawdzoną pod kątem obowiązującego prawa procedurą działań. Dzięki temu podejmowane przez nich czynności stają się nie tylko bardziej skuteczne ale również w większości przypadków odzyskiwanie należności trwa krócej.

Skierowane do dłużnika wezwanie do zapłaty sporządzone na papierze kancelaryjnym, opatrzone pieczęcią i podpisem profesjonalnego pełnomocnika częstokroć działa na dłużnika mobilizująco. Dodatkowo, jest to sygnał dla zobowiązanego, że wierzyciel poważnie traktuje sprawę dochodzenia należności, a w sytuacji braku spłaty polubownej – sprawa prawdopodobnie zostanie skierowana na drogę postępowania sądowego.

Kolejny ważny aspekt to czas, który w dzisiejszych czasach jest nieocenioną walutą. Samodzielne działania podejmowane przez wierzyciela rozciągają się w terminie, wobec braku znajomości nie tylko przepisów prawa, ale także metodyki działania z dłużnikami. Sporządzanie dokumentów w postaci wezwań do zapłaty, a na późniejszym etapie pozwu,

pism procesowych, czy w końcu wniosku egzekucyjnego z pewnością zajmą wiele czasu lub zaangażują w to wiele osób, a i tak brak jest pewności, czy spełnią zadość przepisom prawa.

Przekazanie sprawy profesjonalnemu pełnomocnikowi daje nie tylko gwarancję prawidłowości podjęcia tych działań ale również pozwoli na uniknięcie ewentualnych, mogących wystąpić błędów formalnych i proceduralnych. Ponadto, zlecenie prowadzenia sprawy wyspecjalizowanemu ekspertowi pozwoli na zaoszczędzenie czasu, który wierzyciel może wykorzystać na realizację zadań, w których się specjalizuje.

Konkludując, kancelarie prawne dzięki indywidualnemu podejściu do każdej ze spraw, jak również posiadaniu wykwalifikowanych pracowników z ogromem wiedzy i doświadczenia odróżniają się od typowych, standardowych aktywności windykacyjnych podejmowanych samodzielnie przez wierzycieli. Działają one bowiem w odpowiednich normach prawnych, które pozwalają na optymalne wykorzystanie określonych sankcji, a to z kolei stanowi ich klucz do sukcesu – wpływając jednocześnie na czas dochodzenia przedmiotowych należności.

Względem powyższego, w sytuacji zalegania przez kontrahenta z zapłatą, rekomenduje się jednorazową konsultację lub nawiązanie doraźnej/stalej współpracy z działaniami prawnymi.



# SZALEJĄCA INFLACJA I ROSNĄCE STOPY PROCENTOWE A ZOBOWIĄZANIA PŁATNICZE POLAKÓW

**Rok 2022, który miał być czasem oddechu po trwającej niemal dwa lata pandemii koronawirusa, okazał się jednak kolejnym okresem pełnym wyzwań i trudności. Już od połowy 2021 roku obserwowano sukcesywny wzrost inflacji, która z każdym miesiącem osiąga coraz wyższe wskaźniki.**

r.pr. Izabela  
**Długotęcka – Górczyńska**

Head of B2B Credit Management  
Department, partner w kancelarii  
RK Legal

W odpowiedzi na rosnącą inflację Rada Polityki Pieniężnej w październiku 2021 r. podwyższyła stopy procentowe. Kolejne podwyżki stóp miały miejsce już w listopadzie i grudniu 2021 r., a w trakcie obecnego roku podnoszono je kolejne siedem razy. Jak finansowe decyzje państwa i widmo kryzysu gospodarczego wpłynęły na wypłacalność Polaków? W lipcu 2022 r. inflacja osiągnęła kolejny rekordowy poziom – 15,6 proc. W stosunku do poprzedniego miesiąca ceny towarów i usług wzrosły o 0,5 punktu procentowego. Oznacza to, że już kolejny miesiąc przynosi podwyżki cen, przy jednoczesnym braku tak zdecydowanego wzrostu wynagrodzeń. Tym samym Polacy z miesiąca na miesiąc mogą pozwolić sobie na mniejszą ilość nabywanych towarów i usług.

## Dobra kondycja finansowa Polaków po pandemii

Mimo pandemii zadłużenie Polaków w ostatnich dwóch latach nie rosło tak, jak przewidywano. Już pierwszy rok pandemii pokazał, że Polacy nie tylko nie zaprzestają spłaty swoich bieżących zobowiązań, ale również regulują istniejące już zaległości. Z raportu BIG InfoMonitor opublikowanego w marcu 2021 r. wynika, iż w 2020 r. utrzymała się, obserwowana po raz pierwszy w 2019 r., niższa dy-

namika przyrostu liczby niesolidnych dłużników, jak i kwoty zaległości. W kolejnym roku sytuacja finansowa Polaków była jeszcze lepsza – raport opublikowany w lutym 2022 r. pokazał, że kwota przeterminowanych zobowiązań z tytułu nieopłaconych rachunków i kredytów zmniejszyła się o prawie 9 mld zł, do 72,5 mld zł (81,4 mld zł w 2021 r.). Z Rejestru Dłużników BIG InfoMonitor i bazy informacji kredytowych BIK ubyłoby ponad 143 tys. osób. Wpływ na to miały z całą pewnością liczne ograniczenia wprowadzane przez rząd w związku z pandemią COVID-19 – Polacy nie wydawali pieniędzy na rozrywki czy podróże, część z nich otrzymywała także pomoc od państwa (liczne tarcze wprowadzane w pierwszym roku pandemii). Wielu pracowników, dzięki możliwości pracy zdalnej, oszczędziło także na dojazdach do miejsca pracy (paliwo czy bilety), jak również na wynajmie mieszkań. Z prezentowanych powyżej danych wynika, że Polacy niejako przyzwyczaili się do sytuacji i nauczyli w niej funkcjonować, także w aspekcie finansowym. Rok 2022, mimo widocznego już wzrostu cen (w styczniu 2022 r. wskaźnik inflacji wynosił 9,4 proc., a stopy procentowe podniesiono czwarty raz) nie zapowiadał się źle – ograniczenia pandemiczne były kolejno znoszone, Polacy planowali inwestycje, rynek nieruchomości przeżywał hossę. Według GUS w pierwszej połowie 2021 r. deweloperzy ruszyli z budową 88 tys. mieszkań, co było jednym z lepszych wyników w historii (o ok. jedną trze-

cią wyższym w porównaniu z wynikami sprzed pandemii). Zmieniło się to jednak 24 lutego 2022 r. wraz z wybuchem wojny w Ukrainie – światowa gospodarka kolejny raz została wystawiona na próbę. Wiele państw, w tym w szczególności Polska, musiało w bardzo krótkim czasie podjąć trudne decyzje, które miały wpływ na kwestie gospodarcze.

## Widmo kryzysu – czy rządowa pomoc uratuje portfele Polaków?

Wobec światowego kryzysu i stale pogarszającej się sytuacji finansowej, rząd podjął działania mające na celu złagodzenie efektu wzrostu cen towarów i usług na portfele Polaków. W pierwszej kolejności wprowadzono tarczę antyinflacyjną, która obniżyła podatki VAT na poszczególne kategorie produktów (żywność, paliwo). Tym samym państwo „przejęło” część kosztów związanych z podwyżką cen. W kolejnych miesiącach rosły one jednak w takim tempie, że Polacy niezbyt wyraźnie odczuli ten rządowy zabieg. Kolejną propozycją są dopłaty do surowców, którymi Polacy ogrzewają domy – ich ceny znacząco wzrosły, dlatego też nadchodząca zima będzie z całą pewnością

dużym wyzwaniem kosztowym dla wielu rodzin.

Kolejne podwyżki stóp procentowych najbardziej odczuwalne są jednak dla osób posiadających kredyty w złotych. Raty kredytów rosną bowiem wraz z każdą podwyżką stóp. W konsekwencji powoduje to znaczny wzrost obciążenia Polaków i może przyczynić się do zwiększenia ich niewypłacalności wobec banków. Aby wzrost zadłużenia wobec banków nie był tak odczuwalny, rząd wprowadził „wakacje kredytowe” – zgodnie z założeniami tej instytucji każda osoba posiadająca kredyt w walucie polskiej przeznaczony na nieruchomości służącą do zaspokojenia własnych potrzeb mieszkaniowych ma możliwość zawieszenia spłaty łącznie 8 rat (kapitałowej i odsetkowej) w okresie pomiędzy 1 sierpnia 2022 r. a 31 grudnia 2023 r., przy czym w 2023 r. będzie możliwość zawieszenia tylko jednej raty na kwartał. Dzięki temu Polacy będą mogli przeznaczyć zaoszczędzone w ten sposób pieniądze na spłatę np. części kapitału zaciągniętego kredytu, co w konsekwencji spowoduje obniżenie raty odsetkowej w przyszłości. Czy faktycznie zawieszenie kilku rat kredytowych wpłynie pozytywnie na sytuację finansową Polaków? Być może szalejąca inflacja i wzrost cen podstawowych towarów nie pozwolą jednak na żadne inwestycje (a tym jest spłata części kapitału), a każda zaoszczędzona złotówka zostanie przeznaczona na bieżące potrzeby?

## Prognoza na kolejne miesiące – idą ciężkie czasy.

Z pozoru optymistyczna może się wydawać statystyka – z lipcowego raportu Centralnego Ośrodka Informacji Gospodarczej wynika, że zarówno w stosunku do konsumentów, jak i firm liczba ogłaszanych upadłości spadła w porównaniu z rokiem

poprzednim (w przypadku konsumentów aż o 19 proc.) Jednak warto zaznaczyć, iż kłopoty dłużników skutkujące upadłością rozpoczynają się długo przed jej formalnym ogłoszeniem. W związku z tym skutki aktualnej sytuacji gospodarczej widoczne będą najwcześniej za kilka miesięcy. Bardzo prawdopodobnym jest, że w niedługim czasie czeka nas efekt kuli śnieżkowej – polscy konsumenci wdrożą plany oszczędnościowe, przez co zmniejszy się popyt na poszczególne towary i usługi, szczególnie te z grona zbędnych i luksusowych. To spowoduje spadek obrotów przedsiębiorstw oferujących ww. towary i usługi, a co za tym idzie – zwolnienia wśród ich pracowników, a być może także upadłości firm. W konsekwencji nadal będzie spadał popyt, a coraz większa grupa osób może popadać w zadłużenie, nie mając środków na regulację bieżących zobowiązań (usługi telekomunikacyjne, raty kredytów konsumenckich itp.).

W sytuacji bardzo ograniczonej możliwości uzyskania kredytu w bankach, które już bardzo restrykcyjnie oceniają zdolność kredytową swoich klientów, Polacy mogą częściej sięgać po pożyczki w instytucjach pozabankowych. Mimo ustawowych ograniczeń, nadal są one znacząco droższe niż pożyczki bankowe, a to z kolei może spowodować, że kredytobiorca wpadnie w spiralę zadłużenia. Nagromadzenie zobowiązań, rosnące ceny, niepewność zatrudnienia – czynniki te mają niekorzystny wpływ na kondycję finansową gospodarstw domowych. Mając na względzie sytuację gospodarczą w kraju i na świecie oraz coraz wyraźniejsze prognozy ekonomistów na rok 2022, Polacy muszą się przygotować na miesiące dużych oszczędności. Jak długo potrwa kryzys? Na to pytanie eksperci niestety nie znają odpowiedzi.



**Wobec światowego kryzysu i stale pogarszającej się sytuacji finansowej, rząd podjął działania mające na celu złagodzenie efektu wzrostu cen towarów i usług na portfele Polaków.**

## Polscy przedsiębiorcy boją się inflacji. 6 na 10 firm w naszym kraju nie wie, jak radzić sobie z jej skutkami

**Firmy ledwo wyszły „na prostą” z covidowej zapaści, a na horyzoncie pojawiło się nowe zagrożenie – inflacja.**



Krzysztof Krauze  
prezes Intrum w Polsce

Jak wynika z danych Intrum<sup>1</sup>, 60 proc. biznesów w naszym kraju nie posiada odpowiednich kompe-

tencji, aby skutecznie zarządzać jej negatywnym wpływem na prowadzoną działalność. 55 proc. uważa, że jest ona znaczącą przeszkodą w dalszym rozwoju przedsiębiorstwa. Inflacja sprawia również, że jeden z głównych problemów rodzimej gospodarki – opóźnione płatności – przybrał na sile. Klienci niepłacący na czas stanowią już problem dla blisko 8 na 10 firm w naszym kraju, które są zmuszane do wydłużania terminów zapłaty. Ponad połowa (54 proc.) przedsiębiorców pytanych przez Intrum przyznaje, że ich firmy są w gorszej sytuacji niż przed wybuchem pandemii. Z kolei 55 proc. przyznaje, że jeśli w ciągu kolejnego roku lub dwóch lat miałyby nastąpić kolejny

kryzys, nie poradzą sobie z problemami finansowymi. Jednym z realnych scenariuszy jest recesja spowodowana inflacją. Jest to o tyle problematyczne, że 60 proc. biznesów nie posiada odpowiednich kompetencji, by skutecznie zarządzać negatywnym wpływem inflacji na prowadzoną działalność. 68 proc. firm w naszym kraju uważa, że w ciągu kolejnych 12 miesięcy inflacja będzie stanowić największe wyzwanie nie tylko dla nich, ale również dla ich klientów. Z danych zebranych przez Intrum wynika jasno – najpoważniejsze następstwo inflacji to nowa fala opóźnionych płatności i powiększająca się luka płatnicza. 77 proc. firm w Polsce

ma problem z klientami niepłacącymi na czas. Co więcej, 3/4 przedsiębiorstw pytanych przez Intrum przyznaje, że ich firma w ciągu ostatniego roku zgodziła się na dłuższy termin płatności, niż ten, z którym czułaby się komfortowo. Jeżeli chodzi o lukę płatniczą, niechlubnymi rekordzistami są klienci w sektorze publicznym: obecnie luka płatnicza wynosi 21 dni, a w zeszłym roku „tylko” 9 dni. „Prawdziwym” problemem jest jednak realny czas, w którym klienci dokonują zapłaty: w sektorze B2C jest to średnio 30 dni, w B2B – 52, a w publicznym nawet 72 dni! Jakie działania podejmują firmy, by efektywnie radzić sobie z problemem opóźnionych płatności?

Skupiają się przede wszystkim na: uchwyceniu momentu, kiedy wierzytelność powstaje (71 proc.) i współpracy z firmami windykacyjnymi (21 proc.). Wśród rozwiązań, które mają zapobiegać temu zjawisku, przedsiębiorcy najczęściej sięgają po wymaganie przedpłaty (43 proc.). Czy to wystarczy? Z pewnością jest to krok we właściwym kierunku i zadziała lepiej, niż unikanie problemu. Pozytywnym zjawiskiem jest również fakt, że co 5. firma szuka pomocy u profesjonalnych firm windykacyjnych. Takie wsparcie może okazać się kluczowe w nadchodzącym czasie.

1. Intrum, European Payment Report 2022, czerwiec 2022.

# RYNEK WINDYKACJI – ROSNĄCA ŚWIADOMOŚĆ KONSUMENTÓW I INNE WYZWANIA

**Rozmowa z Hubertem Czapińskim, prawnikiem, ekspertem w dziedzinie windykacji międzynarodowej, właścicielem firmy windykacyjnej Debtus, wiceprzewodniczącym Rady Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelności, partner w Kancelarii Radców Prawnych Brillaw, wieloletnim prezesem zarządu TCM Group International ehf.**

**Czy wciąż dajemy radę wywiązywać się z obowiązków finansowych?**

Niestety zgodnie z przewidywaniami stopy procentowe wzrosły w sposób skokowy, ale nie wskazuje, że inflacja się już zatrzymała i że unikniemy dalszych, choć już nie tak dużych, podwyżek w przyszłości. Polityka NBP i rządu nie jest spójna w walce z inflacją, za co płacą wszyscy, nie tylko kredytobiorcy. Podwyżki cen nośników energii, paliw, żywności, wzrost rat kredytów i wszystkich opłat napędzają wzrost inflacji a skorelowane z tymi podwyżkami ekstra dodatki socjalne i osłony tylko stabilizują ten wzrost. Już widać zapaść na rynku nieruchomości i ograniczenia zakupowe konsumentów, w okresie zimowym zaczną się dodatkowo problemy z opłatami za ogrzewanie, gaz, węgiel i czynsze oraz dalsze konsumenckie zaciskanie pasa. Łatwo przewidzieć skutki w postaci braku wypłacalności coraz większej liczby dłużników, zarówno firm, które borykają się ze wzrostem wszystkich kosztów przy spadku przychodów, jak i konsumentów, którzy muszą pokrywać stałe koszty utrzymania, żeby przeżyć. Przewidując szczyt inflacyjny na początek 2023 r., jak również trwałą, wysoką inflację, oscylującą w granicach dwucyfrowych przez co najmniej następny rok i wzrost wszystkich opłat (czynsze, podatki lokalne, woda, komunikacja), możemy się spodziewać coraz większych perturbacji. Jeśli ktoś nie będzie stać na jedzenie i ogrzewanie, to raczej nie będzie

myślał o zaległościach za kablówkę, serwis internetowy a w ostateczności za kredyt mieszkaniowy – a to już oznacza kłopoty dla wielu oraz wzrost liczby upadłości zarówno firm, jak i konsumentów. Powtarzając za innymi, że 'dobrze już było', jednocześnie mam nadzieję, że się myślę.

**Jak wygląda moralność płatnicza Polaków?**

Na tle innych narodowości Polacy nie wypadają dobrze w tym aspekcie i nie wykazują wysokiej moralności płatniczej. Wynika to z naszej historii, braku stabilności instytucji państwowych oraz litery prawa, szybkiego rozwoju kapitalizmu bez osłony dla najuboższych. Kryją się za tym głębsze zjawiska socjologiczne, które skutkują tym, że Polacy jako społeczeństwo są jednym z najmniej ufnych narodów w Europie. Z tego wynikają też inne procesy, jak brak poszanowania prawa czy wspólnej własności, szeroka akceptacja braku płatności, w tym zobowiązań alimentacyjnych oraz danin publicznych. Dopóki nasze instytucje publiczne nie zostaną zaakceptowane przez ogół jako niezależni gwarantcy demokratycznego państwa prawa, stojący na straży stabilnego systemu prawnego, oraz nie wzrosnie w społeczeństwie świadomość ekonomicznych procesów rynkowych i skutków braku płatności, dopóty nie należy się spodziewać skokowej poprawy w tym aspekcie. Tu muszę dodać, że PZZW prowadzi działalność edukacyjną w ramach projektu „edukacyjnie o windykacji”, której to, mamy nadzieję, długofalowym skutkiem będzie wzrost świadomości konsumentów oraz wzrost ich moralności płatniczej.

**Kiedy sięgnąć po pomoc firmy windykacyjnej i czy windykować na własną rękę, czy ze wsparciem specjalistów?**

Na te pytania zawsze odpowiadam w ten sam sposób – jak najszybciej oraz przy wsparciu firmy windykacyjnej. W obecnej sytuacji rynkowej skuteczna windykacja może być przysłowiowym, 'być albo nie być' dla wielu firm, zatem warto zacząć ją już teraz i rozejrzeć się za kompetentnym partnerem. Profesjonalna firma



windykacyjna posiadająca niezbędne narzędzia, kompetencje oraz doświadczenie działa zdecydowanie skuteczniej – pamiętajmy, że to jest jej specjalizacja, z tego żyje. Inne są kompetencje i inna skuteczność prowadzonej windykacji np. biura księgowego czy jednoosobowej firmy transportowej a inne firmy windykacyjnej lub kancelarii prawnej. Dodatkowo im dłużej czekamy, tym mamy mniejsze szanse na sukces. Wierzyciel powinien potraktować windykację jako jeden z elementów swojej normalnej polityki firmowej i rozpocząć ją już przed upływem terminu płatności w formie monitoringu a później kontynuować zgodnie z wypracowanymi rozwiązaniami, czy to własnymi, czy uzgodnionymi z obsługującą go zewnętrzną kancelarią windykacyjną. Pamiętajmy, że to obowiązkiem kontrahenta/dłużnika jest zapłata za otrzymany towar lub wykonaną usługę.

**Co czeka windykację w przyszłości?**

Do dziś nie jest znany projekt ustawy, natomiast odnosząc się do informacji prasowych – uważam za pozytywne zjawisko fakt, że planowane jest uregulowanie działania windykatorów, szczególnie w zakresie NPL/B2 C, z czym żadna firma świadcząca swoje usługi w sposób profesjonalny i etyczny nie powinna mieć problemu. Niepokojące w kontekście naszej gospodarki mogą być proponowane rozwiązania dotyczące kapitałów własnych oraz struktury firm, szczegól-

nie bolesne dla polskich małych i średnich przedsiębiorstw, które w doskonałej większości nie mają żadnych szans na spełnienie proponowanych wymagań. Uzasadnione jest utrzymanie wymogów kapitałowych dla funduszy, które nabywają pakiety wierzytelności NPL, natomiast brak takiego uzasadnienia w przypadku serwisów, szczególnie obsługujących pojedyncze wierzytelności małych instytucji finansowych np. banków spółdzielczych.

**Czy technologie process mining zwiększają efektywność procesu zarządzania należnościami oraz windykacji?**

Technologia process mining w czasie rzeczywistym analizuje dane z wewnętrznych systemów firmy, przedstawiając efekty dowolnego procesu, ich zgodność z procedurami oraz zaplanowanymi rezultatami i pozwala odpowiedzieć nie tylko na pytanie, co i kiedy się dzieje w procesie operacyjnym, ale również, dlaczego tak się dzieje. Takie wspomaganie analizy procesów najlepiej sprawdzi się w przypadku odzyskiwania wierzytelności masowych, pozwalając tak modyfikować procedurę i zarządzać procesem, aby osiągnąć zakładane rezultaty. W przypadku pojedynczych, skomplikowanych roszczeń, w szczególności międzynarodowych, gdzie istnieje konieczność zaangażowania zespołu wysoko wykwalifikowanych specjalistów, podobne systemy nie mają aż tak dużego znaczenia, ale również powoli zaczynają być implementowane jako rozwiązania redukują-

”

Wierzyciel powinien potraktować windykację jako jeden z elementów swojej normalnej polityki firmowej i rozpocząć ją już przed upływem terminu płatności w formie monitoringu a później kontynuować zgodnie z wypracowanymi rozwiązaniami, czy to własnymi, czy uzgodnionymi z obsługującą go zewnętrzną kancelarią windykacyjną.

jące koszty oraz wpływające na optymalizację czasu, oraz sposobu pracy.

**Gdzie szukać informacji o partnerach biznesowych, czyli czy skuteczna weryfikacja pomoże zapobiec windykacji?**

Być może zabrzmiało to paradoksalnie, ale firmy windykacyjne chcą, żeby ich klienci prowadzili skuteczny monitoring i kontrolowali wiarygodność finansową swoich obecnych i przyszłych kontrahentów. Tylko w przypadku dobrze zaplanowanego i przeprowadzonego procesu weryfikacji w firmie klienta, do kancelarii windykacyjnej trafi należność, która jest dobrze udokumentowana, dotyczy istniejącego, oraz do niedawna w pełni wypłacalnego podmiotu/konsumenta. Zatem w jak najlepiej rozumianym interesie firm windykacyjnych jest wspieranie swoich kontrahentów w całym procesie zaplanowania oraz implementacji procesu weryfikacji i monitoringu, który będzie kompatybilny z dalszymi czynnościami prowadzonymi przez zewnętrzną firmę windykacyjną. Nasza firma jako część grupy TCM oferuje klientom możliwość weryfikacji potencjalnych kontrahentów za pośrednictwem lokalnych przedstawicielstw – co pozwala nam szybko przeprowadzić tak zwany 'biały wywiad', pozyskiwać dane rejestrowe, korzystać z usług specjalistycznych, miejscowych firm przygotowujących raporty kredytowe, przeprowadzać wizyty w siedzibie przyszłego partnera biznesowego oraz oferować inne usługi dostępne w kraju siedziby kontrahenta – i tak już w 169 państwach na świecie.

”

Już widać zapaść na rynku nieruchomości i ograniczenia zakupowe konsumentów, w okresie zimowym zaczną się dodatkowo problemy z opłatami za ogrzewanie, gaz, węgiel i czynsze oraz dalsze konsumenckie zaciskanie pasa.



# Kiedy sprawę opóźnień w płatnościach przejmie windykacja?

**W ciągu najbliższego roku aż 72 proc. gospodarstw domowych spodziewa się pogorszenia ogólnej sytuacji ekonomicznej, a już teraz blisko 64 proc. Polaków zauważa spadek jakości swojego życia.**

Marcin Czugan

prezes Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce

Mimo bardzo niesprzyjających okoliczności ekonomicznych ponad 68 proc. gospodarstw domowych bezproblemowo obsługuje swoje zobowiązania finansowe, to o 4,5 p.p. więcej niż w pierwszym kwartale 2022 r. Wciąż jednak 33,5 proc. badanych ma problemy ze spłatą długów. Przejęcia zadłużeń przez windykatora można spodziewać się już nawet dzień po upływie terminu spłaty. Co dalej? Nieodbieranie telefonów czy unikanie kontaktu, to nie są najlepsze rozwiązania.

Czerwcowe badania Związku Przedsiębiorstw Finansowych (ZPF) i Instytutu Rozwoju Gospodarczego SGH wykazały, że prawie 64 proc. Polaków dostrzega spadek jakości swojego życia w porównaniu z analogicznym okresem 2021 r. W dużej mierze taki regres jakości życia wynika z ogólnej trudnej sytuacji finansowej – inflacji, tak wskazało 78,2 proc. ankietowanych. Dla ponad 55 proc. uczestników badanych niekorzystny wpływ na ich życie miała wojna na Ukrainie, a dla prawie 26 proc. – konflikt polityczny.

Ten niekorzystny trend widoczny był już w poprzedniej wersji naszego badania „Sytuacja na rynku consumer finance”, który obejmował okres pierwszego kwartału 2022 r. Wówczas wyraźnie rysowały się problemy finansowe Polaków, bo wynikało z tej analizy, że co dziesiąte gospodarstwo domowe popada w długi, a ponad 13 proc. „przejada” własne oszczędności. Taka sytuacja jest wynikiem inflacji, co też osoby biorące w naszym najnowszym badaniu, trafnie zdiagnozowały. Nic dziwnego, tylko w maju tego roku inflacja wyniosła 13,9 proc., a w czerwcu przekroczyła próg 15 proc. Taka sytuacja ma swoje potężne odzwierciedlenie w portfelach konsumentów.

Co więcej, scenariusze na najbliższą przyszłość nie rysują się zbyt optymistycznie – z badania przeprowadzonego przez ZPF wynika również, że 72 proc. polskich gospodarstw domowych spodziewa się pogorszenia ogólnej sytuacji ekonomicznej w perspektywie najbliższego roku.

## Jak Polacy spłacają zobowiązania?

Dobłą wiadomością jest, że według najświeższych wyników Barometru Obsługi Zobowiązań (BOZ) opublikowanych przez ZPF, większość osób (ponad 68 proc.) bez większych przeszkód spłaca swoje bieżące zobowiązania. To wynik lepszy niż w pierwszym kwartale 2022 r., gdy 63,8 proc. respondentów bezproblemowo regulowało zobowiązania.

Niestety obecnie jedna czwarta badanych wskazała też, że ma małe problemy z ob-

sługą rachunków i zadłużeń. Natomiast duże problemy ze spłatą zobowiązań zadeklarowało 6,5 proc. ankietowanych.

W drugim kwartale 2022 r. też znacznie lepiej, niż na początku roku, prezentowały się prognozy dotyczące obsługi zobowiązań w ciągu najbliższych 12 miesięcy. Ponad połowa Polaków (51,9 proc.) nie przewiduje, że mogą pojawić się problemy w regulacji rachunków. Około 21 proc. badanych myśli, że mogą pojawić się po ich stronie małe problemy, natomiast większe wyzwania przewiduje 8,8 proc.

Mimo pesymistycznych prognoz dla gospodarki, sytuacja indywidualna gospodarstw domowych jest lepsza, niż w pierwszym kwartale 2022 r. W świetle wzrostu inflacji i stóp procentowych może to świadczyć o tym, że Polacy bardzo świadomie podchodzą do obowiązku regulowania zobowiązań.

## Kiedy windykator zapuka do drzwi?

Niestety, w ogólnym rozrachunku sytuacja nie przedstawia się w kolorowych barwach. Blisko 30 proc. osób biorących udział w badaniu w perspektywie najbliższego roku może mieć mniejsze lub większe problemy ze spłatą swoich zobowiązań. W związku z tym prędzej czy później można spodziewać się windykacji.

W teorii już nawet dzień zwłoki w spłacie zobowiązań może skutkować telefonem od windykatora. Zwłaszcza że w wielu przypadkach zakłada się, że opóźnienie w płatności może wynikać ze zwykłej nieuwagi, a im sprawniejsze poinformowanie osoby zadłużonej o minionym terminie na regulację zobowiązania, tym większa szansa na odzyskanie należności.

W praktyce bardzo często przed podjęciem problemu przez windykatora, przypomnienia o płatności są generowane przez wierzyciela. Mimo to odraczanie spłaty coraz bardziej zbliża osobę zadłużoną do kontaktu ze strony windykatora.

## Co robić, gdy dzwoni windykator?

Kontakt windykatora jest szansą dla dłużnika na polubowną spłatę zobowiązań. Wobec tego unikanie kontaktu, zbywanie, przekładanie rozmowy „na później” to nie są najlepsze rozwiązania. Z perspektywy zarówno wierzyciela, windykatora, jak również osoby zadłużonej, najkorzystniejsze jest możliwie jak najszybsze zamknięcie tematu długu, w czym oczywiście windykator chętnie pomoże, bo ma ku temu właściwe kompetencje i narzędzia.

W sytuacji, gdy dochodzi do kontaktu osoby zadłużonej z windykatorem, istnieje możliwość zawarcia korzystnych ustaleń – na przykład nowych warunków spłaty zobowiązań, które będą dla obu stron satysfakcjonujące i realnie doprowadzą do pełnej redukcji długu.

apfino  
by COMARCH

Wygodny faktoring  
i windykacja online  
na koszt dłużnika

Import faktur  
z Comarch ERP

Apfino  
Partner Podcastu  
Przyspiesz Biznes

Zobacz na YouTube lub słuchaj  
w serwisach podcastowych