

WINDYKACJA



Same narzędzia to za mało

Rozwiązania technologiczne oparte na cyfryzacji i sztucznej inteligencji mogą znacząco usprawnić procesy odzyskiwania należności, poprawiając efektywność i skuteczność działań firm windykacyjnych. I chociaż zastąpienie wykwalifikowanych i doświadczonych ekspertów windykacyjnych przez „maszyny” jest możliwe wyłącznie na poziomie rozważań, już dzisiaj narzędzia oparte na nowych technologiach dają całkiem spory wachlarz możliwości.

Paweł **Starczak**

zarządzający projektem Finstar

Przykładowo, systemy zarządzania relacjami z klientami (czyli CRM) pozwalają firmom windykacyjnym na skuteczne zarządzanie kontaktami z dłużnikami oraz gromadzenie informacji na temat historii komunikacji. Dzięki temu pracownicy windykacji mogą lepiej śledzić postępy, dostosowywać strategię oraz zapewnić lepszą obsługę klientów. Wykorzystanie zaawansowanych narzędzi do analizy danych i sztucznej inteligencji może po-

móc w prognozowaniu zachowań dłużników oraz optymalizacji strategii windykacyjnych. Algorytmy AI mogą także automatyzować procesy decyzyjne, co przyspiesza i usprawnia windykację. Na podstawie analizy danych odpowiedni algorytm może sugerować optymalne kroki do podjęcia w celu zwiększenia skuteczności windykacji. Może to obejmować dobór odpowiednich metod kontaktu z dłużnikami, terminy kontaktów, czy też strategie negocjacyjne.

Automatyzacja procesów

Automatyzacja procesów może być stosowana na wielu etapach windy-

kacji, począwszy od automatycznych powiadomień wysyłanych do dłużników, poprzez generowanie i wysyłanie dokumentów, aż po automatyczne przypisywanie zadań do pracowników windykacji na podstawie ustalonych reguł. Z kolei aplikacje mobilne mogą umożliwić pracownikom windykacji dostęp do niezbędnych informacji oraz narzędzi z dowolnego miejsca i w dowolnym czasie. Dzięki nim pracownicy mogą szybko reagować na zgłoszenia klientów i podejmować działania w terenie. Implementacja chatbotów oraz systemów automatycznego odpowiedzi może pomóc w szybszym reagowaniu na zapytania klientów oraz w obsłudze prostych spraw bez udziału pracowników. Jest to szczególnie przydatne w przypadku dużego wolumenu zgłoszeń w sprawach o niskim stopniu skomplikowania.

Integracja systemów

Idąc dalej, integracja systemów windykacyjnych z innymi systemami, takimi jak systemy bankowe czy biura informacji kredytowej, może umożliwić firmom windykacyjnym dostęp do dodatkowych

informacji o dłużnikach. Warto pomyśleć też o wykorzystaniu sztucznej inteligencji w zakresie raportowania. Analiza danych: AI może analizować duże ilości danych z różnych źródeł, włączając w to historię płatności klientów, ich zachowania oraz profile finansowe. Dzięki temu możliwe jest szybsze i bardziej precyzyjne identyfikowanie trendów, wzorców i potencjalnych ryzyk.

Portale samoobsługowe

Coraz popularniejsze są też tak zwane portale samoobsługowe, za pomocą których dłużnik może regulować swoje zobowiązania – mogą korzystać z nich o dowolnej porze, bez konieczności czekania na otwarcie biura lub dzwonięcia w godzinach pracy; portale samoobsługowe często oferują funkcje automatyzacji, takie jak generowanie i wysyłanie przypomnień o płatnościach, harmonogramów spłat lub raportów finansowych, co może zwiększyć efektywność procesów zarządzania wierzytelnościami. Mamy tu też czynnik psychologiczny – dłużnicy mogą czuć się bardziej

komfortowo korzystając z portali samoobsługowych, ponieważ mogą zarządzać swoimi sprawami finansowymi bez obawy o ewentualną konieczność rozmowy z innymi osobami.

Znaczące korzyści

Wprowadzenie tych rozwiązań może przynieść znaczące korzyści dla firm windykacyjnych, takie jak zwiększenie efektywności, redukcja kosztów operacyjnych, poprawa obsługi klienta oraz zwiększenie zdolności do przewidywania i zarządzania ryzykiem. Jednakże, ważne jest również odpowiednie dostosowanie tych rozwiązań do konkretnych potrzeb i charakterystyki działalności danej firmy. Ponadto, ważne jest również zapewnienie odpowiedniego szkolenia pracowników, aby mogli efektywnie korzystać z nowych narzędzi i technologii – każde z powyższych narzędzi wymaga starannej implementacji, a kultura organizacji musi sprzyjać efektywnemu wykorzystaniu ich. Same narzędzia to za mało – ich wybór i sposób użycia nie będzie taki sam w każdej firmie windykacyjnej.

Moralność płatnicza Polaków

90 proc. Polaków deklaruje, że nie ma żadnych zaległych zobowiązań do spłaty. Tak wynika z Indeksu wypłacalności Polaków i ich postaw wobec zadłużenia 2023 przygotowanego na podstawie badania zleconego przez KRUK Ogólnopolskiemu Panelowi Badawczemu Ariadna.

Osoby, które zadeklarowały, że mają zadłużenie, najczęściej wskazywały, że wynika ono z nieopłaconych na czas rat kredytów gotówkowych zaciągniętych w bankach lub pożyczek (tak odpowiedziało odpowiednio po 22 proc. ankietowanych). Spory odsetek respondentów wskazał również, że nie spłacił pożyczki zaciągniętej u znajomych lub rodziny (17 proc.). Z terminowym regulowaniem rachunków za prąd, gaz lub wodę zalega 15 proc. badanych i taki sam odsetek przyznaje, że ma długi czynszowe.

Każdy powinien spłacać swoje długi

Z Indeksu wypłacalności Polaków i ich postaw wobec zadłużenia 2023 wynika też, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy o 4 p.p. wzrósł odsetek badanych, którzy nie spłacili pożyczonych pieniędzy od rodziny lub znajomych. Częściej niż w 2022 roku badani zadeklarowali kłopot z terminowym opłacaniem rat kredytu na wyposażenie mieszkania (wzrost z 1 do 5 proc.), rachunków za telewizję kablową (wzrost z 3 do 14 proc.), za zakup sprzętu RTV lub AGD na raty (wzrost z 3 do 11 proc.), czynszu (wzrost z 9 do 15 proc.) czy rachunków za telefon (wzrost z 8 do 14 proc.). – Z analizy danych Indeksu można wnioskować, że w ciągu ostatnich miesięcy chętniej zapożyczaliśmy się u rodziny i bliskich, aby podreperować domowy budżet. Widać też, że znacząco spadł odsetek badanych, którzy jeszcze rok temu mieli debet na swoim koncie bankowym lub na karcie kredytowej – widać tu spadek z 23 do 8 proc. – komentuje Agnieszka Salach, rzeczniczka prasowa KRUK S.A. – Pomoc finansowa ze strony rodziny i bliskich z pewnością jest mniej kosztowna i bardzo cenna, ale – jak uważa 82 proc. Pola-

ków – każdy powinien spłacać pożyczone pieniądze, rzeczy czy zaciągnięte zobowiązania finansowe.

Trendy w spłaceniu zobowiązań

Indeks wypłacalności Polaków i ich postaw wobec zadłużenia 2023 pokazuje, że w porównaniu do sytuacji

sprzed roku osoby, które mają stały dochód, stanowią obecnie mniejszy odsetek osób zadłużonych. Tylko 11 proc. wśród zadłużonych stanowią osoby zatrudnione na umowę o pracę, podczas gdy w 2022 roku ich odsetek wynosił 42 proc. Z 23 do 5 proc. spadł też odsetek zadłużonych, którzy są na rencie lub emeryturze. Dużo gorzej ze

spłatą swoich zobowiązań finansowych w odniesieniu do sytuacji sprzed roku radzą sobie osoby zatrudnione na umowę o dzieło (wzrost z 4 do 50 proc.) i na umowę zlecenie (wzrost z 8 do 21 proc.). Podobny trend obserwujemy też wśród uczniów, studentów (z 4 do 13 proc.) i osób zajmujących się prowadzeniem domu (wzrost z 8 do 20 proc.).

REKLAMA

PIRXON SR

SYSTEM POTRAFIĄCY OBSŁUŻYĆ KAŻDY ASPEKT ZARZĄDZANIA NALEŻNOŚCIAMI I WINDYKACJI

- 20 lat na rynku
- Automatyzacja procesów windykacyjnych
- Zaufały nam najbardziej znane marki
- Wybierany przez liderów rynku, którzy:
 - Oszczędzają czas i zasoby, skupiając się na kluczowych aspektach swojego biznesu
 - Zwiększają przepływy pieniężne jednocześnie obniżając ryzyko kredytowe
 - Monitorują i analizują na bieżąco
 - Zwiększają skuteczność swoich działań windykacyjnych

UMÓW SIĘ
na konsultację ekspercką
wejdź na sr.pirxon.com
lub napisz na sr@pirxon.com

Dołącz do firm, które codziennie budują swoją przewagę rynkową

”

Tylko 11 proc. wśród zadłużonych stanowią osoby zatrudnione na umowę o pracę, podczas gdy w 2022 roku ich odsetek wynosił 42 proc.

Szanowni Państwo

Jak funkcjonuje dziś rynek windykacyjny? Co go kształtuje, co pozwala się rozwijać, a co ogranicza? Na te i inne pytania odpowiadają zaproszeni na nasze łamy eksperci. Przedstawiamy też Państwu listę najlepszych w

ocenie redakcji produktów windykacyjnych. Sprawdźcie Państwo sami, z jakich narzędzi możecie korzystać, żeby zapewnić swoim firmom sprawne ściąganie długów, bądź się przed nimi zabezpieczyć.

Redakcja



NAJLEPSZE PRODUKTY/ROZWIĄZANIA WINDYKACYJNE DLA BIZNESU

Nazwa firmy	Nazwa produktu	Opis produktu	Czym się wyróżnia ten produkt?
CRIF	Credit Check SWI (System Wymiany Informacji)	System Wymiany Informacji (SWI) to szybki i bezpieczny dostęp do aktualnych danych kontaktowych klientów oraz informacji o zaległościach, jakie Ci klienci posiadają. CRIF wychodzi naprzeciw oczekiwaniom przedsiębiorców zawierających umowy z konsumentami (weryfikujący) z jednej strony oraz przedsiębiorców z branży zarządzania wierzycielami (zarządzający) z drugiej strony i proponuje rozwiązanie System Wymiany Informacji (SWI), którego podstawowym założeniem jest pozyskanie przez weryfikujących informacji o zobowiązaniach konsumentów, a przez zarządzających – aktualnych danych adresowych dłużników.	System Wymiany Informacji zapewnia korzyści zarówno weryfikującym, jak i zarządzającym, umożliwiając m.in. efektywną ocenę wiarygodności płatniczej oraz podjęcie dodatkowych czynności windykacyjnych, a także dostarczając aktualne dane teled adresowe potencjalnego klienta i informacje o jego zadłużeniu/windykacji.
ERIF Biuro Informacji Gospodarczej	BIGwin	BIGwin to kompleksowe rozwiązanie w procesie odzyskiwania należności. Z uwagi na swoją elastyczność może być dowolnie dopasowane do procesu windykacyjnego każdej firmy. Elementy BIGwin mogą być stosowane zarówno na wstępnym etapie monitorowania należności, jak również po etapie bezskutecznych działań windykacyjnych. Dzięki autorskiej formule czteroetapowego procesu, BIGwin: • wpłynie na zmniejszenie liczby niezapłaconych faktur • zmotywuje dłużnika do spłaty należności • zwiększy dynamikę spłacalności zadłużenia. Prewencją, wezwaniem do zapłaty, dopisanie dłużnika oraz powiadomienie o wpisie do rejestru dłużników, wysyłane także w formie elektronicznej – BIGwin zapewnia proste i konkretnie sformułowane oczekiwania i konsekwencje wobec dłużnika.	BIGwin zawiera w sobie wszystkie elementy kompleksowo przeprowadzonego procesu odzyskiwania należności, umożliwiając komunikację z dłużnikiem także w formie elektronicznej (SMS/MMS, e-mail) co znacznie przyspiesza reakcję odbiorcy powiadomienia i pozytywnie wpływa na stopień spłacalności.
Kaczmarek Inkaso	Kompleksowa windykacja polubowna i sądowo-egzekucyjna	Usługa zapewniająca firmom kompleksową obsługę wierzycielności. Obejmuje odzyskiwanie należności poprzez windykację polubowną oraz – w przypadku, gdy wyegzekwowanie zapłaty tą drogą nie będzie możliwe – dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym, zmierzającym do uzyskania tytułu wykonawczego, a w konsekwencji wszczęcia postępowania egzekucyjnego. Etap windykacji polubownej polega na zmotywowaniu dłużnika do dobrowolnej spłaty należności i odnowienia uczciwej współpracy pomiędzy kontrahentami. Negocjatorzy Kaczmarek Inkasso mają szerokie doświadczenie w prowadzeniu efektywnych rozmów z dłużnikami oraz bardzo dobrą znajomość poszczególnych branż gospodarki. Usługa windykacji polubownej ma na celu rozwiązanie sporu z dłużnikiem przed podjęciem bardziej radykalnych kroków prawnych. W przypadku braku zapłaty sprawa może zostać skierowana do Kancelarii Prawnej VIA LEX, która zapewnia sądowo-egzekucyjną obsługę wierzycielności. Klient jest reprezentowany przez kancelarię na wszystkich etapach postępowania. W jego imieniu prowadzone są również równoległe próby kontaktu z dłużnikiem, aby szybciej odzyskać wierzycielności. Kancelaria wypracowała autorskie metody współpracy z komornikami nadzorującymi postępowania egzekucyjne. Działania te są wspierane przez nowoczesną technologię umożliwiającą masową obsługę spraw i wygodny dla klienta sposób raportowania. Usługa jest dostępna zarówno dla klientów instytucjonalnych, jak i biznesowych.	Kompleksowość usługi – firmy mogą zlecić pełną obsługę wierzycielności.
Kambit	Softlex	Softlex jest dedykowany do przedstawionych podmiotów: Firmy windykacyjne, Działy windykacyjne, Kancelarie prawne. Pozwala prowadzić cały proces windykacyjny od windykacji polubownej, poprzez proces sądowy (EPU, SWO) oraz egzekucję komorniczą.	Softlex to gotowe narzędzie do prowadzenia windykacji, z możliwością dostosowania go do indywidualnych potrzeb. To narzędzie najczęściej wdrażane w Polsce.
Kancelaria Prawna Inkaso WEC	WINDYKACJA WIERZYTELNOŚCI MASOWYCH	Usługa skierowana do firm posiadających masowe portfele wierzycielności. W ramach usługi proponujemy pełną i kompleksową obsługę należności od wczesnych działań monitoringowych, aż do nadzoru nad egzekucją komorniczą. Każdorazowo projekt współpracy dostosowany jest do oczekiwań klienta oraz specyfiki należności. Kancelaria dzięki bogatemu doświadczeniu, wysokiej elastyczności, najwyższym standardom etycznym, transparentności działań i partnerskiemu podejściu do biznesu może świadczyć usługi na najwyższym poziomie, które w swojej ocenie cechują się przede wszystkim najwyższą skutecznością, na co pozwala nam dobór odpowiednich procedur, narzędzi oraz technologii. Kancelaria dąży do osiągnięcia pozycji lidera wśród firm zarządzających należnościami oraz chce w sposób aktywny kreować kierunek rozwoju branży.	Kompleksowa usługa obejmująca pełny proces odzyskiwania należności, dostosowany do potrzeb klienta mający na celu uzyskanie najwyższej możliwej skuteczności.
PIRXON	PIRXON SR (daw. SmartReactor)	PIRXON SR (daw. SmartReactor) to innowacyjne narzędzie do strategicznego zarządzania należnościami, które swoim kompleksowym podejściem wyróżnia się na tle typowych, mniej rozwiniętych rozwiązań. Oferuje nie tylko pełną cyfryzację i automatyzację procesów windykacyjnych, ale między innymi zaawansowane mechanizmy oceny ryzyka transakcji. System gwarantuje skuteczność windykacji, a równocześnie wspiera budowanie pozytywnych relacji biznesowych z kontrahentami – inwestycji w najcenniejszy kapitał na współczesnym rynku komercyjnym. Przez 20 lat obecności na rynku, produkt zdobył zaufanie najbardziej rozpoznawalnych marek, adaptując się do zmieniających się potrzeb średnich i dużych firm. Pozwala nie tylko zmniejszyć koszty działania i zminimalizować ryzyko na różnych płaszczynach operacyjnych, ale także zyskać rzetelny wgląd w swoje dane finansowe na żywo. Umożliwia to podejmowanie właściwych decyzji i budowanie trwałej przewagi rynkowej. PIRXON SR jest systemem, który wyznacza przyszłość zarządzania należnościami, gdzie elastyczność i skalowalność idą w parze z technologią i efektywnością.	Zaprojektowany dla liderów rynku: strategiczne zarządzanie należnościami i ryzykiem, które dzięki elastyczności i skalowalności buduje Twoją przewagę konkurencyjną.
RK Legal	Portal mojasplata.pl	MojaSpłata.pl to serwis kancelarii prawnej RK Legal dedykowany osobom mającym do spłacenia należność. Portal zawiera najważniejsze informacje dot. możliwości spłaty, potrzebne dokumenty ułatwiające prowadzenie sprawy, część edukacyjną oraz porady, jak szybko i sprawnie zamknąć sprawę. To także miejsce, w którym klient mający do spłacenia należność znajdzie odpowiedź na najczęściej zadawane pytania oraz ma możliwość wyboru różnorodnych sposobów kontaktu z opiekunem sprawy.	Narzędzie edukacyjne, usprawniające współpracę między kancelarią, a osobą mającą do spłacenia należności.

RL Hub	Recovery & Legal for Asset Finance	Recovery & Legal Hub to wspólny produkt AVS Polska i kancelarii prawnej RK Legal, który usprawnia proces obsługi umów leasingowych i zarządzania wierzytelnościami z nich wynikającymi. Całość procesu znajduje się w gestii jednego podmiotu, dzięki czemu firmy leasingowe czy wynajmu nie tracą czasu na współpracę z kilkoma firmami i przenoszenie spraw i danych z jednego obszaru windykacji do kolejnego. Wystarczy jedna umowa, jeden system i jeden strumień informacji w celu obsługi zarządzania wierzytelnościami end to end. Taki sposób działania, prócz zapewnienia większej efektywności i kontroli nad procesem, zwiększa bezpieczeństwo RODO, gdyż dane klientów przetwarzane są w jednym miejscu. Oferta RL Hub oznacza kompleksowe podejście do zarządzania należnościami: – audyt procesu wierzytelnościowego w firmie leasingowej czy carsharingowej i wskazanie sposobów na jego uprawnienie – proces dochodzenia należności w ramach aktywnej umowy z klientem – obsługa prawna, windykacyjna i terenowa po wypowiedzeniu umowy, odbiór przedmiotu leasingu – w uzasadnionych przypadkach, złożenie doniesienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa – doradztwo podatkowe – usługi detektywistyczne.	RL Hub to innowacyjna usługa zarządzania wierzytelnościami w leasingu end to end.
VSoft	VSoft Collection	VSoft Collection zmniejsza koszty procesu windykacyjnego poprzez automatyzację procesów i przyspieszenie dostarczania informacji na temat jakości portfela wierzytelności. System oferuje szereg funkcjonalności, które pomagają w efektywnym i skutecznym odzyskiwaniu należności, przez co zarządzanie procesem windykacyjnym staje się o wiele prostsze. Ponadto wszystkie powtarzalne czynności dedykowane w zakresie prowadzenia działań polubownych, takich jak wysyłanie pism i komunikatów do klientów, może być zautomatyzowane, co znacznie przyspiesza i ułatwia etap odzyskiwania należności. Produkt VSoft Collection zapewnia monitorowanie należności i udostępnianie aktualnego stanu sprawy na dzień bieżący, przypominając o upływie terminów należności i tym samym zwiększając skuteczność odzyskiwania zaległości. Warto wspomnieć, że system windykacyjny bez problemu może być zintegrowany z innymi źródłami danych, np. systemami klientów czy systemami płatniczymi.	System do efektywnej obsługi procesu windykacyjnego, począwszy od monitoringu, poprzez działania ugodowe, outsourcing, aż do windykacji sądowej, windykacji egzekucyjnej i sprzedaży należności.
4-B Group	Rent-a-Team Services – body leasing dla procesów wspierających zarządzanie wierzytelnościami	Produkt łączy administrację z nowymi technologiami. To wsparcie dla procesów takich jak: digitalizacji dokumentacji, ekstrakcji danych, kategoryzacji dokumentów, obsługi korespondencji przychodzącej i wychodzącej czy też manualna realizacja procesów, które nie zostały automatycznie obsłużone przez narzędzia informatyczne. W oparciu o elastyczne modele współpracy firma buduje z klientami zespoły specjalistów zajmujących się wieloma manualnymi procesami. To rozwiązanie pozwala na maksymalne wykorzystanie kompetencji i doświadczenia pracowników bez konieczności częstych rekrutacji, przeprowadzania kosztownych, czasochłonnych procesów on-boardingu i szkoleń nowych pracowników. Pozwala to na uwolnienie własnych zasobów i przekierowanie ich do bardziej ambitnych zadań odpowiadających ich kompetencjom. Rozwiązanie jest bardzo skalowalne mimo iż cały czas mówimy o pracach manualnych i administracyjnych. Jest wykorzystywane przy rozładowaniu „wąskich gardeł” wynikających np. z dużych pików danych i informacji, licznych zleceń czy też nagłej i niespodziewanej absencji pracowników. Wielokrotnie staje się też częścią planów ciągłości działania.	Innowacyjne, elastyczne, spersonalizowane podejście do obsługi procesów i czynności, których automatyzacja i cyfryzacja nie jest możliwa.

Technologia w zarządzaniu wierzytelnościami tak, ale...

Czy przedsiębiorstwo przyszłości to firma z prezesem zarządzającym armią botów, systemów opartych o AI samodzielnie wyczytujących i analizujących dane z dokumentów, platform internetowych, na których klient sam się obsłuży, systemów automatycznie wysyłających SMS-y i emaile oparte na szablonach?



Filip **Bargiełowski**
prezes Zarządu 4-B Group

A co jeśli nagle boty zaczną umarzać zadłużenie, rozkładać na nieograniczoną liczbę rat, a systemy analizujące pozyskane dane z dokumentów pomijają te dokumenty w dalszym procedowaniu sprawy traktując je jako nieistotne, nic niewnoszące do sprawy? Gdzie w tej gonitwie za automatyzacją, cyfryzacją jest człowiek? Szczególnie ważny w tak delikatnym procesie, jakim jest windykacja należności – gdzie przede wszystkim najważniejsze jest zrozumienie drugiego czło-

wieka, żeby móc zaproponować najlepsze dla niego rozwiązanie kłopotów finansowych. Warto pamiętać, że technologia nie jest po to, żeby eliminować człowieka z danego procesu, ale jest po to, żeby ułatwić pracę, zwiększyć komfort, podnieść kompetencje i wiedzę, zwiększyć zadowolenie i satysfakcję z wykonywanej pracy co w konsekwencji powinno się przełożyć również na zmniejszenie kosztów realizacji danego zadania, wyeliminować „wąskie gardła”, zmniejszyć czasochłonność.

Zawrotne tempo zmian

Przez ostatnie trzy dekady jesteśmy świadkami bardzo szybkiego rozwoju technologii, informatyki, robotyki. Tempo zmian jest tak duże, że nie zawsze jest możliwe (pomijając aspekt ekonomiczny), żeby korzystać z najnowszych rozwiązań. Oprócz

wspomnianych kwestii finansowych pojawia się wiele innych barier, ograniczeń i ryzyk. Są to między innymi: ograniczone kompetencje posiadanych zasobów, brak kompatybilności z innymi wdrożonymi narzędziami, ograniczenia występujące u naszych kontrahentów, kluczowych klientów, niejasne i nieoczywiste rozwiązania legislacyjne.

Każda współczesna organizacja, niezależnie od jej wielkości, stoi dzisiaj przed wieloma dylematami związanymi z podejmowaniem decyzji o wdrożeniach rozwiązań technologicznych. Musi mierzyć się z posiadanym budżetem, kompetencjami zespołów, które będą beneficjentami takiego wdrożenia i oczywiście możliwościami i zdolnościami do integracji innych narzędzi i systemów, z jakich już korzysta firma. Czasami jednym z rozwiązań jest współpraca oparta na zasadach outsourcingu. Takie też wnioski płyną z naszych analiz rynków, na jakich działa 4-B Group, w tym oczywiście branży zarządzania wierzytelnościami, z którą tak naprawdę jesteśmy związani od ponad 20 lat. Jednym z proponowanych rozwiązań jest Rent-a-Team Services, czyli body leasing dla działów administra-

cji, działów prawnych, działów windykacyjnych i nie tylko. Nasze usługi nierozdzielnie łączą się z wdrożeniami narzędzi informatycznych, automatyzacją procesów, cyfryzacją zarządzania informacją w przedsiębiorstwie. Warto dodać, że nie jest to tylko i wyłącznie usługa polegająca na dostarczeniu jednego bądź wielu pracowników do realizacji konkretnego zadania. W ramach współpracy projektujemy (oczywiście w porozumieniu ze Zleceniodawcą) cały proces. Zawsze jest on ściśle powiązany z rozwiązaniem technologicznym.



Każda współczesna organizacja, niezależnie od jej wielkości, stoi dzisiaj przed wieloma dylematami związanymi z podejmowaniem decyzji o wdrożeniach rozwiązań technologicznych.

Najczęściej pracujemy w oparciu o trzy scenariusze:

1. Klient już dysponuje rozwiązaniem, ale potrzebuje wsparcia przy sprawach/rekordach, które nie zostały obsłużone przez system w sposób automatyczny;
2. Współpracujemy ze zleceniodawcą w zakresie wdrażania rozwiązań dostarczanych przez naszych partnerów. Jednym z przykładów są narzędzia do klasyfikacji, ekstrakcji i pozyskiwania danych, znane jako skip z dokumentów, które rozwijamy wspólnie z jednym z naszych technologicznych partnerów, firmą Alphamoon. Zapewniamy przy tym 100 proc. skuteczność.
3. Dostarczamy kompleksowe rozwiązanie realizacji zlecenia w oparciu o własne narzędzie i know-how, jakie wykorzystujemy do realizacji powierzonych nam zadań. Największą zaletą Rent-a-Team Services jest to, że jest to rozwiązanie oparte o koszt zmienny. Zleceniodawca ponosi koszt tylko i wyłącznie w momencie uruchamiania zlecenia przy jednoczesnym założeniu, że cały czas ma do dyspozycji zewnętrzny, mobilny zespół przeszkolonych pracowników.

Materiał partnera



Zmiany legislacyjne mające wpływ na rynek zarządzania wierzytelnościami

W ostatnim czasie na horyzoncie pojawiło kilka istotnych zmian legislacyjnych, które znacząco wpłyną na szeroko rozumiane zarządzanie wierzytelnościami, w tym ich sądowe dochodzenie. Warto przyrzeć im się z bliska, aby dobrze przygotować ten proces w swoich firmach i nie stracić możliwości odzyskania należności od nierzetelnych kontrahentów.

Adw. Maria **Muchin-Kresa**

RK LEGAL

Nowelizacja Procedury Cywilnej

Pierwszą istotną zmianą wartą uwagi jest szeroka nowelizacja procedury cywilnej^[1], mająca na celu uproszczenie procedur i przyspieszenie rozpoznawania spraw. Wprowadzone zostały nowe regulacje, które między innymi zmieniają właściwość sądów okręgowych ustalaną na podstawie wartości przedmiotu sporu (od 100 000 zł), łagodzą zasady prowadzenia posiedzeń przygotowawczych, umacniają zasadę pisemności, zdalnego przeprowadzania rozpraw i rozpoznawania spraw na posiedzeniach niejawnych.

Nowelizacja objęła również swym zakresem procedurę doręczenia korespondencji sądowej za pośrednictwem komornika. Wyłączona została możliwość wskazywania sądowi nowego adresu, co stanowi niekorzystną zmianę prowadzącą w rzeczywistości do wydłużania toku postępowania poprzez ich prawdopodobne powielanie i dalsze utrudnianie uzyskania w sprawie tytułu wykonawczego.

Jako pozytywną zmianę wskazać

należy wprowadzenie do procedury cywilnej domniemania doręczenia korespondencji sądowej przedsiębiorcy zarejestrowanemu w CEIDG na ujawniony adres prowadzenia działalności gospodarczej. Zasada ta podlega jednak pewnym ograniczeniom. Domniemanie nie będzie miało zastosowania w razie braku możliwości doręczenia korespondencji ze względu na nieujawnienie w tej ewidencji zmiany adresu do doręczeń. Z uzasadnienia do nowelizacji wynika, że regulacja ta obejmować ma jednak tylko sytuacje, w których faktycznie nie jest możliwe, aby przedsiębiorca pod wskazanym adresem w dalszym ciągu prowadził działalność gospodarczą (np. nieruchomości nie istnieje).

Nowy rodzaj postępowania

Istotne dla dochodzenia należności jest wprowadzenie nowego rodzaju postępowania odrębnego „Z udziałem konsumenta”, co stanowi dalsze działania ustawodawcy mające na celu rozszerzenia ochrony konsumentów. Przedsiębiorcy obciążeni zostali obowiązkiem przedstawiania wszystkich twierdzeń i dowodów na wstępnym etapie postępowania, analogicznie do postępowania gospodarczego,

ze szczególnym uwzględnieniem działań podejmowanych na etapie przedsądowym. Zaniechania bądź nieprawidłowe działania w ramach polubownego rozwiązania sporu mogą skutkować nałożeniem na przedsiębiorcę obowiązku zwrotu kosztów procesu (do wysokości ich dwukrotności), nawet w razie wygrania sporu sądowego z konsumentem.

Kolejnym doniosłym aktem, niezaimplementowanym jeszcze do polskiego systemu prawnego, jest Dyrektywa NPL (non-performing loans), która wyznacza wspólne dla całej Unii Europejskiej ramy i wymogi dla obsługi oraz sprzedaży wierzytelności bankowych obejmujących nieobsługiwane (nieściąlane) kredyty konsumenckie. Założenie wprowadzenia kompleksowej strategii służącej rozwiązaniu problemu nieobsługiwanych kredytów daje w rzeczywistości szansę na znaczący rozwój całej branży zajmującej się zarządzaniem tego rodzaju wierzytelnościami.

Wypracowanie wspólnych standardów doprowadzi do powstania wewnątrzunijnego środowiska do radzenia sobie z nieobsługiwanymi kredytami konsumenckimi ujętymi w bilansach bankowych oraz zmniejszenia akumulacji nieobsługiwanych kredytów w przyszłości, a tym samym powiększenia rynku swobodnej działalności podmiotów zarządzających wierzytelnościami bankowymi. Warunkiem wejścia na ten rynek będzie w rzeczywistości tylko uzyskanie odpowiedniego zezwolenia na prowadzenie tego rodzaju działalności. Dla podmiotów, które już teraz nabywają wierzytelności bankowe, nie będzie to jednak kwestia w żadnym stopniu

problematyczna. Fundusze sekurytyzacyjne, bo to je oczywiście należy mieć na myśli, są już na tyle rozwinięte i sprofesjonalizowane, że spełnienie podstawowych warunków uzyskania zezwolenia nie powinno spotkać się z żadnymi trudnościami.

Korzyści dla sektora

Co istotne również na bankach spoczywać będą obowiązki korzystne dla naszego sektora. Wystawienie na sprzedaż nieobsługiwanych kredytów konsumenckich związane będzie z udostępnieniem przez każdy z banków takiego samego pakietu danych. Przełoży się to na przejrzystość sprzedawanych portfeli, zwiększenie wiedzy kupującego nt. nabywanego portfela oraz konkurencyjności rynku, co zawsze działa mobilizująco i w tym przypadku powinno skutkować podnoszeniem wartości tych danych oraz sprzedażą coraz „młodszych” wierzytelności. Termin na

Na bankach spoczywać będą obowiązki korzystne dla naszego sektora. Wystawienie na sprzedaż nieobsługiwanych kredytów konsumenckich związane będzie z udostępnieniem przez każdy z banków takiego samego pakietu danych.



Rozporządzenie będzie miało być stosowane po roku od daty jego wejścia w życie, również w zakresie transakcji handlowych realizowanych na podstawie umów zawartych przed tą datą.

implementację upływa z końcem tego roku, więc już stosunkowo niedługo będziemy mogli oceniać efekty wdrożenia tych zmian i ich przełożenia na rynek zarządzania wierzytelnościami bankowymi.

Ostatnią istotną zmianą, wartą uwagi, jest przedstawiony niedawno czasie projekt Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie zwalczania opóźnień w płatnościach w transakcjach handlowych (2023/0323).

Celem rozporządzenia jest zwalczanie opóźnień w płatnościach w transakcjach handlowych, aby zapewnić właściwe funkcjonowanie rynku wewnętrznego, wspierającym tym samym konkurencyjność przedsiębiorstw, w szczególności MŚP. Skrócone mają zostać terminy płatności, do maksymalnie 30 dni kalendarzowych zarówno w transakcjach między przedsiębiorcami, jak i między organami administracji a przedsiębiorstwami, w których to transakcjach dłużnikiem jest organ publiczny.

Zgodnie z projektem Rozporządzenia wyłączona została możliwość zrzeczenia się prawa do uzyskania odsetek za opóźnienia w płatnościach, ponieważ odsetki takie pełnią dwojaką funkcję: stanowią część rekompensaty za szkodę poniesioną przez wierzyciela z powodu opóźnienia oraz są karą dla dłużnika za naruszenie postanowień umowy. Podwyższeniu podlegać będzie również wartość rekompensaty za koszty odzyskiwania należności – z 40 euro na 50 euro, również bez możliwości zrzeczenia się prawa do jej uzyskania.

Dodatkowo zmiany objąć mają procedury weryfikacji lub przyjęcia towarów i usług, procedury odzyskiwania należności w przypadku roszczeń bezspornych, organy egzekwowania prawa, alternatywne procedury rozstrzygania sporów oraz zarządzanie wierzytelnościami i szkolenia z zakresu wiedzy finansowej.

Rozporządzenie będzie miało być stosowane po roku od daty jego wejścia w życie, również w zakresie transakcji handlowych realizowanych na podstawie umów zawartych przed tą datą.

[1] Ustawa z dnia 09 marca 2023 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw

Ustawa z dnia 07 lipca 2023 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego, ustawy – Prawo o ustroju sądów powszechnych, ustawy – Kodeks postępowania karnego oraz niektórych innych ustaw

RYNEK W OBLICZU WYZWAŃ

Z Hubertem Czapińskim, prawnikiem, ekspertem w dziedzinie windykacji międzynarodowej, właścicielem firmy windykacyjnej Debtus/TCM Poland, przewodniczącym Rady Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelności, partner w Kancelarii Radców Prawnych Brillaw, rozmawiała Justyna Szymańska.

Czy branża windykacyjna wykorzystuje sztuczną inteligencję?

Wydaje się, że etap zapoznawania się ze sztuczną inteligencją już minął, a obecnie jest najwyższy czas, żeby zacząć z nią dobrze współpracować lub nawet się z nią zaprzyjaźnić. Podczas niedawnej rozmowy ze specjalistą z firmy IT usłyszałem, że on nie obawia się AI, a jego zespół korzysta z jej dobrodziejstwa każdego dnia, bo: sztuczna inteligencja nie jest zmęczona po ośmiu godzinach pracy w biurze, nie ma gorszego dnia i tak samo skutecznie sprawdza kod oprogramowania, i tak samo dobrze wyłapuje błędy przez 24 godziny. Zatem w naszej branży też trzeba przyjąć, że jest to takie samo (lub lepsze) narzędzie jak inne i nauczyć się umiejętnie z niego korzystać. Tutaj wyzwaniem będzie budowa odpowiednich narzędzi opartych o AI, z których będą mogły korzystać małe i średnie przedsiębiorstwa. I o ile rozwój sztucznej inteligencji w dużych strukturach już postępuje i to skokowo, tak małe firmy mogą mieć utrudniony dostęp do skutecznego wykorzystania możliwości, jakie nam daje AI, co z kolei może prowadzić do powiększenia się przewagi konkurencyjnej dużych przedsiębiorstw. Wydaje się, że małe podmioty będą musiały konkurować dodatkowo elastycznością oraz elementem 'ludzkim', co da interesariuszom oraz klientom wybór pomiędzy dużą automatyzacją a bardziej zindywidualizowanym podejściem do sprawy. Zobaczymy, który model będzie bardziej efektywny kosztowo (w tym jako koszt rozumiejąc również utrzymanie wykwalifikowanych pracowników) w długim okresie, oraz który będzie w zgodzie nie tylko z projektowanymi regulacjami EU, które mają ucywilizować i ograniczyć swobodne stosowanie AI, ale również regulacjami dotyczącymi work-life balance i potrzebami przeciętnych konsumentów/pracowników/klientów. Niezmiernie ważny będzie aspekt etyki oraz moralności w stosowaniu AI na styku firma/klient i o tym nikt projektujący czy stosujący nowoczesne systemy nie powinien zapominać.

Jakie rozwiązania technologiczne usprawniają windykację?

Jak wspomnieliśmy wcześniej, nasza branża korzysta już z zaawansowanych systemów wspartych sztuczną inteligencją czy uczeniem maszynowym, co za tym idzie cyfryzacja, nowoczesne rozwiązania technologiczne, systemy zlecania spraw, czy obsługi zleceń online zostały już wdrożone przez większość firm. W obecnych czasach pracowanie w systemie analogowym wydaje się niemożliwe, a jeśli istnieje, to stanowi niewielki wycinek rynku. Pomijam informacje o zleceniu, odbieraniu i obsłudze spraw online, bo to już chyba wszyscy znamy i stosujemy. Obecnie nawet postępowania sądowe są wspierane przez zaawansowane systemy IT, np. w Chinach podobne sprawy oraz wcześniejsze rozstrzygnięcia są wskazywane składowi orzekającemu w czasie posiedzeń, również postępowania arbitrażowe mogą być prowadzone online – i tak np. polski sąd arbitrażowy daje gwarancję wydania orzeczenia rozstrzygającego spór w ciągu trzech tygodni – jeśli zestawimy to ze standardową drogą postępowania sądowego i czasem niezbędnym na uzyskanie prawomocnego rozstrzygnięcia, to zobaczymy kolosalną różnicę. Tylko ile firm takie zapisy na e-sąd stosuje? A to są już realnie funkcjonujące narzędzia, które przyspieszają i ułatwiają ewentualny proces windykacyjny, a do tego oferują wymierne korzyści ekonomiczne zaangażowanym stronom. Nasza firma



działa w 169 państwach na świecie (lokalna obecność) i również korzysta z zaawansowanego systemu online przekazywania danych poszczególnym oddziałom, systemu, który spełnia wymogi UE oraz USA w zakresie bezpieczeństwa powierzanych nam informacji, nieraz do bardzo egzotycznych destynacji np. w środkowej Afryce czy Ameryce Łacińskiej. Bardzo nam zależało, żeby narzędzia, z których korzystamy, były jak najprostsze i intuicyjne, bo jest chyba istota skutecznego rozwiązania: bezpieczeństwo oraz prostota i interfejs przyjazny wszystkim użytkownikom wywodzącym się z różnych kultur, władającymi różnymi językami, z innymi doświadczeniami w prowadzeniu biznesu. Bez takiego narzędzia nasza praca aktualnie nie byłaby możliwa.

Na co zwracać uwagę w zarządzaniu należnościami w 2024 r.?

Nadal widzimy zagrożenia makroekonomiczne, cel inflacyjny pozostaje poza zasięgiem a dodatkowo drożejąca energia czy presja płacowa może napędzić inflację, a co najmniej spowolnić jej spadek. Projektowany Zielony Ład, który już kreuje niepokoje społeczne, bardzo ambitne cele w zakresie odnawialnych źródeł energii czy dodatkowe opodatkowanie nie-

”

Wydaje się, że etap zapoznawania się ze sztuczną inteligencją już minął, a obecnie jest najwyższy czas, żeby zacząć z nią dobrze współpracować lub nawet się z nią zaprzyjaźnić.

roku, czy też sytuacją w Izraelu i atakami w Jemenie. Każdy z lokalnych konfliktów na Bliskim Wschodzie łatwo może się rozlać na większe terytorium, co z kolei miałoby wpływ na Ukrainę i być może Taiwan. Zatem należy sobie życzyć, żeby co najmniej konflikty bliskowschodnie wygasły jak najszybciej, co choć trochę ustabilizowałyby sytuację i pozwoliło wszystkim ważnym, globalnym graczom ukierunkować siły na zakończenie wojny w Ukrainie.

W jaki sposób firmy windykacyjne integrują praktyki zrównoważonego rozwoju w swoje strategię?

Zrównoważony rozwój łączy ze sobą trzy elementy: społeczeństwo, gospodarkę oraz środowisko. Wydaje się, że branża windykacyjna może mieć większy wpływ na gospodarkę oraz społeczeństwo niż na środowisko, chociaż ochronę tego ostatni elementu najłatwiej nam spełnić np. przez korzystanie z OZE, certyfikowanych dostawców, ograniczanie emisji co również wpływa pozytywnie na koszty przedsiębiorstw. Większym naciskem kładłbym na nasz wpływ na ekosystem gospodarczy w zakresie balansu pomiędzy niezbędnym wspieraniem wierzycieli, którzy dzięki nam zachowują cash-flow, utrzymują miejsca pracy, czy są w stanie spełnić aktualne wymogi płacowe pracowników, a wspieraniem najsłabszych, czyli osób, które np. wpadły w spiralę zadłużenia, często z niewiedzy oraz niedostatecznej świadomości dotyczącej procesów ekonomicznych. Zatem możemy wypełniać dwojaką rolę: wspierać przedsiębiorców, ale również dbać o to, żeby społeczeństwo było bardziej wyedukowane i bardziej odporne na zagrożenia finansowe, co w dłuższej perspektywie będzie korzystne dla wszystkich uczestników rynku – tu należy wspomnieć o projekcie realizowanym przez PZZW 'Edukacyjnie o windykacji', który właśnie taki cel edukacyjny ma realizować.

”

W obecnych czasach pracowanie w systemie analogowym wydaje się niemożliwe, a jeśli istnieje, to stanowi niewielki wycinek rynku.

Zyskać przewagę konkurencyjną



Z Wojciechem Węgrzyńskim, współzałożycielem i partnerem w trenda group, rozmawia Justyna Szymańska.

uwzględnić rosnące oczekiwania klientów w zakresie personalizacji i szybkości obsługi, co wymaga elastyczności i dynamicznego dostosowywania się do zmieniających się warunków rynkowych.

Jaką rolę odgrywają rejestry dłużników w ocenie ryzyka zarządzania należnościami?

Rejestry dłużników odgrywają kluczową rolę w ocenie ryzyka zarządzania należnościami, umożliwiając szybkie i skuteczne sprawdzenie historii kredytowej potencjalnego dłużnika. Dzięki dostępowi do aktualnych informacji o zadłużeniu klienta firmy windykacyjne mogą podejmować bardziej świadome decyzje dotyczące udzielenia kredytu lub rozpoczęcia procesu windykacyjnego.

Jakie rozwiązania technologiczne usprawniają windykację?

Rozwiązania technologiczne, takie jak systemy automatyzacji procesów, sztuczna inteligencja czy robotyzacja procesów biznesowych, mają ogromny potencjał usprawnienia procesów windykacyjnych. Dzięki nim możliwe jest automatyczne monitorowanie należności, identyfikacja ryzyka oraz optymalizacja działań windykacyjnych, co prowadzi do skrócenia czasu potrzebnego na odzyskanie zadłużeń i zwiększenia efektywności operacyjnej. Cyfryzacja jest nieodłącznym elementem oferty firm windykacyjnych w dzisiejszych czasach. Firmy te muszą dostosowywać się do zmieniających się potrzeb klientów oraz dynamicznie rozwijającego się rynku, oferując kompleksowe rozwiązania oparte na zaawansowanych technologiach, które umożliwiają szybkie i skuteczne odzyskiwanie należności.

Czy windykacja online jest skutecznym rozwiązaniem?

Windykacja online staje się coraz bardziej popularnym i skutecznym rozwiązaniem w nowych czasach. Dzięki wykorzystaniu internetu i zaawansowanych narzędzi technologicznych możliwe jest szybkie i efektywne kontaktowanie się z dłużnikami oraz przeprowadzanie działań windykacyjnych bez konieczności fizycznej obecności.

Czym charakteryzuje się windykacja należności na rynku MSP?

Windykacja należności na rynku MSP (Małych i Średnich Przedsiębiorstw) wymaga szczególnej uwagi i elastyczności. Firmy windykacyjne muszą dostosowywać się do specyfiki działalności oraz indywidualnych potrzeb tego segmentu rynku, oferując skuteczne i efektywne rozwiązania windykacyjne dostosowane do wielkości i charakteru działalności przedsiębiorstw.

Czy istnieją specjalizowane podejścia do windykacji w zależności od branży lub sektora?

Tak, istnieją specjalizowane podejścia do windykacji w zależności od branży lub sektora. Każda branża ma swoje specyficzne cechy i wymagania, dlatego też firmy windykacyjne często dostosowują swoje strategie do potrzeb konkretnych sektorów rynku, oferując rozwiązania windykacyjne dostosowane do specyfiki działalności klienta.

W jaki sposób technologia blockchain może zrewolucjonizować procesy windykacyjne, zwłaszcza w kontekście autentyczności długów i śladu transakcji?

Technologia blockchain może zrewolucjonizować procesy win-

dykacyjne poprzez zapewnienie autentyczności długów oraz śladu transakcji. Dzięki zastosowaniu blockchaina możliwe jest stworzenie niezmiennego i niepodważalnego rejestru transakcji, co pozwala na szybkie i bezpieczne przekazywanie informacji o zadłużeniu między różnymi podmiotami oraz eliminuje ryzyko fałszerstw i nielegalnych działań.

Jakie są najnowsze standardy bezpieczeństwa danych w windykacji?

Najnowsze standardy bezpieczeństwa danych w windykacji obejmują między innymi zastosowanie zaawansowanych technologii szyfrowania danych, systemów monitorowania dostępu do informacji oraz regularne audyty bezpieczeństwa przeprowadzane przez niezależne firmy. Ponadto, firmy windykacyjne coraz częściej stosują zasady i procedury zgodne z regulacjami ochrony danych, takimi jak ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych (RODO).

W jaki sposób firmy windykacyjne integrują praktyki zrównoważonego rozwoju w swoje strategie?

Firmy windykacyjne coraz częściej integrują praktyki zrównoważonego rozwoju w swoje strategie poprzez podejmowanie działań mających na celu minimalizowanie negatywnego wpływu na środowi-

sko oraz społeczność lokalną. Mogą to być między innymi inicjatywy związane z redukcją zużycia energii, ograniczaniem emisji CO₂, wsparciem organizacji charytatywnych czy promocją zrównoważonych praktyk biznesowych.

Jakie są główne cechy nowoczesnych platform windykacyjnych, a także jakie korzyści oferują dla firm windykacyjnych?

Główne cechy nowoczesnych platform windykacyjnych obejmują między innymi zaawansowane narzędzia analizy danych, możliwość personalizacji działań windykacyjnych, integrację z innymi systemami oraz dostępność w chmurze. Korzyści, jakie oferują dla firm windykacyjnych, to przede wszystkim zwiększenie efektywności i skuteczności działań windykacyjnych, redukcja kosztów operacyjnych oraz poprawa obsługi klienta.

W jaki sposób te platformy integrują się z innymi narzędziami i systemami, aby zapewnić kompleksowe rozwiązania?

Nowoczesne platformy windykacyjne integrują się z innymi narzędziami i systemami poprzez wykorzystanie interfejsów programistycznych (API) oraz standaryzowanych protokołów komunikacyjnych. Dzięki temu możliwa jest wymiana danych i informacji między różnymi systemami bez konieczności ich ręcznego przekazywania, co pozwala na zapewnienie kompleksowych i spójnych rozwiązań windykacyjnych.

Podsumowując, windykacja należności wymaga elastycznego podejścia, zrozumienia specyfiki działalności przedsiębiorstw oraz wykorzystania nowoczesnych narzędzi i technologii. Firmy windykacyjne, które będą umieć odpowiednio dostosować się do potrzeb tego segmentu rynku, będą miały przewagę konkurencyjną i zyskają zaufanie klientów.

Sztuczna inteligencja w windykacji to dziś moda czy konieczność?

Sztuczna inteligencja (SI) w windykacji to nie tylko moda, ale przede wszystkim konieczność. W dzisiejszym dynamicznie zmieniającym się świecie biznesowym, gdzie konkurencja jest coraz większa, efektywność w zarządzaniu należnościami staje się kluczowa dla utrzymania płynności finansowej przedsiębiorstw. SI oferuje narzędzia do analizy ogromnych zbiorów danych, co pozwala na szybsze i bardziej precyzyjne podejmowanie decyzji w procesie windykacyjnym. Dzięki algorytmom uczenia maszynowego, systemy SI mogą identyfikować wzorce w zachowaniach dłużników oraz przewidywać ich potencjalne zachowania, co umożliwia bardziej skuteczną windykację.

Na co należy zwracać uwagę w zarządzaniu należnościami w 2024 r.?

W zarządzaniu należnościami w 2024 roku istotne jest zwrócenie uwagi na cyfryzację procesów oraz wykorzystanie zaawansowanych technologii, takich jak sztuczna inteligencja, analiza big data czy blockchain. Ponadto należy

”

Firmy windykacyjne coraz częściej stosują zasady i procedury zgodne z regulacjami ochrony danych, takimi jak ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych (RODO).

ZAPOWIĘDZ

W marcu na łamach Gazety Finansowej, ukaze się

Raport

FINANSOWA MARKA ROKU 2024

W tym projekcie redakcja nagrodi najlepsze marki finansowe, które wykazały się stabilną pozycją rynkową, dobrym wizerunkiem w świecie finansów oraz w swojej ofercie posiadają szereg kompleksowych i różnorodnych ofert i produktów.

Zapraszamy do współpracy

Aleksandra Piekarska a.piekarska@gazetafinansowa.pl 512 382 737

Agnieszka Prasowska a.prasowska@gazetafinansowa.pl 501 209 900



ZUS rośnie, a firmy upadają

Podstawą do naliczenia składki tzw. dużego ZUS jest deklaracja przedsiębiorcy określająca podstawę wymiaru swoich składek. Nie może być ona jednak niższa niż 60 proc. prognozowanego na dany rok przeciętnego wynagrodzenia brutto w gospodarce narodowej.

W tym roku zwiększyło się do 7824 zł (o 889 zł więcej niż w 2023 r.). W oparciu o te kwoty minimalna podstawa naliczenia wszystkich wspomnianych składowych daniny wzrosła do 4694,40 zł. W tym roku suma składek w przypadku firmy na skali podatkowej lub podatku liniowym wynosi więc 1982 zł. Wzrosła także składka tzw. Małego ZUS. – Wzrost płacy średniej i minimalnej to pozytywna wiadomość dla zatrudnionych i może świadczyć o bogaceniu się społeczeństwa. Niestety, sztuczne podwyższanie szczególnie minimalnej kwoty wynagrodzenia wynikające z chwilowych potrzeb wyborczych, ma swoje konsekwencje, szczególnie dla sektora MŚP. W efekcie zwiększają się problemy firm z utrzymaniem zyskowności i płynności – Kamil Fac, wiceprezes Faktura.pl.

18 tys. firm upada każdego miesiąca
W połowie 2023 roku w wg danych ZUS było 672 tys. płatników składek z zadłużeniem (przy 2,8 mln podmiotów zarejestrowanych na koniec kwietnia 2022 r.). Zaległości w ZUS ma 20 proc. płatników składek, a łączny dług wobec ZUS to 19 mld zł. Przez rok liczba zadłużonych wzrosła o 4 proc., ale zadłużenie zwiększyło się aż o niemal 1 mld zł. W 2023 roku wg Centralnego Ośrodka Informacji Gospodarczej (COIG) z rejestrów wykreślono najwięcej w historii indywidualnych działalności gospodarczych – 196,5 tys. Łącznie ze spółkami w tamtym roku zamknięto 220 tys. przedsiębiorstw – prawie 10 tys. więcej niż w 2022 r. Nawet jeśli w tej liczbie są spółki celowe z założenia zakładane na jakiś czas czy komandytowe, które likwidowane są przy przejściu na formułę sp. z o.o., to liczba 600 firm średnio dziennie czy 18 tys.



Szybciej uzyskane środki można przeznaczyć na regulowanie ZUS i innych zobowiązań. Narzędziem, które w coraz większym stopniu jest do tego wykorzystywane jest faktoring

miesięcznie i tak jest bardzo duża. Najwięcej wśród likwidowanych firm było przedsiębiorstw z sektora usług, a następnie z handlu. Wg danych Coface w tym drugim przypadku to wzrost o 80 proc. w porównaniu do 2022 roku. – Dla małej firmy zwiększanie długów, szczególnie wobec ZUS, to prosta droga do upadku. Lepiej wnioskować o układ

ratalny. W czerwcu 2023 roku przedsiębiorcy mieli w ZUS otwartych aż 27 tys. takich układów. To aż o ¼ więcej niż w 2022 roku. Inną metodą jest przyspieszanie obiegu pieniądza w gospodarce. Jeżeli zamiast dwóch miesięcy oczekiwania na przelew za sprzedany towar lub usługi firma dostanie go w dzień czy dwa, to nawet po odliczeniu prowizji

z pośrednika takie rozwiązanie może być wartościowe dla stabilności biznesu. Szybciej uzyskane środki można przeznaczyć na regulowanie ZUS i innych zobowiązań. Narzędziem, które w coraz większym stopniu jest do tego wykorzystywane jest faktoring – mówi Jerzy Dąbrowski, członek zarządu firmy mikrofaktoringowej Finea.

Trzy w jednym, czyli kompleksowa windykacja dla firm

Zatory płatnicze są jednym z głównych problemów w polskiej gospodarce. Zaległości finansowe firm, widniejące w Krajowym Rejestrze Długów, wynoszą obecnie 9,4 mld zł. W dochodzeniu zapłaty od kontrahentów przedsiębiorcy nie są jednak zdani tylko na siebie. Pomaga im w tym kompleksowa usługa windykacji polubownej, sądowej i komorniczej, którą oferuje Kaczmarcki Inkasso we współpracy z Kancelarią Prawną VIA LEX.



Alicja Hamkało

ekspert rynku windykacji, Kaczmarcki Inkasso

Według badania firmy windykacyjnej Kaczmarcki Inkasso „Przeterminowanie faktur w polskich przedsiębiorstwach”, przeprowadzonego w 2023 r., zatory płatnicze stanowią barierę w prowadzeniu działalności gospodarczej aż dla 68 proc. firm.

Im szybciej, tym lepiej

– Przedsiębiorcy nie zawsze podejmują kroki zmierzające do odzyskania pieniędzy zamrożonych w fakturach u niesolidnych kontrahentów. Nie mają odpowiednich umiejętności, zasobów, czasu, a także obawiają się popuszczenia relacji z klientami. Samodzielne działania są niekomfortowe i często nieskuteczne. Dlatego wygodniej jest powierzyć wyegzekwowanie płatności profesjonalnym negocjatorom, którzy mają kompetencje i wieloletnie doświadczenie w obsłudze wierzytelności firm ze wszystkich branż gospodarki. Ich działania dopełnia możliwość skierowania sprawy do sądu, w czym pomaga kancelaria prawna – wyjaśnia Jakub Kostecki, prezes Zarządu Kaczmarcki Inkasso. Windykacja polubowna to pierwszy etap w odzyskiwaniu zapłaty od niezrzetelnych kontrahentów. Ważne, aby przedsiębiorca nie zwlekał z przekazaniem sprawy do firmy windykacyjnej, bo im szybciej to zrobi, tym bardziej zwiększy możliwość wyegzekwowania pieniędzy. Zdarza się jednak, że dłużnicy idą w zaparte i nie są skłonni do spłaty zaległych kwot. Wówczas

wierzyciel może zdecydować się na przekazanie sprawy do sądu. Nie musi się tym zajmować osobiście, wystarczy, że upoważni do tego Kancelarię Prawną VIA LEX, która ściśle współpracuje z Kaczmarcki Inkasso. Kompleksowość usługi windykacji polubownej, sądowej i komorniczej to wygoda i oszczędność czasu.

Dodatkowe koszty motywują dłużników
Kaczmarcki Inkasso od ponad 30 lat odzyskuje należności na zlecenie m.in. mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw. Co istotne, przedsiębiorcy nie ponoszą żadnych kosztów wstępnych za przekazanie sprawy i płacą prowizję tylko w przypadku odzyskania długu. Ale i ta kwota może do nich wrócić, gdy skorzystają z opcji windykacji na koszt dłużnika. W jej wyegzekwowaniu pomaga Kaczmarcki Inkasso. Ważna jest tu wszechstronność usługi – jeśli odzyskanie płatności poprzez windykację polubowną będzie niemożliwe, wsparcia udzieli Kancelaria Prawna VIA LEX. Na zlecenie wierzyciela przeprowadzi ona wówczas windykację sądowo-egzekucyjną: przygotowuje pozw, będzie reprezentować go przed sądem, a gdy zapadnie korzystny wyrok, skieruje sprawę do komornika, aby klient otrzymał należne pieniądze. Z doświadczenia Kancelarii Prawnej VIA LEX wynika, że na rynku istnieje grupa firm-dłużników, które celowo nie regulują zobowiązań u kontrahentów, maksymalnie przeciągając płatności. W ten sposób kredytuują swoją działalność kosztem innych przedsiębiorstw i nie są skłonne do negocjacji. Dyscyplinująco może na nie zadziałać dopiero przedsądowe wezwanie do zapłaty lub samo przekazanie sprawy do sądu. Zwykle odbywa się ono w trybie Elektronicznego Postępowania Upominawczego. Taka ścieżka zapewnia szybsze przeprowadzenie sprawy, a średni czas oczekiwania na nakaz w EPU wynosi obecnie 3 miesiące.

Zagmatwane umowy utrudniają rozliczenia

Praktyka Kancelarii Prawnej VIA LEX w obsłudze spraw gospodarczych wskazuje też, że dużym problem, z którym mierzą się przedsiębiorcy, są skomplikowane lub nieprecyzyjne zapisy w umowach handlowych. – Część firm nie respektuje zapisów zawartych w dokumentach albo interpretuje je niezgodnie z pierwotnymi ustaleniami, szukając rozmaitych pretekstów do podważenia zasadności wystawienia faktury lub kwoty, na jaką opiewa. Na rynku funkcjonuje spora grupa przedsiębiorstw, które wręcz specjalizują się w takich „rozliczeniach” z kontrahentami. W rozmowach z nimi trzeba dużej wiedzy prawniczej i doświadczenia w obsłudze danej branży. Wiele z nich próbuje zyskać, ile się da, ale gdy pozew trafia do sądu i wizja procesu staje się realna, regulują dług. W znacznej części przypadków konieczne jest jednak rozstrzygnięcie przez sąd, a następnie przekazanie sprawy do komornika – mówi Konrad Siekierka, menedżer zarządzający, radca prawny w Kancelarii Prawnej VIA LEX. Finalnie uzyskanie tytułu wykonawczego umożliwi skierowanie wniosku o wszczęcie egzekucji do odpowiedniej kancelarii komorniczej. Kancelaria Prawna VIA LEX uruchamia i nadzoruje cały proces egzekucji długu. Na tym etapie podejmuje również działania mające skłonić dłużnika do dobrowolnej spłaty należności. Należy dodać, że wierzyciele mogą skutecznie wspierać działania komorników, gdyż często mają wiedzę o majątku dłużnika, którą warto przekazać kancelarii. Przedsiębiorcy nierzadko znają się, bo działają lokalnie lub w jednej branży i dzięki temu są w stanie udostępnić informacje o kontrahencie, przyspieszając egzekucję płatności.

Pełna obsługa dla odzyskania pieniędzy

Windykacja sądowo-egzekucyjna, prowadzona przez Kancelarię Prawną VIA LEX, obejmuje pełną obsługę spraw, począwszy od weryfikacji danych dłużnika i dokumentacji, aż po reprezentowanie klienta na wszystkich etapach postępowania. Kancelaria wykorzystuje przy tym autorskie metody współpracy z komornikami oraz nowoczesną technologię umożliwiającą masową obsługę spraw i wygodne raportowanie dla klienta.