

# WINDYKACJA



## Odzyskać należności od kontrahenta z Wielkiej Brytanii

**W zakresie eksportu polskich usług do Wielkiej Brytanii transport towarów znajduje się w ścisłej czołówce, ustępując jedynie turystyce. Jasne jest więc, że wielu przedsiębiorców z branży TSL dostrzega szansę we współpracy z firmami z UK. Relacje biznesowe z zagraniczną firmą są jednak obciążone ryzykiem problemów z odzyskaniem należności, jeśli kontrahent okaże się nierzetelny. Jak sprawnie przeprowadzić windykację partnera z Wielkiej Brytanii?**



**MATEUSZ PERNAK**

prawnik w TC Kancelarii Prawnej

Brexit nie obniżył dynamiki współpracy gospodarczej na linii Polska-Wielka Brytania. Planując podjęcie współpracy z partnerem z UK, warto jednak mieć na uwadze również płynące z niej zagrożenia. W razie problemów z odzyskaniem należności na drodze ich rozwiązania stanąć mogą odmienne porządki prawne, niedostateczna znajomość języka, a nawet lokalne zwyczaje. Z tego względu, planując współpracę z partnerem zagranicz-

nym, warto korzystać z doradztwa wyspecjalizowanych firm. Eksperti udziela wsparcia na etapie ustalania zasad współpracy, a w razie jej niepowodzenia zajmą się dochodzeniem roszczeń za granicą.

### Polubowna windykacja brytyjskiego kontrahenta

Proces odzyskania należności zaczyna się od windykacji polubownej, na początku często przeprowadzanej w sposób nieformalny, na zasadzie negocjacji. Jeśli to nie zadziała, w proces warto zaangażować windykatora, któremu jako osobie bezstronnej łatwiej wyjaśnić nieścisłości pomiędzy wierzycielem a dłużnikiem i doprowadzić do dobrowolnej spłaty długu.

Formalna windykacja polubowna zaczyna się od weryfikacji dłużnika.

Sprawdzenie dostępnych rejestrów pozwala uzyskać ogólny obraz sytuacji, również finansowej. Następnie możemy przejść do tzw. windykacji miękkiej, czyli nawiązania kontaktu z dłużnikiem, wstępnych wyjaśnień i wysłania pierwszego pismemnego wezwania do zapłaty. Wezwanie do zapłaty otrzymane bezpośrednio od firmy windykacyjnej ma z reguły dużo większy wpływ na dłużnika aniżeli takie, które wysłaliśmy do niego samemu.

Windykacja polubowna nie stosuje twardych środków przymusu, ale jest na pewno znacznie bardziej przekonująca, niż zwyczajne dopominanie się o spłatę należności. Stanowi również ostrzeżenie dla dłużnika, że brak spłaty będzie wiązać się ze skierowaniem sprawy do sądu, co oznacza dodatkowe koszty. Co istotne, w Wielkiej Brytanii, w przeciwieństwie choćby do Niemiec, nie istnieją przepisy, które ograniczałyby liczbę kontaktów podejmowanych przez windykatorów ani też liczbę możliwych do wysłania wezwań do zapłaty.

Jeśli windykacja polubowna nie odniesie skutku, sprawę można skierować do sądu. Obowiązujące przepisy prawa międzynarodowego określają, że dłużnika mającego siedzibę na terenie UK należy pozwać o zapłatę w odpowiednim sądzie w Wielkiej Brytanii. Od tej zasady

istnieją wyjątki, ponieważ strony mogą zgodnie ustalić sąd właściwy do rozstrzygnięcia sporu. Nie warto jednak na to naciskać, ponieważ dla brytyjskiego dłużnika wyrok krajowego sądu będzie mocniejszym argumentem za dokonaniem spłaty, niż rozstrzygnięcie polskiego organu.

### Specyfika brytyjskiego systemu prawnego

W większości krajów Unii Europejskiej procedura postępowania sądowego przebiega podobnie, natomiast w Wielkiej Brytanii obowiązuje całkowicie inny system. Jest on znany jako common-law i opiera się on w głównej mierze na precedensach, co wpływa na odmienną regulację postępowań cywilnych. W związku z tym nawet przy niskich wartościach przedmiotu sporu zaleca się korzystanie ze wsparcia pełnomocnika, który zna brytyjskie przepisy. Błędnie przeprowadzony proces może przynieść wierzycielowi jeszcze większe straty.

Z pomocą profesjonalnej kancelarii prawnej jesteśmy w stanie uzyskać korzystne rozstrzygnięcie dla wierzyciela, które wyegzekwować łatwiej niż orzeczenie uzyskane w polskim sądzie. Koszty również nie stoją na przeszkodzie, ponieważ w brytyjskim postępowaniu w większości wypadków strona

przegrana pokrywa koszty poniesione przez wygranego.

### Jest wyrok, nie ma spłaty – co wtedy?

Jeśli brytyjski kontrahent nie spłaci długu mimo wyroku brytyjskiego sądu, możemy wnioskować o wydanie tzw. warrant of control. Jest to dokument, któremu najbliższym do polskiego tytułu wykonawczego. Warrant of control upoważnia organy egzekucyjne, czyli komorników, do przymusowego zajęcia majątku dłużnika w celu wykonania orzeczenia sądu. Komornik zajmuje nie tylko należność główną, ale również wszelkie koszty należne wierzycielowi, poniesione w związku z odzyskaniem długu.

### Pomoc w odzyskaniu brytyjskiego długu

Brytyjskie procedury mogą zniechęcać do podjęcia próby odzyskania długu, ale kompetentne wsparcie eliminuje tę przeszkodę. Niestety wiele osób rezygnuje z odzyskiwania należności od brytyjskich kontrahentów z uwagi na barierę, jaką stanowi prawo obowiązujące w Wielkiej Brytanii. Ta pozorna komplikacja wynika jedynie z braku świadomości i odpowiedniego wsparcia, które zapewni wyspecjalizowana kancelaria prawna.

# Windykacja polubowna pomaga w przypadku braku terminowych płatności

**Problemy z terminowymi płatnościami szczególnie dotkliwie odczuwają przedsiębiorstwa z branży TSL. Opóźnienia w spłacie należności mają tu silny i bezpośredni wpływ na stabilność działalności. W 2024 r. odnotowano 11-procentowy wzrost zaległości finansowych wśród firm transportowych, spedycyjnych i logistycznych. W takich warunkach wielu przedsiębiorców decyduje się na działania sądowo-egzekucyjne, traktując je jako ostateczność.**



**JACEK DŻUMAK**  
Team Leader z Pactus.eu

Opóźnienia w regulowaniu zobowiązań wpływają na płynność finansową, powodując zatory płatnicze. To z kolei często prowadzi do destabilizacji przedsiębiorstw, zwłaszcza w tak specyficznym sektorze, jak transport, spedycja i logistyka. Szukając ratunku na ścieżce sądowej, warto rozważyć alternatywę w postaci windykacji polubownej. Łączy ona skuteczność z oszczędnościami i jednocześnie

pomaga zachować dobre relacje biznesowe.

**Czym jest windykacja polubowna?** Windykacja polubowna to proces odzyskiwania pieniędzy na drodze negocjacji z dłużnikiem bez angażowania formalnych procedur sądowych. Jej celem jest znalezienie satysfakcjonującego rozwiązania dla obu stron – wierzyciela i dłużnika – poprzez zrozumienie przyczyn zaległości i opracowanie planu spłat, który zadowoli obie strony. Branża TSL to sektor wymagający błyskawicznej reakcji na problemy płatnicze. Każdy dzień opóźnienia oznacza nie tylko zamrożenie kapitału, ale także stratę na dalszym kursie transportowym lub usłudze logistycznej. Długotrwałe

procesy sądowe, które mogą trwać miesiącami, nie są więc idealnym rozwiązaniem. Z danych Najwyższej Izby Kontroli (NIK) wynika, że średni czas postępowania sądowych w sprawach gospodarczych w 2023 r. wyniósł 17,7 miesiąca. Dla przedsiębiorstw z sektora TSL każda wstrzymana faktura oznacza utratę płynności finansowej i realną groźbę zatorów płatniczych. Kluczowa jest zatem szybka reakcja – w ramach windykacji polubownej. W firmach zajmujących się windykacją średni czas odzyskiwania należności nie przekracza 13 dni, co zapewnia znacznie szybsze odzyskanie środków niż tradycyjne metody sądowe.

Podstawową zaletą windykacji polubownej, szczególnie w branży TSL, jest zachowanie pozytywnych relacji biznesowych. Spółki transportowe i logistyczne często współpracują z tymi samymi kontrahentami przez lata. Dlatego warto unikać eskalacji konfliktu, który mógłby podważyć zaufanie. Negocjacje, w których każda ze stron stara się dojść do porozumienia, pomagają w minimalizacji ryzyka zerwania współpracy. Firma kieruje się klientocentrycznym modelem obsługi, co oznacza, że każdy windykator obsługuje wyłącznie przypisaną grupę dłużników. Dzięki

temu negocjatorzy mają możliwość budowania indywidualnych relacji z dłużnikami, co przekłada się na lepszą jakość współpracy i skuteczniejszą windykację. Personalizacja działań sprawia, że negocjacje przebiegają szybciej, a proces odzyskiwania należności staje się bardziej efektywny.

**Mniej wydajesz, więcej zyskujesz** Windykacja sądowa wiąże się z nie tylko z wysokimi kosztami, ale także z ryzykiem mniejszej efektywności. Zwłaszcza w branży TSL, której działalność jest uzależniona od terminowego wykonania usług, każda przeszkoda w płatnościach staje się krytyczna. Windykacja polubowna pozwala na znaczne oszczędności, ponieważ większość firm windykacyjnych pracuje na podstawie prowizyjnych rozliczeń – klient płaci tylko wtedy, gdy środki zostały odzyskane. Model, w którym koszty windykacji ponosi dłużnik, eliminuje wszelkie ryzyka finansowe dla wierzyciela. Obecnie ponad 80 proc. zleceń kierowanych do nas to windykacja na koszt dłużnika. Nasi klienci nie muszą martwić się formalnościami związanymi z odzyskaniem kosztów działań windykacyjnych, a wszelkie czynności w imieniu wierzyciela wykonujemy my.

**Elastyczność w negocjacjach = skuteczność**

**w odzyskiwaniu długu** Specyfika branży TSL wymaga indywidualnego podejścia do negocjacji. Zrozumienie, że dłużnik może zmagać się z problemami finansowymi specyficznymi dla tej branży, pozwala na elastyczne podejście do kwestii spłaty. Windykacja polubowna umożliwia dostosowanie warunków do możliwości płatniczych dłużnika, bez rezygnacji z dbałości o interesy wierzyciela. Zrozumienie obu stron pozwala na wypracowanie rozwiązania korzystnego dla każdego z uczestników negocjacji.

W dobie zatorów płatniczych, zwłaszcza w sektorze TSL, warto sięgnąć po szybkie, elastyczne i tańsze metody odzyskiwania należności, takie jak windykacja polubowna. Dzięki tej metodzie możliwe jest szybsze odzyskanie pieniędzy, mniejsze koszty oraz budowanie trwałych i pozytywnych relacji biznesowych. Zamiast decydować się na długotrwałe postępowania sądowe, warto rozważyć wykorzystanie efektywności windykacji polubownej, która może okazać się kluczem do poprawy płynności finansowej i stabilności przedsiębiorstwa w branży TSL.

## Automatyzacja i AI w windykacji

**Dynamiczny rozwój sztucznej inteligencji (AI) i automatyzacji zmienia sposób zarządzania należnościami. Nowoczesne technologie nie tylko zwiększają efektywność działań windykacyjnych, ale także optymalizują procesy operacyjne i poprawiają doświadczenia klientów. Firmy wdrażające zaawansowane narzędzia technologiczne mogą skuteczniej zarządzać ryzykiem oraz precyzyjniej przewidywać skuteczność działań windykacyjnych.**



**PIOTR DURDYN**  
Key Account Manager, Daktela  
Polska

**AI w analizie ryzyka i predykcji skuteczności działań**

Zaawansowane algorytmy AI analizują dane historyczne, wzorce płatności oraz profile klientów, by określić, którzy dłużnicy mają największe szanse na spłatę zobowiązań. Dzięki modelom predykcyjnym możli-

wa jest personalizacja strategii windykacyjnych, co zwiększa ich skuteczność oraz redukuje koszty operacyjne. Odpowiednie wykorzystanie AI w tym obszarze pozwala firmom na bardziej precyzyjne i zgodne z regulacjami planowanie działań windykacyjnych.

**Chatboty i voiceboty w obsłudze zadłużonych klientów**

Wprowadzenie chatbotów i voicebotów do komunikacji z klientami pozwala na automatyzację procesów informacyjnych, przypomnienia o płatnościach oraz negocjacji warunków spłat. Dzięki tech-

nologii NLP (Natural Language Processing) chatboty mogą prowadzić rozmowy w sposób naturalny, dostosowują się do sytuacji i emocji rozmówcy. W efekcie firmy windykacyjne zwiększają skuteczność kontaktu, a pracownicy mogą skupić się na bardziej skomplikowanych sprawach wymagających indywidualnego podejścia.

**Automatyzacja procesów dochodzenia należności**

Nowoczesne systemy AI pozwalają na optymalizację harmonogramów kontaktów, dobór najlepszych godzin na połączenia oraz ograniczenie liczby prób kontaktu. Narzędzia takie jak predictive dialery przewidują dostępność agentów, skracając czas oczekiwania i zwiększając liczbę skutecznych rozmów. Ponadto zmienność numeracji telefonicznej poprawia skuteczność kontaktu, zmniejszając ryzyko blokad operatorów.

**Daktela – lider innowacji w windykacji**

Niewątpliwie automatyzacja i sztuczna inteligencja rewolucjonizują branżę windykacyj-

ną, oferując rozwiązania, które zwiększają skuteczność działań, obniżają koszty i poprawiają doświadczenia klientów. W tym obszarze Daktela wyróżnia się jako dostawca nowoczesnych rozwiązań technologicznych dla firm zarządzających wierzycelnościami.

Daktela oferuje kompleksowy ekosystem narzędzi, w tym predictive dialery, chatboty oraz zaawansowane systemy analizy danych, które umożliwiają optymalne planowanie połączeń, inteligentne wybieranie numerów i personalizację komunikacji. Rozwiązania te pozwalają na zwiększenie efektywności działań windykacyjnych przy jednoczesnym zachowaniu zgodności z obowiązującymi regulacjami prawnymi, w tym RODO.

Dzięki zaawansowanej automatyzacji firmy mogą nie tylko poprawić skuteczność odzyskiwania należności, ale także znacząco obniżyć koszty operacyjne, eliminując zbędne interakcje i zwiększając precyzję podejmowanych działań. Daktela nie tylko dostarcza nowoczesne technologie, ale także wspiera

swoich klientów w ich wdrażaniu i dostosowywaniu do specyfiki branży windykacyjnej.

Daktela posiada własny oddział AI, który koncentruje się na opracowywaniu nowoczesnych rozwiązań wspierających procesy windykacyjne. Dzięki temu firma nie tylko wdraża gotowe narzędzia, ale także rozwija autorskie algorytmy, umożliwiające jeszcze skuteczniejszą analizę danych i optymalizację działań. Inwestycja w zaawansowaną sztuczną inteligencję pozwala Dakteli oferować unikalne rozwiązania, które w realny sposób podnoszą efektywność i zgodność działań windykacyjnych. Przyszłość windykacji to inteligentna, zgodna z prawem i coraz bardziej efektywna automatyzacja a Daktela jest kluczowym partnerem w tym procesie.

Więcej informacji na temat AI i automatyzacji w branży windykacyjnej można znaleźć w specjalnym webinarze









Rynek windykacji przechodzi dynamiczne zmiany, napotykając nowe wyzwania związane z rosnącą liczbą niespłaconych długów oraz zmieniającymi się regulacjami prawnymi. W odpowiedzi na te potrzeby, pojawiają się innowacyjne rozwiązania technologiczne i procesowe, które re-







wolucjonizują branżę, zwiększając efektywność i transparentność działań windykacyjnych. Raport ten przedstawia najciekawsze z tych rozwiązań, które mają potencjał kształtowania przyszłości rynku oraz usprawnienia procesów odzyskiwania należności.



**NAJLEPSZY PRODUKT  
WINDYKACYJNY**  
GAZETA FINANSOWA

## ZESTAWIENIE NAJCIEKAWSZYCH USŁUG I PRODUKTÓW NA RYNKU ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI

Nazwa	Nazwa produktu	Opis produktu	Czym się wyróżnia ten produkt
	Debt Manager – nowoczesna platforma do zarządzania windykacją i odzyskiwaniem należności	Debt Manager to wiodąca na rynku platforma do zarządzania procesami windykacji i odzyskiwania należności. Opiera się na elastycznej, otwartej architekturze, co pozwala na pełną konfigurację i dostosowanie do potrzeb organizacji. Kluczowym elementem rozwiązania jest FitLogic – zaawansowany silnik decyzyjny oparty na sztucznej inteligencji (AI), który wspiera cyfryzację procesów na każdym etapie zarządzania należnościami. Dzięki tej innowacyjnej technologii Debt Manager umożliwia skuteczne zarządzanie całym cyklem windykacyjnym – od prewindykacji aż po zamknięcie konta. Wykorzystując algorytmy AI i uczenia maszynowego, platforma dostarcza dogłębnych analiz zachowań klientów, wzorców płatności i optymalnych strategii komunikacji. Inteligentne i trafne decyzje pozwalają na lepsze dopasowanie działań do indywidualnych potrzeb klientów, co przekłada się na wyższą skuteczność odzyskiwania należności i bardziej wartościowe interakcje na każdym etapie zarządzania ryzykiem kredytowym. Bezpieczeństwo danych jest priorytetem – Debt Manager spełnia najwyższe standardy zgodności, posiadając certyfikaty PCI-DSS, SOC 1, SOC 2 oraz ISO 27 001:2022. To zaufane rozwiązanie globalnie wspierające największe instytucje finansowe. Wśród klientów platformy znajdują się m.in. osiem z dziesięciu największych instytucji finansowych w Wielkiej Brytanii, cztery z pięciu największych banków w USA, a także czołowe banki w Niemczech i Polsce.	Debt Manager to podejście skoncentrowane na kliencie. Dzięki wbudowanemu silnikowi decyzyjnemu opartemu na AI organizacje mogą uzyskać pełny obraz zachowań i preferencji klientów, co umożliwia personalizację strategii kontaktu i maksymalizację skuteczności działań. To nie tylko efektywne narzędzie do zarządzania windykacją, ale także inteligentna platforma, która zmienia sposób interakcji z klientami i buduje długoterminowe relacje oparte na lepszym zrozumieniu ich potrzeb.
	Daktela	Daktela oferuje rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji i automatyzacji, które mogą znacząco usprawnić procesy w firmach windykacyjnych. Dzięki integracji różnych kanałów komunikacji w jednym systemie oraz wykorzystaniu nowoczesnych technologii pomagają zwiększyć efektywność działań windykacyjnych, optymalizować koszty i poprawiać relacje z klientami. Automatyzacja procesów: wykorzystanie AI do automatycznego wybierania numerów, planowania połączeń na konkretne godziny oraz analizy rozmów pozwala na oszczędność czasu i zwiększenie efektywności pracy zespołu. Analiza i raportowanie: monitorowanie skuteczności działań, identyfikację obszarów do poprawy oraz optymalizację strategii windykacyjnych. Zarządzanie jakością obsługi: automatyczna transkrypcja rozmów, wykrywanie słów kluczowych i ocena interakcji pozwalają kontrolować jakość obsługi klienta i wprowadzać usprawnienia. Wielokanałowa komunikacja: integracja różnych kanałów komunikacji w jednej platformie umożliwia spójną i efektywną obsługę klienta.	Daktela wyróżnia się kompleksową automatyzacją procesów windykacyjnych łączącą AI, analizę rozmów i wielokanałową komunikację w jednym systemie.
	Debster.AI	Debster.AI to innowacyjne rozwiązanie wspierane przez sztuczną inteligencję. Integruje zaawansowaną technologię wspieraną przez mechanizmy AI z procesami zarządzania wierzytelnościami. Umożliwia szybsze, precyzyjne i skuteczne odzyskiwanie należności. System dedykowany jest firmom zajmującym się zarządzaniem wierzytelnościami oraz działom windykacji w różnych branżach takich jak finanse, handel czy usługi. Debster.AI umożliwia automatyzację kluczowych procesów windykacyjnych, co skraca czas realizacji i zwiększa skuteczność egzekucji. To narzędzie doskonale współpracuje z systemem mKomornik, który dedykowany jest kancelariom komorniczym. Ta synergia umożliwia efektywniejsze zarządzanie sprawami na etapie egzekucji komorniczej, m.in. poprzez automatyzację wielu złożonych procesów takich jak generowanie pism czy skanowanie korespondencji. Oprogramowanie Debster.AI oferuje trzy kluczowe wartości: większą efektywność procesu odzyskiwania należności, oszczędność czasu dzięki zautomatyzowanemu przepływowi informacji i standaryzacji danych oraz natychmiastowy dostęp do informacji dzięki nowoczesnej architekturze systemu.	Debster.AI wyróżnia się na tle konkurencji dzięki komponentowi badawczo-rozwojowemu, który po raz pierwszy w branży wykorzystuje algorytmy sztucznej inteligencji do rekomendacji wierzytelności do egzekucji oraz wyboru optymalnych procesów windykacyjnych.
	Windykacja polubowna z wyjazdami terenowymi	Bezpośrednie negocjacje z dłużnikiem to jedno z najbardziej efektywnych działań windykacyjnych, szczególnie w sektorze B2B. Dłużnik, w przeciwieństwie do kontaktu telefonicznego bądź mailowego, traci możliwość unikania rozmowy i usprawiedliwiania się kolejnymi wymówkami. W bezpośredniej rozmowie musi jasno określić swoje stanowisko dotyczące uregulowania zadłużenia. W czasie windykacji terenowej realizowanej przez EULEO negocjator odwiedza dłużnika w siedzibie jego firmy i ustala sposób oraz harmonogram spłat. Może również uzyskać dodatkowe informacje na temat majątku i sytuacji firmy, uzyskać dokumenty uznania długu czy ugody, odebrać pieniądze bądź sprawdzić, czy dłużnik wywiązuje się z zawartych ustaleń. Wyjazdy terenowe są realizowane przez doświadczonych negocjatorów wyłącznie w dni robocze, w godzinach pracy firm i przedsiębiorstw.	Prowadzenie działań windykacyjnych wsparte najbardziej efektywną formą prowadzenia negocjacji – bezpośrednią rozmową z dłużnikiem.
	Kompleksowa obsługa zarządzania wierzytelnościami	Kluczowym celem Intrum jest zapewnienie zarówno konsumentom, jak i przedsiębiorstwom, wsparcia, które umożliwia odzyskanie stabilności finansowej. Działalność Intrum opiera się na dwóch głównych filarach: kompleksowych usługach zarządzania wierzytelnościami i inwestycjach portfelowych. Zarządzanie wierzytelnościami (Credit Management Services) – Intrum przejmuje na siebie proces odzyskiwania należności, co pozwala klientom skoncentrować się na ich podstawowej działalności. Inwestycje portfelowe (Portfolio Investment) – Intrum nabywa portfele długów, oferując kompleksową usługę, która finalizuje proces dochodzenia wierzytelności dla klientów. Intrum jest uznanym i rzetelnym partnerem na rynku NPL. Zespół posiada najwyższy poziom wiedzy eksperckiej w obszarze obsługi prawnej i windykacyjnej wierzytelności zabezpieczonych hipotecznie, co czyni go jednym z liderów branży.	Produkt wyróżnia się globalnym zasięgiem marki, najlepszym w swojej klasie monitoringiem płatności i zarządzaniem płatnościami, a także wysokiej jakości obsługą klienta końcowego.
	Windykacja dla firm	Kancelaria Prawna Inkaso WEC jest uznanym liderem w zakresie kompleksowego zarządzania wierzytelnościami, oferującym przedsiębiorstwom najwyższej jakości rozwiązania windykacyjne. Specjalizuje się w pełnej obsłudze portfeli należności, obejmującej windykację polubowną, sądową oraz egzekucyjną, zapewniając skuteczność na każdym etapie procesu. Dzięki wykwalifikowanemu zespołowi ekspertów z zakresu prawa, finansów i negocjacji kancelaria dostarcza klientom dedykowane strategie odzyskiwania należności uwzględniające specyfikę ich działalności. Innowacyjne podejście, oparte na zaawansowanej analizie danych i automatyzacji procesów, pozwala kancelarii efektywnie zarządzać wierzytelnościami i minimalizować ryzyko finansowe klientów. Model projektowy wdrażany przez kancelarię obejmuje szczegółową analizę portfela, optymalizację strategii windykacyjnych oraz stałe doskonalenie metod działania. Dzięki doświadczeniu, profesjonalizmowi i nowoczesnym narzędziom Kancelaria Prawna Inkaso WEC wyznacza standardy w branży i zapewnia swoim klientom najwyższą skuteczność odzyskiwania należności.	Windykacja w Kancelarii Prawnej Inkaso WEC wyróżnia się kompleksowym podejściem do zarządzania wierzytelnościami, łączącym zaawansowane technologie, indywidualne strategie windykacyjne oraz ekspertów z wieloletnim doświadczeniem, co zapewnia skuteczność i bezpieczeństwo finansowe klientów.
	Dochodzenie należności wspierane nowoczesnymi technologiami	W Kancelarii Panfil proces dochodzenia wierzytelności wspierany jest wieloma nowoczesnymi rozwiązaniami, takimi jak LMS, który jest kompleksowym, inteligentnym i elastycznym systemem, które integruje różne jednostki wymiaru sprawiedliwości, automatyzuje rutynowe procesy oraz wspiera pełnomocników w zarządzaniu bardziej złożonymi sprawami. Innymi stosowanymi w tym procesie rozwiązaniami są Bailiffs Score System, zaawansowane narzędzia OCR, roboty wykorzystujące mechanizmy sztucznej inteligencji czy narzędzia scoringowe i predyktoryczne bazujące na XGBoost, które umożliwiają dostosowanie działań do charakterystyki danej sprawy. Ponadto Kancelaria Panfil udostępnia raport online, który przyczynia się do zwiększenia skuteczności oraz efektywności współpracy. Wdrażanie tych rozwiązań jest możliwe dzięki posiadaniu rozbudowanego zespołu IT, który doskonale rozumie proces windykacji, a także dzięki szybkiej adaptacji zmian prawnych i technologicznych.	Kompleksowe dochodzenie wierzytelności charakteryzujące się połączeniem wieloletniego doświadczenia, indywidualnie dopasowanych strategii oraz zaawansowanych technologii.

	Lista upadłości	Lista upadłości to narzędzie ułatwiające codzienny monitoring przebiegu postępowań upadłościowych i restrukturyzacyjnych na bazie ogłoszeń opublikowanych w KRZ oraz MSiG. Aktualizacje dotyczące postępowań można uzyskać na cztery różne sposoby: przez wyszukiwarkę ogłoszeń na podstawie numerów NIP, PESEL, REGON i KRS wybranych podmiotów, za pomocą powiadomień mailowych, generując pliki z raportami w wygodnych formatach, oraz przez API, którym można połączyć bazę danych Listy upadłości bezpośrednio z programem wykorzystywanym na co dzień. Dane zawarte w bazie są aktualizowane codziennie, dzięki czemu użytkownik nie musi własnoręcznie przeszukiwać zasobów KRZ, a informacje dotyczące interesujących go postępowań są dostarczane wraz z pojawieniem się nowych ogłoszeń. Uzyskane w ten sposób informacje są wykorzystywane w procesach windykacji, oceny ryzyka oraz egzekucji.	Elementami wyróżniającymi Listę upadłości jest intuicyjny interfejs, za pomocą którego użytkownik może samodzielnie uzyskać interesujące go informacje na temat postępowań, wysoka jakość dostarczanych codziennie i regularnie korygowanych danych oraz możliwość szczegółowego filtrowania danych za pomocą API.
	SmartReactor	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 m.in. 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. SmartReactor 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 przewagę konkurencyjną.
	Zarządzanie należnościami B2 B i B2C	Od 2006 r. firma świadczy kompleksowe usługi prawne dla biznesu. Pod szyldem RK Legal skupia spółki wspierające przedsiębiorców w kwestiach prawnych, zarządzaniu portfelami wierzytelności, ochronie danych osobowych i komunikacji. Zespół kancelarii liczy dziś łącznie ponad 150 osób. RK Legal wspiera w sprawnym odzyskiwaniu należności banki i instytucje pożyczkowe, firmy leasingowe, fundusze sekurytyzacyjne oraz podmioty z branży IT, energetycznej, telekomunikacyjnej czy budowlanej. Obsługuje należności korporacyjne B2 C i B2 B również na rynkach zagranicznych, jako członek International Credit Exchange – 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.	RK Legal zarządza procesem zarządzania wierzytelnościami – od etapu polubownego, po sądowy i komorniczy – stosując własne, bezpieczne rozwiązania technologiczne, które pozwalają efektywnie zarządzać projektami i na bieżąco raportować postępy prowadzonych spraw.
	Recovery & Legal Hub – obsługa wierzytelności leasingowych end-to-end	Recovery & Legal Hub to innowacyjne rozwiązanie stworzone przez AVS Polska i RK Legal, które usprawnia obsługę umów leasingowych oraz zarządzanie wierzytelnościami na każdym etapie. Jedno rozwiązanie zamiast wielu dostawców. Zamiast rozdzielać proces windykacji pomiędzy różne firmy, wszystkie działania są prowadzone w ramach jednego podmiotu. To oznacza: szybszy i sprawniejszy proces odzyskiwania należności, pełną kontrolę nad danymi i zgodność z RODO – wszystkie informacje są przetwarzane w jednym, bezpiecznym systemie, zminimalizowanie ryzyka błędów wynikających z przekazywania spraw między różnymi dostawcami. Zakres usług RL Hub: audyt procesów wierzytelnościowych w firmach leasingowych i carsharingowych, dochodzenie należności w ramach aktywnej umowy leasingowej; obsługa prawna, windykacyjna i terenowa po wypowiedzeniu umowy, w tym odbiór przedmiotu leasingu; zabezpieczenie interesów leasingodawcy – w razie potrzeby składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa; doradztwo podatkowe wspierające optymalizację procesów finansowych; usługi detektywistyczne pomagające w lokalizacji przedmiotów leasingu i weryfikacji dłużników.	RL Hub to innowacyjna usługa zarządzania wierzytelnościami w leasingu end to end.
	TidePlatform CPaaS	Tide Software oferuje zintegrowane rozwiązania w TidePlatform CPaaS, zwiększające skuteczność windykacji i dotarcie do dłużnika. Korzysta z nich osiem z 10 największych firm windykacyjnych w Polsce. Dialer predykcyjny – analizuje 750 mln zdarzeń kwartalnie, inteligentnie wybiera połączenie na numer o najwyższym prawdopodobieństwie odebrania w danym czasie. W połączeniu z rotacją numeracji, czyli dzwonieniem z różnych numerów w sposób zautomatyzowany i inteligentny, zwiększa dodzwonalność o 50 proc. TideCC – system call center, który integruje SMS, VMS, e-mail, RCS i usługi głosowe, ułatwiając wielokanałowy kontakt z dłużnikiem. Masowa wysyłka SMS – szybka, efektywna i tania forma kontaktu. RCS, czyli SMS 2.0 – nowoczesna forma SMS. Pozwala na wysyłkę PDF, przycisków do płatności, multimediów. Wyróżnia się zaawansowaną analityką i potwierdzeniem odczytu wiadomości. Wszystkie te rozwiązania działają zarówno jako samodzielne moduły, jak i w pełnej synergii w TidePlatform lub po API, zwiększając skuteczność windykacji.	TidePlatform CPaaS wyróżnia się pełną integracją wielokanałowej komunikacji (system call center z dialerem predykcyjnym, SMS, RCS, e-mail, VMS, usługi głosowe) oraz zaawansowaną analityką, co maksymalizuje skuteczność dotarcia do dłużnika i usprawnia proces windykacji.
	e-archiwum+ Digitalizacja archiwów i ekstrakcja danych	Firma transformuje papier w cyfrową wartość. Pomaga firmom i instytucjom efektywnie zarządzać archiwami. Oferuje kompleksowy proces przekształcania tradycyjnej dokumentacji w uporządkowane, cyfrowe zasoby. Usługa ta to nie tylko sama digitalizacja. To przede wszystkim proces analizy treści dokumentów, kategoryzacji oraz pozyskiwania z nich kluczowych informacji. Zamiast gigabajtów zbędnych danych dostarcza skany wyselekcjonowanych dokumentów wraz z ekstrakcją danych. Integralną częścią usługi jest odbiór dokumentacji, weryfikacja listingów i protokołów, a także identyfikacja oryginałów. W ramach usługi e-archiwum+ firma oferuje przygotowywanie dokumentacji do sprzedaży portfeli wierzytelności. Wspiera sektor finansowy, prawny i wiele innych branż, dostosowując procesy do ich specyficznych potrzeb. Rozwiązania firmy pozwalają na szybki dostęp do informacji, eliminację zbędnej papierowej dokumentacji oraz optymalizację pracy.	Usługa e-archiwum+ to więcej niż digitalizacja – firma przekształca dokumenty w uporządkowane, wartościowe dane, łącząc skanowanie z inteligentną analizą, ekstrakcją danych i zarządzaniem informacją.

# Ochrona danych osobowych i bezpieczeństwo transakcji w cyfrowej windykacji

**W świecie cyfrowej windykacji bezpieczeństwo danych to fundament zaufania. Ochrona informacji i zabezpieczenie transakcji nie są jedynie wymogiem regulacyjnym – to klucz do stabilności i wiarygodności całego sektora.**



**TOMASZ TARGOWSKI**  
Compliance Department Director  
Market Poland, Intrum Polska

Dlatego każda operacja – od przesyłania informacji po przechowywanie danych – wymaga najwyższego poziomu ochrony. Dzięki temu zarówno komunikacja, jak i operacje finansowe, odbywają się w warunkach zapewniających maksymalną prywatność użytkowników.

## Odpowiedzialne zarządzanie informacjami

Wdrażanie tych zasad bezpieczeństwa jest też ściśle związane z obowiązującymi przepisami. Rygorystyczne przestrzeganie regulacji, w tym RODO, stanowi fundament, na którym opiera się odpowiedzialne zarządzanie informacjami. Intrum kładzie duży nacisk na transparentność przetwarzania danych, zapewniając osobom zadłużonym informacje o przetwarzaniu ich danych osobowych, oraz o celach, dla których są one wykorzystywane. Regularne audyty wewnętrzne i doskonalenie procedur compliance pozwalają na bieżące udoskonalanie

systemów zabezpieczeń i ich dostosowywanie do zmieniających się wymagań rynkowych.

## Tokenizacja

Oprócz regulacji prawnych istotnym elementem ochrony danych płatniczych jest tokenizacja – technologia, która zastępuje wrażliwe informacje unikalnym identyfikatorem, skutecznie minimalizując ryzyko ich przechwylenia. Dodatkową ochronę transakcji online zapewniają protokoły uwierzytelniania, takie jak 3D Secure, które zgodnie z dyrektywą PSD2 strzegą użytkowników przed nieautoryzowanymi transakcjami.

## Płynność i niezawodność transakcji

Inwestycje w nowoczesne technologie i rozwój infrastruktury IT nie tylko usprawniają procesy windykacyjne, ale także przekładają się na płynność oraz niezawodność przeprowadzanych transakcji. Ciągłe monitorowanie systemów i szybka reakcja na potencjalne zagrożenia gwarantują, że operacje przebiegają w stabilnym i bezpiecznym środowisku. Takie działania wzmacniają pozycję firm windykacyjnych jako rzetelnych i godnych zaufania partnerów, co przekłada się na trwałe relacje z klientami oraz kontrahentami.

*Material partnera*



# Technologia poprawia doświadczenie dłużnika i skuteczność spłat

**Dług to nie tylko liczby – to emocje. Strach, wstyd i unikanie problemu to najczęstsze reakcje osób zadłużonych. Dlatego skuteczna windykacja nie może opierać się jedynie na przypomnieniu w formie telefonu o zaległościach.**



**KAMIL PADUCH**

dyrektor sprzedaży Tide Software

Nowoczesne podejście, oparte na psychologii długu i technologicznych rozwiązaniach, pozwala firmom odzyskiwać należności szybciej, skuteczniej i bez eskalowania napięcia, dbając o tzw. debitor experience.

## Debtor experience i komunikacja cyfrowa – dlaczego to ma znaczenie?

Badanie McKinsey, choć przeprowadzone już kilka lat temu, wykazało, że klienci, z którymi kontakt odbywał się kanałem cyfrowym, mają o 12 proc. większe prawdopodobieństwo spłaty w przypadku wczesnej zaległości i aż o 30 proc. większe w przypadku długoterminowych długów. Co więcej, dwukrotnie częściej spłacają całość zadłużenia, jeśli komunikacja dostosowana jest do ich preferencji. To pokazuje, że odpowiedni dobór kanału kontaktu ma ogromne znaczenie dla efektywności windykacji.

## Częste wyzwania w windykacji Unikanie kontaktu przez dłużników

Dłużnicy coraz lepiej radzą sobie z blokowaniem niechcianych po-

łączeń. Z kolei w przypadku korespondencji tradycyjnej wiele osób nie odbiera listów poleconych, co skutkuje brakiem potwierdzenia doręczenia wezwania do zapłaty.

## Brak dowodu doręczenia wezwania do zapłaty

E-maile windykacyjne często trafiają do spamu, a SMS-y nie zawsze docierają do odbiorców z powodu zmiany numeru telefonu lub błędnych danych w bazie. Dodatkowo w wielu przypadkach firmy windykacyjne nie mają możliwości zweryfikowania, czy dłużnik faktycznie zapoznał się z treścią wiadomości. Brak dowodu doręczenia utrudnia późniejsze postępowanie sądowe, co wydłuża cały proces odzyskiwania należności.

## Nieaktualne bazy danych

Wiele firm operuje na przestarzałych bazach z numerami telefo-

nów i adresami e-mail, co sprawia, że kontakt z dłużnikiem jest praktycznie niemożliwy. Nieaktualne dane prowadzą do marnowania czasu i zasobów, a także zmniejszają skuteczność windykacji.

## Wysokie koszty operacyjne

Tradycyjne metody windykacji, takie jak wykonywanie wielu połączeń telefonicznych czy wysyłanie listów poleconych, generują znaczne koszty. Firmy muszą utrzymywać rozbudowane call center, zatrudniać agentów i inwestować w obsługę prawną. Wysokie wydatki na działania windykacyjne sprawiają, że w wielu przypadkach koszt odzyskania długu jest niewspółmierny do jego wartości.

## Zmieniające się oczekiwania dłużników

Nowe pokolenia klientów oczekują, że komunikacja z firmami – nawet w sprawach windykacyjnych – będzie szybka, wygodna i dostosowana do ich preferencji. Młodszy dłużnicy rzadziej odbierają telefony, ale chętniej komunikują się przez aplikacje mobilne, SMS czy RCS.

Jak technologia może poprawić customer experience w świecie windykacji i zwiększać prawdopodobieństwo spłat?

Dzięki wielokanałowej komunikacji ten proces można przeprowadzać znacznie skuteczniej i bardziej przyjaźnie dla dłużnika. Nowoczesne rozwiązania, takie jak dialer predyktywny, rotacja numeracją czy rozwiązanie od Google RCS (Rich Communication Services) tzw. SMS 2.0, pomagają firmom windykacyjnym dotrzeć do dłużników w sposób bardziej spersonalizowany i mniej

inwazyjny, jednocześnie zwiększając skuteczność spłat.

Dłużnicy często unikają połączeń z numerów, które kojarzą z windykacją lub preferują wiadomości tekstowe. Dlatego skuteczność kontaktu można zwiększyć dzięki kilku rozwiązaniom:

- Dialer predyktywny – analizuje nawet 3 mld zdarzeń telekomunikacyjnych rocznie (750 mln zdarzeń kwartalnie) i przewiduje najlepszy moment na wykonanie połączenia, co znacząco zwiększa skuteczność dodzwaniania.
- Rotacja numeracji – zmienia numery telefonów, z których wykonywane są połączenia. Dzięki temu dłużnik nie jest w stanie ich rozpoznać i nie ignoruje ich. Ta technika zwiększa skuteczność dodzwaniania nawet o 50 proc.
- RCS – SMS 2.0 pozwala na wysyłanie wiadomości z potwierdzeniem odczytania i opcją natychmiastowej spłaty długu.
- Wysyłki kaskadowe – jeśli dłużnik nie odbierze telefonu, system wysyła np. SMS lub RCS, by zwiększyć skuteczność dotarcia.

## SMS i RCS

Wiele osób unika odbierania połączeń, ale na wiadomości tekstowe reaguje znacznie lepiej. Dlatego SMS nadal odgrywa kluczową rolę w windykacji.

Automatyczne SMS-y z przypomnieniem o płatności są mniej stresujące dla dłużnika niż telefon, a jednocześnie skutecznie skłaniają go do spłaty zadłużenia. Personalizacja treści również ma ogromne znaczenie – dłużnik otrzymuje wiadomość zawierającą istotne informacje, takie jak kwota do zapłaty, termin czy odnośnik do szybkiej płatności online.



Tradycyjne metody windykacji, takie jak wykonywanie wielu połączeń telefonicznych czy wysyłanie listów poleconych, generują znaczne koszty.

## RCS – kontakt z dłużnikiem jak na komunikatorze

RCS (Rich Communication Services) to nowa technologia wiadomości tekstowych, która oferuje interaktywność i większe możliwości niż tradycyjny SMS. Działa jak komunikator, jest dostępny na Androidzie i od września 2024 r. na iOS, zaczynając od iOS18.

## Kluczowe przewagi

### RCS w windykacji:

- Potwierdzenie odczytania wiadomości pozwala zweryfikować, czy numer jest aktywny oraz zaplanować inne formy kontaktu, np. telefon lub e-mail. Dodatkowo windykator, mając potwierdzenie, że dłużnik zapoznał się z treścią, może RCS traktować jako dowód w sprawach sądowych. Co ciekawe, koszt wysyłki RCS jest znacznie tańszy od kosztu znaczka pocztowego.
- Personalizacja i wiarygodność – wiadomości RCS wysyłane są z firmowego konta, z logo i autoryzowanym nadawcą, co zwiększa zaufanie odbiorcy.
- Bezpośredni i bezpieczny linki do płatności, dzięki czemu dłużnik może szybko uregulować dług.
- Możliwość dołączenia dokumentów, takich jak faktury czy wezwania do zapłaty np. w formie PDF.
- Interaktywność – dotarcie do dłużników w nowoczesny i bardziej atrakcyjny sposób (linki do szybkiej płatności, przyciski kontaktu z doradcą czy chatbotem) może mieć dodatkowe znaczenie nie tylko w przypadku młodszej grupy klientów, która zna te formy komunikacji ze świata zakupów i konsumpcji mediów.

## Windykacja przyszłości – skuteczność i poprawa debtor experience

Nowoczesne technologie, takie jak dialer predyktywny, rotacja numeracją, RCS i wysyłki kaskadowe, rewolucjonizują windykację. Dzięki nim firmy mogą szybciej odzyskiwać należności, zmniejszać koszty operacyjne i jednocześnie poprawiać debtor experience. Współczesna windykacja to już nie tylko odzyskiwanie długów, ale także budowanie relacji i zaufania – co w dłuższej perspektywie opłaca się wszystkim stronom.



Wiele osób unika odbierania połączeń, ale na wiadomości tekstowe reaguje znacznie lepiej. Dlatego SMS nadal odgrywa kluczową rolę w windykacji.

# Jak cesja wierzytelności wpływa na funkcjonowanie firmy transportowej?

**Firmy z branży TSL objęte zakazem cesji wierzytelności mogą mieć trudność ze skutecznym odzyskaniem swoich pieniędzy, co może okazać się zgubne dla ich płynności finansowej. Jej gwarantem jest stały dopływ środków na konto, który bywa wyzwaniem w realiach 60-dniowych terminów płatności.**



**KAMIL NOWAK**  
Head of Sales w Transcash

Dodatkowo wielu przewoźników prowadzi działalność na granicy opłacalności, często godząc się na niskie stawki, by w ogóle związać koniec z końcem. W tej sytuacji możliwość przeniesienia praw do wierzytelności na inny podmiot może być wybawieniem od spirali zadłużenia związanej z brakiem pieniędzy na koncie.

## Czym jest cesja wierzytelności?

Cesja wierzytelności wiąże się z przekazaniem prawa do należnej nam wierzytelności na inny podmiot. Sprzedający i nabywca muszą zawrzeć stosowną umowę, która potwierdzi przekazanie. Jeśli dłużnik nie zakazał cesji wierzytelności, nie trzeba pytać go o zgodę, a jedynie poinformować o zmianie wierzyciela.

W praktyce cesja wierzytelności często jest sposobem na pozbycie się niechcianego długu lub przyspieszenie spłaty. Sprzedaż długu firmie windykacyjnej odbywa się na zasadzie umowy cesji, podobnie jak finansowanie faktur. W drugim wypadku cesja wierzytelności umożliwia wypłatę środków z faktury przed upływem terminu jej spłaty.

Cesja wierzytelności może być sposobem na poprawę płynności finansowej czy to przez sprzedaż długu i odzyskanie przynajmniej części jego wartości, czy też na drodze finansowania faktur. Cesja to również mniejsze ryzyko biznesowe na wypadek niewypłacalności dłużnika w przypadku faktoringu z opcją bez regresu. Pozwala ona przenieść pełną odpowiedzialność za wierzytelność na faktora, również w sytuacji, gdy faktura nie została opłacona.

## Zakaz cesji w umowie – dlaczego jest stosowany?

Zakaz cesji lub jego brak nie wpływa na relacje między partnerami

biznesowymi, o ile ich rozliczenia są terminowe, a współpraca układa się zgodnie. Problem pojawia się w chwili powstania długu i wtedy zakaz cesji staje się kluczowy. Zastosowanie go oznacza, że wierzyciel nie może pozbyć się problemu z długiem, przekazując prawa do niego innemu podmiotowi. Taka sytuacja często oznacza straty, ponieważ sprzedaż długu zwykle następuje w chwili, gdy wierzyciel wyczerpie wszystkie sposoby na odzyskanie pieniędzy. Cesja takiej wierzytelności zazwyczaj wiąże się z odkupieniem jej po cenie znacznie niższej niż nominalna. Dla dłużnika zakaz cesji może okazać się sposobem na dalsze przeciąganie terminu spłaty i opóźnienie windykacji. Wiele firm godzi się na taki układ w obawie przed utratą klienta i przyszłych zleceń.

Zakaz cesji zamyka drogę nie tylko do sprzedaży wierzytelności, ale przede wszystkim do finansowania faktur. Zgoda na nią

jest konieczna, by móc skorzystać z faktoringu, ponieważ jego mechanizm bazuje na przeniesieniu prawa do wierzytelności z dotychczasowego wierzyciela na faktora, czyli dostawcę usługi, jeszcze przed terminem jej płatności. Zakaz cesji wierzytelności może również zamknąć firmie drogę do uzyskania kredytu. Udzielająca go instytucja może wymagać

przekazania praw do wierzytelności w charakterze zabezpieczenia spłaty, do czego konieczna jest cesja. Zakaz cesji jest więc realnym utrudnieniem dla firmy, która chce utrzymać płynność finansową i uchronić się przed zbyt późną spłatą lub jej brakiem.

Dłużnik nie może sprzeciwić się cesji wierzytelności, która jest zgodna z przepisami, jednak jest w stanie zapobiec jej zastosowaniu. Stanie się tak, jeśli w umowie na wykonanie usługi zawarty zostanie zakaz cesji i kontrahent zgodzi się na ten zapis.



**Zakaz cesji lub jego brak nie wpływa na relacje między partnerami biznesowymi, o ile ich rozliczenia są terminowe, a współpraca układa się zgodnie.**

## Prawo po stronie wierzyciela czy dłużnika?

Zakaz cesji w umowach niedawno stał się przedmiotem zainteresowania prawodawców. W 2023 r. w życie weszła nowelizacja ustawy o przeciwdziałaniu opóźnieniom w transakcjach handlowych, która miała odmienić sytuację wierzycieli. Na jej zapisach skorzystać mogą jednak tylko wybrani. Nowelizacja umożliwia zniesienie zakazu cesji tylko, gdy dłużnikiem małej lub średniej firmy jest duży podmiot. Według nowych przepisów zakaz można znieść, jedynie gdy wierzyciel stanie się dłużnikiem i nie spłaci zobowiązania w terminie. Dotyczy to więc tylko przekazania prawa do wierzytelności przeterminowanej, np. na drodze sprzedaży za pośrednictwem giełdy długów.

To nie poprawia sytuacji firm chcących skorzystać z finansowania faktur przed terminem w celu szybszego uzyskania gotówki. Faktoring dotyczy tylko faktur z nieprzekroczonym terminem płatności, więc zmiana prawa nie wpływa na położenie firm świadczących takie usługi. Zakaz cesji nadal może zostać uwzględniony w umowie i traci moc, dopiero gdy powstaje dług.



## Digitalizacja to nie tylko skanowanie dokumentów

**Największym błędem, jaki możemy popełnić przy projektowaniu procesu tworzenia archiwum elektronicznego, jest założenie, że nasz dostawca usług musi szybko i automatycznie zeskanować wszystkie dokumenty. Kryterium ceny i maksymalnie krótkiego czasu może w dłuższej perspektywie okazać się bardzo kosztowne dla organizacji.**



**FILIP BARGIEŁOWSKI**  
prezes zarządu, 4-B Group

Na co warto zwrócić uwagę, szczególnie jeśli w kolejnych etapach planujemy mieć szybki dostęp do konkretnych informacji? **Analiza potrzeb:** kategorie niezbędnych dokumentów, architektura plików po skanowaniu,

ewentualna ekstrakcja danych. **Doświadczenie i kompetencje zespołu,** który będzie zajmował się całym procesem. **Koszt wdrożenia i zdolność szybkiej adaptacji outsourcinga** do potrzeb i wymagań naszej organizacji.

## Nie tylko digitalizacja

Nasza usługa e-archiwum+ to nie tylko sama digitalizacja. To przede wszystkim proces analizy treści dokumentów, kategoryzacji oraz pozyskiwania z nich kluczowych informacji. Zamiast gigabajtów zbędnych danych dostarczamy skany wyselekcjonowanych dokumentów wraz

z ekstrakcją danych. Integralną częścią usługi jest odbiór dokumentacji, weryfikacja listingów i protokołów, a także identyfikacja oryginałów. W ramach usługi e-archiwum+ oferujemy też przygotowywanie dokumentacji do sprzedaży portfeli wierzytelności.

## W odpowiedzi na indywidualne potrzeby

Wspieramy sektor finansowy, prawny i wiele innych branż, dostosowując procesy do ich specyficznych potrzeb. Od ponad 15 lat specjalizujemy się w analizie dokumentacji portfeli wierzytelności na każdym

etapie. Nasze zespoły pracują z dokumentacją kredytową, komorniczą, sądową. Realizacja każdego zlecenia klientów jest projektowana w oparciu o indywidualne potrzeby. Zmieniamy definicję masowych procesów: ma być zachowany najkrótszy z możliwych czas dostępu do informacji i spersonalizowany model współpracy oparty tylko i wyłącznie o koszty zmienne.

Nasze rozwiązania pozwalają na szybki dostęp do informacji przy zachowaniu wysokiej efektywności całego procesu.

*Material partnera*