

WINDYKACJA



Dlaczego tradycyjna windykacja jest tak mało skuteczna i jak to zmienić?

Większość firm windykacyjnych podchodzi do zaległości według prostego schematu: im dłużej trwa zwłoka, tym bardziej agresywna komunikacja. To intuicyjne, ale błędne założenie, które niszczy relacje biznesowe i paradoksalnie obniża skuteczność odzysku należności.



TOMASZ KOŁKIEWICZ
twórca platformy Flobo

Problem nie tkwi w złej woli, lecz w złym momencie i komunikacji. Analiza setek przypadków zaległości w płatnościach B2B pokazuje wyraźny wzorec: znaczna część nieterminowych płatności wynika z zapomnienia, problemów z cash flow lub braku jasności co do kwoty, a nie z celowej odmowy zapłaty. Tradycyjna windykacja traktuje

każdą zaległość tak samo: jako świadome naruszenie zobowiązań. W efekcie stosuje agresywną komunikację, która:

- niszczy długoterminowe relacje biznesowe
- wywołuje opór i reakcję obronną u dłużnika
- uruchamia się zbyt późno (często po 60–90 dniach)

Pierwsze 30 dni – okno możliwości

Kluczowe odkrycie z zakresu psychologii płatności: skuteczność odzysku należności spada dramatycznie po pierwszych 30 dniach zaległości. Po tym okresie dłużnik zaczyna racjonalizować zwłokę, buduje opór psychiczny, a zaległość staje się

„normalnym stanem rzeczy”.

Paradoksalnie większość firm windykacyjnych aktywizuje się dopiero po 60–90 dniach – kiedy okno łatwego odzysku jest już zamknięte.

Relacyjny model windykacji

Alternatywne podejście koncentruje się na trzech zasadach: 1. **Wczesna interwencja** – system przypomnień uruchamia się już w momencie zbliżającego się terminu płatności, nie po jego przekroczeniu – ale wyłącznie w stosunku do klientów, którzy mają problem z terminowością.

2. **Łagodna eskalacja** – komunikacja zakłada dobrą wolę dłużnika i oferuje pomoc (proś-

ba o kontakt, jasne informacje). 3. **Transparentność** – dłużnik ma stały dostęp do informacji pokazujących dokładne kwoty, terminy i historię rozliczeń.

Te zasady zaimplementowaliśmy we Flobo – uniwersalnej platformie do rozliczeń i windykacji, która automatyzuje relacyjne podejście, integrując magazyn faktur KSeF z rachunkiem bankowym i uruchamiając inteligentny proces przypominawczy w odpowiednich momentach.

Okazuje się, że większość ludzi chce zapłacić — potrzebują tylko odpowiedniego przypomnienia we właściwym momencie.

Digitalizacja kontaktu z dłużnikiem

Dynamiczne zmiany w sposobach komunikowania się społeczeństwa wymuszają również ewolucję metod stosowanych w procesie windykacji należności.

SEBASTIAN ĆMAK
HEAD OF IT AREA w Asseta

Tradycyjne formy kontaktu – telefon, pismo, SMS czy e-mail – coraz częściej okazują się niewystarczające wobec rosnących oczekiwań konsumentów, którzy preferują szybkie, wygodne i asynchroniczne kanały cyfrowe. W odpowiedzi na te trendy firmy windykacyjne oraz serwisy należności wdrażają alternatywne narzędzia komunikacji oparte na technologiach internetowych. Jednym z najszybciej rozwijających się obszarów są różnego rodzaju czaty. Obejmują one zarówno czaty umieszczone bezpośrednio na stronach internetowych serwisów,

jak i popularne komunikatory internetowe, takie jak WhatsApp, Messenger czy Telegram, a także nowoczesne rozwiązania typu RCS (Rich Communication Services). Kanały te umożliwiają prowadzenie dialogu w czasie rzeczywistym, przesyłanie dokumentów, linków do płatności czy harmonogramów spłaty, a jednocześnie zapewniają większe poczucie kontroli i komfortu po stronie dłużnika.

Nowe narzędzia

Coraz większą rolę odgrywa także komunikacja poprzez dedykowane serwisy WWW i aplikacje mobilne serwisów. Platformy te integrują w jednym miejscu informacje o zadłużeniu, historię kontaktów, możliwość zawarcia ugody oraz

dokonania płatności online. Dla konsumentów oznacza to dostęp do sprawy 24/7 bez konieczności rozmowy telefonicznej, natomiast dla wierzycieli – standaryzację procesu i ograniczenie kosztów operacyjnych.

Nowym, choć wciąż rozwijającym się narzędziem, jest komunikacja wideo. Wideo rozmowy pozwalają zachować element bezpośredniego kontaktu znany z rozmów telefonicznych, jednocześnie zwiększając transparentność i budując zaufanie. Mogą być wykorzystywane szczególnie w bardziej złożonych sprawach wymagających szczegółowych wyjaśnień lub negocjacji warunków spłaty. Póki co ten kanał komunikacji spotkamy raczej w bankach czy firmach telekomunikacyjnych, niewykluczone jednak, że w przyszłości to narzędzie na stałe zagości również na platformach windykacyjnych.

Zmieniające się nawyki konsumentów, którzy coraz chętniej korzy-

stają z komunikacji elektronicznej, powodują, że skuteczna windykacja przestaje opierać się wyłącznie na jednym kanale kontaktu. Model wielokanałowy, łączący czaty, aplikacje, komunikatory i wideo, staje się standardem nowoczesnej obsługi zadłużenia. Dzięki temu proces windykacyjny może być mniej inwazyjny, bardziej partnerski i lepiej dopasowany do realiów cyfrowego społeczeństwa.

Rozwój wielu równoległych kanałów komunikacji, choć korzystny z punktu widzenia dostępności dla dłużników, stawia przed firmami windykacyjnymi nowe wyzwania organizacyjne i technologiczne. Model omnichannel wymaga bowiem nie tylko obecności w różnych kanałach, lecz także ich spójnej i efektywnej obsługi w ramach jednego procesu.

Wyzwania

Pierwszym istotnym problemem jest konieczność ciągłego przełącza-



Kluczowe elementy segmentacji w windykacji opartej na danych

Skuteczna segmentacja nie polega na tworzeniu rozbudowanych profili analitycznych. Jej siłą jest prostota i koncentracja na kilku mierzalnych kryteriach, które najlepiej opisują zachowania płatnicze.

BOGUSŁAW BIEDA
prezes zarządu Vindicat

Najczęściej wykorzystywane elementy to: wartość długu – kwota zaległości w relacji do obrotu klienta, historia współpracy – długość relacji i dotychczasowa terminowość, zachowania płatnicze – częstotliwość i skala opóźnień, reakcja na kontakt – szybkość odpowiedzi, gotowość do rozmowy oraz dynamika zmian – pogorszenie lub poprawa zachowań w czasie.

Na ich podstawie można zbudować prostą, ale bardzo skuteczną segmentację. Proste modele segmentacji dłużników w praktyce. W realiach najlepiej sprawdzają się proste, 3-4-segmentowe modele, które są zrozumiałe dla zespołów operacyjnych i możliwe do konsekwentnego stosowania w codziennej pracy. Ich celem jest rozpoznanie z jakim typem dłużnika mamy do czynienia i jaka strategia działania będzie najbardziej adekwatna. Najczęściej stosowany podział obejmuje cztery podstawowe segmenty, które

re różnią się nie tylko poziomem ryzyka, lecz także oczekiwanym sposobem komunikacji i reakcji na opóźnienia.

Jak dobrać strategię windykacji do profilu płatnika?

Sama segmentacja nie rozwiązuje jeszcze problemu opóźnień. Jej realna wartość pojawia się dopiero wtedy, gdy każdy segment ma przypisaną, spójną strategię działania, która uwzględnia zarówno poziom ryzyka, jak i znaczenie relacji biznesowej. W praktyce oznacza to odejście od jednolitego schematu windykacji na rzecz działań proporcjonalnych i przewidywalnych. Dłużnicy incydentalni z segmentu A. W przypadku segmentu A, czyli dłużników incydentalnych, celem windykacji nie jest dyscyplinowanie, lecz szybkie przywrócenie płatności bez naruszania relacji. Najlepiej sprawdzają się tu uprzejme, krótkie przypomnienia wysyłane możliwie wcześnie po terminie, uzupełnione o elastyczność w przypadku drobnych przesunięć. Nadmierna formalizacja na tym etapie często przynosi

więcej szkody niż pożytku. Segment B wymaga większej konsekwencji. W segmencie B regularne, choć krótkie opóźnienia są sygnałem, że brak reakcji prowadzi do utrwalania niepożądanych zachowań. Dlatego kluczowe stają się zautomatyzowane sekwencje kontaktów oraz jasno komunikowane terminy i konsekwencje. Celem nie jest eskalacja, lecz wyrobienie nawyku terminowej płatności poprzez powtarzalność i przewidywalność działań. W przypadku segmentu C, czyli dłużników wysokiego ryzyka, strategia musi być zdecydowana i szybka. Długie lub narastające zaległości oraz słaba komunikacja oznaczają, że standardowe przypomnienia są nieskuteczne. W tym segmencie konieczne jest ograniczenie ekspozycji firmy na ryzyko poprzez limity kupieckie, przedpłaty lub formalne działania windykacyjne. Opóźnianie eskalacji często prowadzi jedynie do zwiększenia strat.

Szczególnej uwagi wymaga segment D, obejmujący klientów strategicznych z problemami płatniczymi. Automatyczne przypomnienia lub formalne wezwania mogą tu niepotrzebnie eskalować napięcia. Zamiast tego skuteczniejszy jest bezpośredni kontakt handlowca, który zna kontekst współpracy i może przeprowadzić partnerską rozmowę.

Kluczowe jest jednak to, aby nawet w indywidualnych ustaleniach zachować jasne zasady i ramy czasowe – elastyczność nie może oznaczać braku konsekwencji. Dzięki takiemu podejściu firma zyskuje większą kontrolę nad płynnością bez utraty wartościowych relacji biznesowych.

Jak wdrożyć skuteczną segmentację?

Proces wdrożenia można przeprowadzić w kilku prostych etapach. Najpierw warto przeanalizować dane z ostatnich 6-12 miesięcy i przypisać klientów do segmentów na podstawie historii płatniczej i wartości współpracy. Kolejnym krokiem jest powiązanie segmentów z decyzjami biznesowymi – terminami płatności, limitami kredytowymi i zasadami eskalacji. Na końcu konieczne jest ustalenie rytmu aktualizacji segmentów, np. raz w miesiącu.

Błędy przy segmentacji dłużników

Wbrew pozorom problemem w segmentacji dłużników rzadko jest brak danych. Większość firm dysponuje wystarczającą ilością informacji, aby sensownie podzielić płatników na grupy. Prawdziwym wyzwaniem jest brak konsekwencji w wykorzystaniu tych danych w codziennych decyzjach. Segmentacja zostaje zapi-

sana w arkuszu lub procedurze, ale nie wpływa na sposób komunikacji, eskalacji ani warunki współpracy. Jednym z najczęstszych błędów jest nadmierne komplikowanie modeli segmentacyjnych. Firmy próbują uwzględnić zbyt wiele kryteriów, wag i wyjątków, przez co segmentacja szybko przestaje być aktualizowana. Gdy dane nie są regularnie odświeżane, cały model traci wiarygodność, a zespoły wracają do intuicyjnych decyzji.

Korzyści biznesowe z segmentacji windykacji

Dobrze wdrożona segmentacja bardzo szybko poprawia terminowość płatności i zmniejsza liczbę eskalacji. W dłuższej perspektywie porządkuje współpracę sprzedaży i finansów, wzmacnia autorytet firmy w rozmowach z klientami i pozwala rozwijać sprzedaż w sposób kontrolowany.

Segmentacja jako fundament skutecznej windykacji

Segmentacja dłużników oparta na danych nie wymaga skomplikowanych narzędzi. Wymaga natomiast decyzji, aby przestać traktować wszystkich klientów jednakowo. Nawet prosty podział na kilka segmentów pozwala znacząco poprawić skuteczność windykacji i ochronić relacje z wartościowymi klientami.



„
Jednym z najszybciej
rozwijających się
kanałów komunikacji są
różnego rodzaju czaty.

nia się agentów contact centre pomiędzy różnymi formami kontaktu. W jednej chwili prowadzą oni rozmowę głosową, by po chwili odpowiadać na wiadomość tekstową w czacie lub komunikatorze internetowym. Każdy kanał rządzi się inną dynamiką i wymaga odmiennego stylu komunikacji – rozmowa telefoniczna opiera się na spontanicznej interakcji, natomiast kontakt tekstowy wymaga większej precyzji i przemyślenia treści odpowiedzi. Drugim wyzwaniem jest obsługa wielu równoległych wątków komunikacyjnych. W przypadku czatów czy komunikatorów agent często prowadzi kilka rozmów jednocześnie, oczekując na odpowiedź jednej osoby, a w tym samym czasie reagując na kolejne zapytania in-

nych dłużników. Taki model pracy zwiększa efektywność, ale jednocześnie podnosi ryzyko błędów, opóźnień i niespójnych informacji przekazywanych w różnych kanałach. Nie bez znaczenia pozostają również kompetencje językowe pracowników contact centre. Komunikacja tekstowa wymaga umiejętności poprawnego ortograficznie i stylistycznie pisania, a jednocześnie zachowania prostoty i zrozumiałości przekazu. Treści kierowane do dłużników muszą być jasne, precyzyjne i pozbawione nadmiernie formalnego tonu, który mógłby utrudniać porozumienie lub potęgować stres po stronie odbiorcy.

Kluczową rolę w opanowaniu tej złożoności odgrywają nowoczesne systemy IT, zdolne do integracji wielu kanałów komunikacji w jednym środowisku pracy. Platformy omnichannel umożliwiają agentom dostęp do pełnej historii kontaktów z dłużnikiem, niezależnie od tego, czy odbywały się one telefonicznie, przez czat, aplikację mobilną czy komunikator internetowy. Prosty i intuicyjny interfejs ogranicza ko-

nieczność przełączania się pomiędzy różnymi aplikacjami, zwiększając komfort pracy i jakość obsługi. Coraz częściej wsparciem dla tych systemów stają się rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji. Chatboty mogą przejmować obsługę prostych zapytań, takich jak informacje o saldzie zadłużenia czy terminach płatności, odciażając agentów w najbardziej powtarzalnych zadaniach. Z kolei narzędzia AI wspomagające generowanie treści odpowiedzi pomagają tworzyć komunikaty poprawne językowo, spójne z polityką firmy i dostosowane do kontekstu rozmowy. Dzięki temu komunikacja z dłużnikiem może być jednocześnie szybsza, bardziej jednolita i mniej podatna na błędy ludzkie.

W efekcie skuteczna strategia omnichannel w windykacji nie sprowadza się już wyłącznie do wyboru kanałów kontaktu, lecz do stworzenia zintegrowanego ekosystemu technologicznego, który wspiera agentów, automatyzuje rutynowe czynności i odpowiada na zmieniające się cyfrowe nawyki konsumentów.

REKLAMA



Wykorzystanie AI do automatycznej ekstrakcji i interpretacji danych z pism sądowo-egzekucyjnych

VSoft AI Document Analyser jest dedykowany dla obszaru pism sądowo-egzekucyjnych - jego skuteczność wynika z precyzyjnego trenowania modeli AI, które zostały zoptymalizowane do pracy ze specyficzną terminologią i strukturą dokumentów prawnych. System przetwarza dokumenty cyfrowe w formatach docx, pdf, jpg oraz skany papierowych pism.

VSoft AI Document Analyser stanowi rozszerzenie usługi masowego pobierania pism sądowych oraz e-doręczeń z Portalu Informacyjnego Sądów Powszechnych, realizowanej poprzez VSoft Court Portal Connector (VCPC).

VSoft Court Portal Connector to zaawansowane rozwiązanie umożliwiające automatyczne pozyskiwanie w imieniu pełnomocnika danych dotyczących aktywnych postępowań sądowych, w tym ich aktualnego stanu, szczegółów, zarejestrowanych czynności oraz harmonogramu posiedzeń. Konektor zapewnia również odbiór e-doręczeń i dokumentów sądowych, a także funkcjonalność masowego pobierania i archiwizacji plików.

Integracja modułu VAIDA z konektorem VCPC pozwala na ekstrakcję dodatkowych informacji z pism sądowych, nieudostępnianych standardowo przez Portal Informacyjny Sądów Powszechnych. Umożliwia to:

- ♦ Automatyzację analizy dokumentów
- ♦ Monitorowanie terminów procesowych
- ♦ Odnotowywanie informacji o typach kosztów i ich wysokości
- ♦ Śledzenie rodzaju naliczonych odsetek

Dzięki tym funkcjonalnościom możliwe jest zautomatyzowanie procesów rozliczeń finansowych w systemach zewnętrznych.

Przed wszystkim zwiększa automatyzację postępowań, eliminując ręczne analizowanie dokumentów i przepisywanie danych. To przekłada się na mniej błędów, większą skalowalność i jednolitość danych. Moduł uczy poprzez dodawanie nowych dokumentów, zwiększając dokładność ekstrakcji. VAIDA wdrażana jest w chmurze Microsoft Azure, zapewniając bezpieczeństwo danych.

Dowiedz się
więcej na
vsoft.pl



Szanowni Państwo

Rynek zarządzania wierzytelnościami przechodzi dynamiczną transformację, napędzaną cyfryzacją, zmianą zachowań konsumentów oraz rosnącym znaczeniem doświadczenia klienta w procesach windykacyjnych. Tradycyjne modele odzyskiwania należności coraz częściej ustępują miejsca rozwiązaniom opartym na automatyzacji, komunikacji omnichannel oraz samoobsłudze, które pozwalają łączyć skuteczność finansową z partnerskim i odpowiedzialnym podejściem do dłużnika.

W raporcie prezentujemy kluczowe trendy, wyzwania i kierunki rozwoju rynku windykacji, a także po raz pierwszy zawiera wyróżnienia dla najciekawszych usług i produktów na rynku zarządzania wierzytelnościami. Doceniamy rozwiązania, które realnie podnoszą efektywność procesów, poprawiają doświadczenie klientów i wyznaczają nowe standardy technologiczne oraz operacyjne w branży.

Redakcja



NAJLEPSZY PRODUKT
WINDYKACYJNY
GAZETA FINANSOWA

ZESTAWIENIE NAJLEPSZYCH USŁUG I PRODUKTÓW NA RYNKU WINDYKACJI

Nazwa firmy	Nazwa produktu	Opis produktu	Czym się wyróżnia ten produkt?
	Debster.AI	Debster.AI to innowacyjne rozwiązanie wspierane przez sztuczną inteligencję, które łączy zaawansowaną technologię z procesami zarządzania wierzytelnościami. Umożliwia szybkie, precyzyjne i skuteczne odzyskiwanie należności. System został zaprojektowany z myślą o firmach zajmujących się zarządzaniem wierzytelnościami oraz działach windykacji w różnych branżach, takich jak finanse, handel czy usługi. Debster.AI automatyzuje kluczowe etapy procesu windykacyjnego, skracając czas realizacji i zwiększając skuteczność egzekucji. Narzędzie to ściśle współpracuje z systemem mKomornik, dedykowanym kancelariom komorniczym. Dzięki tej integracji zarządzanie sprawami na etapie egzekucji komorniczej staje się bardziej efektywne, m.in. poprzez automatyzację złożonych procesów, takich jak generowanie pism czy skanowanie korespondencji. Oprogramowanie Debster.AI zapewnia trzy kluczowe wartości: zwiększenie efektywności 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.
	Flobo – Uniwersalna Platforma Rozliczeń i Windykacji	Flobo – uniwersalna platforma rozliczeń i windykacji. Flobo to platforma SaaS do automatyzacji rozliczeń i windykacji należności dla firm B2B oraz instytucji edukacyjnych. System łączy funkcje rozliczania wpłat za faktury ze skutecznymi scenariuszami windykacyjnymi, opartymi na relacyjnym modelu współpracy. Platforma umożliwia automatyczne monitorowanie wpłat i rozliczanie należności w czasie rzeczywistym, wykorzystuje dwukanałowy system przypomnień (e-mail, SMS) z inteligentną eskalacją oraz pozwala na rozliczanie płatności zarówno na rachunki typu mass collect, jak i standardowe konta firmowe. Użytkownicy mają dostęp do panelu samoobsługowego dla płatników, umożliwiającego wgląd w należności oraz realizację płatności online, a także do funkcji automatycznego generowania wyciągów bankowych. Skuteczność Flobo wynika z relacyjnego modelu windykacji skoncentrowanego na początkowym okresie zaległości, co znacząco obniża ryzyko powstawania długoterminowych zobowiązań. Rozwiązanie skierowane jest do firm B2B, szkół niepublicznych oraz przedsiębiorstw abonamentowych, które poszukują alternatywy dla tradycyjnych firm windykacyjnych. W efekcie Flobo pozwala skrócić opóźnienia w płatnościach, zredukować koszty windykacji oraz poprawić cash flow przy jednoczesnym zachowaniu dobrych relacji z klientami.	Flobo wyróżnia się uniwersalnością i prostotą, przejmując kompleksową obsługę należności – od ich rozliczania po windykację – przy jednoczesnym obniżeniu ryzyka powstawania długoterminowych zobowiązań.
	Kompleksowa obsługa zarządzania wierzytelnościami	Kompleksowe zarządzanie wierzytelnościami Intrum to zintegrowana oferta wspierająca przedsiębiorstwa oraz konsumentów w odzyskiwaniu należności i utrzymywaniu stabilności finansowej. Model działania opiera się na połączeniu zaawansowanych usług zarządzania należnościami z inwestycjami portfelowymi, co umożliwia elastyczne dopasowanie rozwiązań do potrzeb klientów. W ramach obszaru Credit Management Services Intrum przejmuje odpowiedzialność za cały proces odzyskiwania należności – od monitorowania płatności i działań polubownych po obsługę prawną – pozwalając klientom skupić się na ich podstawowej działalności operacyjnej. Z kolei Portfolio Investment obejmuje zakup portfeli wierzytelności oraz realizację procesu dochodzenia należności. Oferta Intrum bazuje na zaawansowanej analizie danych oraz wysokich standardach compliance. Spółka jest uznanym partnerem na rynku NPL, posiadającym silne kompetencje w obsłudze wierzytelności zabezpieczonych hipotecznie oraz bogate doświadczenie w odpowiedzialnym i etycznym zarządzaniu długiem.	Produkt wyróżnia się połączeniem międzynarodowej skali działania Intrum, zaawansowanego zarządzania opartego na analizie danych oraz wysokich standardów etycznych i jakości obsługi, zapewnianych na każdym etapie kontaktu z klientem końcowym.
	Collective IQ	Produkt stanowi technologicznie zintegrowany model windykacji masowej, oparty na automatyzacji procesów, analityce danych oraz sztucznej inteligencji. Autorski system CRM zarządza pełnym cyklem życia sprawy – od segmentacji portfela, przez działania polubowne i sądowe, po bieżący monitoring postępów. Integracje z rejestrami publicznymi oraz zaawansowane mechanizmy workflow ograniczają czynności manualne i istotnie skracają czas reakcji. Warstwa AI pełni funkcję silnika decyzyjnego, analizując dane portfelowe, historię działań, zachowania płatnicze oraz sygnały ryzyka, co pozwala na skuteczną priorytetyzację spraw, dobór optymalnych strategii kontaktu, kontrolę KPI oraz zarządzanie ryzykiem operacyjnym. System umożliwia raportowanie w czasie rzeczywistym, alertowanie kluczowych zdarzeń oraz zapewnia pełną transparentność danych, oferując skalowalną, mierzalną i zgodną z wymogami regulacyjnymi obsługę portfeli wierzytelności.	Produkt wyróżnia się pełną automatyzacją procesu windykacyjnego, wspieraną analityką danych oraz sztuczną inteligencją, dzięki czemu łączy skalę operacyjną, wysoką precyzję decyzji i pełną transparentność działania w jednym, spójnym systemie.
	mKomornik	mKomornik to zaawansowany system zaprojektowany z myślą o usprawnieniu codziennej pracy kancelarii komorniczych. Wspiera komorników sądowych w bieżących wyzwaniach operacyjnych, dostarczając narzędzia automatyzujące i porządkujące kluczowe procesy postępowań egzekucyjnych. Platforma, oparta na nowoczesnych technologiach, w tym rozwiązaniach wykorzystujących sztuczną inteligencję, kompleksowo obsługuje kolejne etapy postępowań, zapewniając wysoki poziom bezpieczeństwa danych, dostępność systemu oraz wygodę pracy. mKomornik oferuje mobilny dostęp do spraw poprzez aplikację, automatyzację pierwszych czynności w sprawach, moduł masowego generowania pism oraz inteligentnego asystenta wspierającego zarządzanie sprawami. System posiada również wbudowany moduł OCR wykorzystujący AI, umożliwiający automatyczne odczytywanie danych z dokumentów i zakładanie spraw bez ręcznego wprowadzania informacji. Zastosowanie tych rozwiązań znacząco przyspiesza i upraszcza czynności wymagające dotąd czasochłonnej pracy manualnej. Skalowalna architektura systemu oraz możliwość integracji z rozwiązaniami wykorzystywanymi przez klientów przekładają się na wyraźną poprawę efektywności pracy kancelarii oraz oszczędność czasu i kosztów.	mKomornik to system wykorzystujący zaawansowaną technologię opartą na sztucznej inteligencji i uczeniu maszynowym, oferujący innowacyjne narzędzia automatyzujące oraz optymalizujące procesy operacyjne w kancelariach komorniczych.

Nazwa firmy	Nazwa produktu	Opis produktu	Czym się wyróżnia ten produkt?
	SmartReactor	SmartReactor to innowacyjne narzędzie do zarządzania należnościami i windykacją, stworzone z myślą o firmach o rosnącej skali działalności – od średnich przedsiębiorstw po złożone grupy kapitałowe. System łączy automatyzację i cyfryzację procesów windykacyjnych z inteligentną oceną ryzyka transakcji, zwiększając terminowość spłat i ograniczając koszty operacyjne. SmartReactor wspiera podejmowanie decyzji zarządczych w obszarze należności, umożliwiając skuteczną windykację przy zachowaniu partnerskich relacji z kontrahentami. Dzięki elastycznej i skalowalnej architekturze narzędzie naturalnie wspiera rozwój organizacji, a ponad 20 lat obecności na rynku potwierdza jego stabilność i dopasowanie do realnych potrzeb biznesowych.	SmartReactor umożliwia firmom średniej wielkości oraz rosnącym organizacjom zarządzanie należnościami w standardzie klasy enterprise, realnie poprawiając kontrolę nad cash flow i terminowość płatności.
	Rozwiązania dodzwaniałości w TidePlatform CPaaS	Tide Software oferuje zintegrowane rozwiązania w ramach TidePlatform CPaaS, które zwiększają skuteczność windykacji i poprawiają dotarcie do dłużnika. Z rozwiązań tych korzysta 8 z 10 największych firm windykacyjnych w Polsce. Dialer z predykcją długoterminową analizuje kwartalnie 750 mln zdarzeń i inteligentnie wybiera numer o najwyższym prawdopodobieństwie odebrania w danym czasie. W połączeniu z rotacją numerów – automatycznym i inteligentnym dzwonieniem z różnych numerów – zwiększa dodzwaniałość o 50 proc. TideCC to system dla call center, który integruje SMS, VMS, e-mail, RCS i usługi głosowe, ułatwiając wielokanałowy kontakt z dłużnikiem. Masowa wysyłka SMS zapewnia szybki, efektywny i tani sposób komunikacji, natomiast RCS, czyli interaktywny SMS, pozwala na wysyłkę PDF, przycisków do płatności oraz multimediów, wyróżniając się bezpieczeństwem, zaawansowaną analityką i potwierdzeniem odczytu wiadomości. Wszystkie te funkcjonalności działają zarówno jako samodzielne moduły, jak i w pełnej synergii w ramach TidePlatform CPaaS lub po API, znacząco zwiększając efektywność procesów windykacyjnych.	Zintegrowane rozwiązania Tide Software podnoszą dodzwaniałość nawet o 50 proc.
	VSoft Collection	VSoft Collection optymalizuje proces windykacyjny poprzez automatyzację działań i szybki dostęp do informacji o jakości portfela wierzytelności. System został wyposażony w kompleksowe narzędzia wspierające odzyskiwanie należności, co znacząco ułatwia zarządzanie całym procesem windykacji. Automatyzacja obejmuje wszystkie powtarzalne czynności w zakresie działań polubownych, w tym wysyłkę pism i komunikatów do klientów, dzięki czemu etap odzyskiwania należności staje się szybszy i bardziej efektywny. VSoft Collection na bieżąco monitoruje należności i udostępnia aktualny status spraw, automatycznie przypominając o zbliżających się terminach płatności, co przekłada się na wyższą skuteczność windykacji. Istotną zaletą systemu jest możliwość integracji zarówno z systemami wewnętrznymi, jak i zewnętrznymi. Platforma współpracuje między innymi z call center, bramką SMS, elektroniczną obietnicą spłaty, e-Sądem, Portalem Informacyjnym Sądów Powszechnych, Komornikiem Online oraz rejestrami dłużników i innymi bazami danych. System posiada także moduł AI, który automatycznie ekstrahuje i interpretuje dane z pism sądowo-egzekucyjnych.	System do efektywnej obsługi procesu windykacyjnego obejmuje monitoring należności, działania ugodowe, outsourcing, windykację sądową i egzekucyjną oraz sprzedaż wierzytelności. Można go w pełni dostosować do indywidualnych potrzeb klienta dzięki parametryzacji kluczowych mechanizmów, takich jak silnik decyzyjny, modele predykcyjne, strategię i akcje windykacyjne oraz strategię typu champion–challenger.

Automatyzacja i AI w procesach windykacyjnych: realne use case’y z rynku

W ostatnich latach branża windykacyjna znalazła się pod silną presją z kilku stron jednocześnie: rosnących kosztów operacyjnych, ograniczeń regulacyjnych, niedoboru pracowników oraz coraz wyższych oczekiwań klientów co do jakości i formy kontaktu.



MATEUSZ GOC
menedżer ds. kluczowych klientów,
ekspert ds. automatyzacji i AI
w procesach obsługi klienta,
od lat realizuje projekty dla
organizacji z sektora finansowego
i windykacyjnego w firmie Daktela

W odpowiedzi na te wyzwania coraz więcej organizacji sięga po automatyzację oraz rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji, traktując je nie jako ciekawostkę technologiczną, lecz jako realne narzędzie optymalizacji procesów.

Automatyzacja pierwszego kontaktu i obsługi masowej
Jednym z najbardziej rozpowszechnionych zastosowań automatyzacji w windykacji jest obsługa pierwszego kontaktu z dłużnikiem oraz działań masowych. Voiceboty i chatboty przejmują dziś znaczną część powtarzalnych rozmów: informują o saldzie zadłużenia, terminach spłaty, dostępnych formach regulacji należności czy statusie sprawy. W praktyce oznacza to możliwość prowadzenia tysięcy rozmów dziennie, 24/7, bez angażowania zespołów konsultantów. Co istotne, dobrze zaprojektowane scenariusze rozmów pozwalają nie tylko przekazać informację, ale także zebrać deklarację spłaty lub skierować sprawę do konsultanta w momen-

cie, gdy rozmowa wymaga indywidualnego podejścia.

Inteligentna segmentacja i priorytetyzacja spraw
Sztuczna inteligencja coraz częściej wykorzystywana jest do analizy danych historycznych i behawioralnych w celu lepszego zarządzania portfelem spraw. Algorytmy mogą wskazywać, które sprawy mają największe prawdopodobieństwo skutecznej spłaty przy danym kanale kontaktu i w określonym czasie. W praktyce oznacza to odejście od „jednakowego” traktowania wszystkich dłużników. Jedni lepiej reagują na SMS lub e-mail, inni na rozmowę telefoniczną, a jeszcze inni na kontakt asynchroniczny przez chat. AI pozwala dynamicznie dopasować strategię windykacyjną, zwiększając skuteczność działań i jednocześnie ograniczając liczbę nieefektywnych prób kontaktu.

Wsparcie konsultantów w czasie rzeczywistym
Automatyzacja nie oznacza eliminacji roli człowieka – wręcz

przeciwnie. Coraz częściej AI pełni funkcję „asystenta konsultanta”. Systemy analizują przebieg rozmowy w czasie rzeczywistym, podpowiadając kolejne kroki, sugerując odpowiedzi czy wskazując najlepszy moment na zaproponowanie ugody. Dodatkowo narzędzia oparte na analizie mowy i tekstu umożliwiają automatyczną ocenę jakości rozmów, zgodności z procedurami oraz identyfikację potencjalnych ryzyk regulacyjnych. To szczególnie istotne w branży windykacyjnej, gdzie zgodność z przepisami i standardami komunikacji ma kluczowe znaczenie.

Automatyzacja procesów back-office
AI i RPA (Robotic Process Automation) znajdują zastosowanie również poza bezpośrednim kontaktem z klientem. Automatyczne aktualizacje statusów spraw, przetwarzanie dokumentów, integracje z systemami finansowymi czy generowanie raportów znacząco skracają czas obsługi i ograniczają

liczbę błędów operacyjnych. W praktyce pozwala to zespołom skupić się na działaniach wymagających analizy i decyzji, zamiast na ręcznym przetwarzaniu danych.

Przyszłość: empatia wspierana technologią
Najciekawszym kierunkiem rozwoju automatyzacji w windykacji jest łączenie efektywności technologii z empatycznym podejściem do klienta. AI coraz lepiej rozpoznaje emocje, intencje i kontekst rozmowy, co pozwala prowadzić komunikację mniej konfrontacyjną, a bardziej partnerską. Organizacje, które już dziś inwestują w takie podejście, zauważają nie tylko poprawę wskaźników spłaty, ale także wzrost satysfakcji klientów i lepszy wizerunek całej branży. Automatyzacja i AI nie są więc przyszłością windykacji – są jej teraźniejszością. Kluczowe jest jednak wdrażanie ich w sposób przemyślany, zorientowany na realne problemy biznesowe i doświadczenie obu stron procesu.



Efektywne zarządzanie należnościami w skali masowej wymaga wdrożenia zaawansowanych algorytmów oceny punktowej (scoringowej).

portfela aktywnych kontrahentów. Cykliczna weryfikacja bazy klientów pod kątem nowych wpisów o zadłużeniu pozwala na wczesne wykrycie pogarszającej się kondycji finansowej partnera. Dzięki temu przedsiębiorstwo może zareagować szybciej niż pozostali wierzyciele – np. poprzez skrócenie terminów płatności, wstrzymanie dostaw lub uruchomienie procedur restrukturyzacyjnych.

W kontekście międzynarodowym i geopolitycznym elementem strategii bezpieczeństwa finansowego musi być również weryfikacja list sankcyjnych oraz powiązań kapitałowych (beneficjentów rzeczywistych). Współpraca z podmiotami objętymi restrykcjami niesie ze sobą nie tylko ryzyko finansowe wynikające z potencjalnych kar, ale przede wszystkim ryzyko reputacyjne i operacyjne, które może doprowadzić do paraliżu działalności firmy.

Wymiana informacji jako wartość systemowa

Budowanie dojrzałej strategii opartej na danych wymaga również zrozumienia roli informacji pozytywnych. Rejestrowanie terminowych wpłat i uwzględnianie ich w modelach oceny pozwala na budowanie relacji z najbardziej rzetelnymi kontrahentami na preferencyjnych warunkach. Systemowa wymiana danych gospodarczych – zarówno o zaległościach, jak i o rzetelnym wywiązywaniu się z umów – tworzy transparentne środowisko biznesowe.

Skuteczna windykacja w XXI w. to w dużej mierze analityka danych i prewencja. Przejście od intuicyjnego zarządzania należnościami do procesów sterowanych danymi (data-driven) pozwala na znaczną redukcję odpisów z tytułu utraczonych należności, poprawę płynności finansowej oraz zwiększenie odporności przedsiębiorstwa na szoki rynkowe. Dane gospodarcze nie są jedynie uzupełnieniem procesu decyzyjnego – są jego najważniejszym ogniwem.



Budowanie dojrzałej strategii opartej na danych wymaga również zrozumienia roli informacji pozytywnych.

Dane jako fundament nowoczesnej strategii windykacyjnej i prewencyjnej

Współczesna gospodarka, charakteryzująca się dużą dynamiką zmian i wysokim stopniem niepewności, wymusza na kadrze zarządzającej odejście od intuicyjnych metod oceny kontrahenta na rzecz twardej analityki danych.



URSZULA KOŚLA

ekspertka ds. rozwoju produktów dla sektora pożyczkowego i korporacyjnego Grupy BIK

Budowanie skutecznej strategii windykacyjnej nie powinno być procesem reaktywnym, uruchamianym dopiero w momencie wystąpienia opóźnienia w płatnościach. To kompleksowy system prewencji i monitoringu, który swój początek ma już na etapie projektowania relacji biznesowej, zarówno w segmencie B2B, jak i B2C.

Dane jako narzędzie prewencyjne
Kluczem do minimalizacji ryzyka kredytowego jest integracja wielowymiarowych informacji o kon-

dykcji płatniczej podmiotów przed zawarciem jakiegokolwiek umowy. Profesjonalna analiza gospodarcza pozwala na zidentyfikowanie tzw. „czerwonych flag” – sygnałów ostrzegawczych, które mogą świadczyć o strukturalnych problemach finansowych potencjalnego partnera. Informacje o istniejących zaległościach wobec sektora bankowego, instytucji finansowych czy innych przedsiębiorców są kluczowe, ale stanowią jedynie wierzchołek góry lodowej.

W nowoczesnym podejściu do zarządzania portfelem należności niezbędne jest łączenie danych o charakterze stricte płatniczym z informacjami o tożsamości i wiarygodności formalnej. Weryfikacja danych w rejestrach państwowych, takich jak baza PESEL, rejestr dowodów osobistych czy rejestry zastrzeżeń numerów identyfikacyjnych, staje się standardem w ochronie przed nadużyciami. Strategia windykacyjna, która

nie uwzględnia ryzyka oszustw tożsamościowych, jest niepełna. Zapobieganie wyludzeniom usług już na etapie onboardingu klienta jest najbardziej efektywną formą optymalizacji kosztów windykacji, gdyż eliminuje konieczność dochodzenia należności od nieistniejących lub nieświadomych procederu podmiotów.

Segmentacja ryzyka i automatyzacja procesów

Efektywne zarządzanie należnościami w skali masowej wymaga wdrożenia zaawansowanych algorytmów oceny punktowej (scoringowej). Przy dużych portfelach klientów, gdzie jednostkowe zobowiązania są stosunkowo niskie, koszty operacyjne tradycyjnej windykacji mogą przewyższać wartość odzyskiwanego kapitału. Dlatego strategia musi opierać się na automatycznej segmentacji dłużników. Wykorzystanie wskaźników ryzyka, które syntetyzują dane z wielu źródeł, pozwala na automatyczne przypisywanie kontrahentów do odpowiednich ścieżek obsługi – od standardowej po wymagającą twardego zabezpieczenia lub przedpłat. Integracja danych poprzez interfejsy programistyczne (API) bezpośrednio z systemami klasy

ERP czy CRM przedsiębiorstwa pozwala na podejmowanie decyzji kredytowych w czasie rzeczywistym. Takie podejście nie tylko przyspiesza procesy sprzedażowe, ale przede wszystkim gwarantuje, że każda decyzja o udzieleniu kredytu kupieckiego jest poparta najbardziej aktualnymi danymi rynkowymi.

Dynamika rynku a monitoring stały

Należy podkreślić, że wiarygodność płatnicza nie jest parametrem stałym. W dobie globalnych współzależności gospodarczych zjawisko zatorów płatniczych rozprzestrzenia się w łańcuchach dostaw z prędkością kaskadową. Strategia windykacyjna musi zatem obejmować stały monitoring

Outsourcing windykacji – korzyści, ryzyka, dobre praktyki współpracy

Outsourcing windykacji rzadko jest decyzją „wszystko albo nic”. Na rynku funkcjonuje wiele układów współpracy między wierzycielem a zewnętrznym podmiotem wspierającym zarządzanie należnościami (dalej: serwiser). To, co na pierwszy rzut oka wygląda prosto, w praktyce bywa wieloczynnikową układanką: skala i wiek portfela, profil klientów (B2B/B2C), specyfika branży, poziom sporów, a nawet sposób, w jaki firma chce łączyć odzyskiwanie należności z relacją z klientem.



ŁUKASZ SZMIT

radca prawny, partner zarządzający
DSK Depa Szmit Kuźmiak
Jackowski Sp.k., członek rady
Polskiego Związku Zarządzania
Wierzytelności

Wśród średnich i dużych wierzycieli pierwotnych najczęściej spotykam trzy punkty wyjścia:

- Model A: niewielka windykacja wewnętrzna + jeden lub kilku serwiserów,
- Model B: brak wyspecjalizowanej windykacji wewnętrznej + serwiserzy,
- Model C: całość działań windykacyjnych realizowana siłami własnymi.

Model A – „mózg w firmie, wykonanie na zewnątrz”

To rozwiązanie daje zwykle dobry kompromis: koszty stałe pozostają pod kontrolą, firma korzysta z profesjonalnych narzędzi i zasobów serwisera, a jednocześnie zachowuje wewnętrznego właściciela procesu (ciągłość, wiedza, nadzór). Przy większych portfelach sensowny bywa wariant z kilkoma serwiserami – zmniejsza ryzyko uzależnienia od

jednego partnera, ale wymaga przejrzystych zasad podziału spraw i porównywalnych KPI. W długim horyzoncie lojalność i zaangażowanie partnerów pojawiają się wtedy, gdy współpraca jest przewidywalna i uczciwa – krótko mówiąc: warto grać „fair”.

Model B – najtaniej na papierze, najdrożej bez nadzoru

Model B charakteryzuje się niższymi kosztami niż model A, ponieważ firma nie utrzymuje wyspecjalizowanej komórki windykacyjnej. Proces „trzyma się” zwykle na osobach, które mają też inne obowiązki (finanse i księgowość, prawnicy in-house, czasem sprzedaż). Może to działać przy mniejszych portfelach i prostych produktach, ale ma typowe słabości: mniej dopracowane procesy, słabsza analityka, brak czasu na optymalizację, a w skrajnym wariantcie – realny brak nadzoru nad serwiserem. Największym ryzykiem jest tu nie sam outsourcing, lecz sytuacja, w której „nikt po stronie wierzyciela nie trzyma kierownicy”.

Model C – pełna kontrola, pełny rachunek

Model C jest najbardziej angażujący. Wierzyciel buduje proces od A do Z: zespół, procedury, narzędzia (systemy, kanały kontaktu), raportowanie, kompetencje prawne i operacyjne. Zyskuje w zamian pełną kontrolę nad standardem działań i relacją z klientem, co w niektórych branżach ma kluczowe znaczenie. Ceną są koszty stałe i ryzyka kadrowe:



specjaliści windykacji – jeśli mają ambicje rozwoju w branży – często wybierają podmioty strictly windykacyjne, które oferują im szerszą ścieżkę awansu.

Ryzyka outsourcingu, o których łatwo zapomnieć

Niezależnie od wybranego modelu, outsourcing niesie kilka powtarzalnych ryzyk:

1. Reputacja i skargi – ton kontaktu, częstotliwość i spójność komunikacji z marką wierzyciela,
2. Dane i bezpieczeństwo – jakość danych wejściowych, uprawnienia, logowanie czynności, podpowierzenia,
3. Rozjazd celów – serwiser optymalizuje odzyskiwanie należności „tu i teraz”, a wierzyciel chce np. minimalizować utratę klienta, chronić relacje B2B lub ograniczać koszty sporów,
4. Uzależnienie operacyjne – brak planu wyjścia i sprawnej migracji portfela.

Dobre praktyki współpracy (minimum, które robi różnicę)

- Zdefiniuj sukces szerzej niż „odzysk”: uwzględnij koszt odzyskania należności, DSO, udział ugód, poziom skarg, jakość dokumentacji,

- Segmentuj portfel: nowe opóźnienia vs. sprawy „stare”, sporne, wrażliwe,
- Wprowadź KPI/SLA i jasną eskalację: kiedy wstrzymujemy działania, kiedy kierujemy do sądu, kto decyduje o ugodach,
- Zapewnij governance po stronie wierzyciela: nawet 1–2 osoby, które naprawdę zarządzają procesem,
- Audytuj i testuj: pilotaż, odsłuchy/monitoring jakości, przeglądy bezpieczeństwa, okresowe porównanie serwiserów.

Nie ma obiektywnie „dobrych” i „złych” modeli – jest tylko dopasowanie do portfela, zasobów i celów firmy. Koszty zawsze będą ważne, ale warto patrzeć także na sterowność, jakość i ryzyka. Z mojego doświadczenia wynika, że regularny audyt procesu – od jakości danych, przez narzędzia i wąskie gardła, aż po treści umów i zasady współpracy z serwiserami – często daje największy zwrot. Niekiedy okazuje się, że poprawa „dziesięciu drobniaków” podnosi płynność bardziej niż duża, rewolucyjna zmiana modelu. I na koniec truizm: jeśli zastanowimy się, co chcemy osiągnąć, budując model windykacji z udziałem outsourcingu, bardzo często okaże się, że nie warto wybierać oferty tylko w oparciu o cenę.

Czas na wagę złota: jak firmy chronią płynność

W warunkach ograniczonego dostępu do finansowania i rosnącej niepewności gospodarczej szybka, polubowna windykacja staje się dla firm kluczowym narzędziem ochrony płynności i stabilnego rozwoju.



PIOTR KACZMARSKI

prezes zarządu Intrum Polska

Utrzymująca się od kilku lat niepewność gospodarcza oraz zaostrzone standardy kredytowe banków w największych gospodarkach strefy euro ograniczają dostęp przedsiębiorstw do finansowania¹. Firmy muszą przez to coraz częściej polegać na własnych przepływach środków, by priorytetowo utrzymać płynność, ale także finansować dalsze inwestycje. Dzięki danym Intrum z European Payment Re-

port 2025 wiemy, że ponad połowa firm jest zaniepokojona zdolnością klientów do terminowego regulowania zobowiązań, a niemal co czwarte przedsiębiorstwo planuje z tego powodu przyspieszyć zabezpieczanie płatności.

Przynieść biznesom stabilizację

Windykacja może zatem przynieść biznesom potrzebną dziś stabilizację. Profesjonalne procesy, oparte na regularnym monitoringu należności oraz automatyzacji kontaktu z dłużnikami, ograniczą zatory płatnicze i ochronią relacje biznesowe – pod warunkiem że zostaną wdrożone odpowiednio wcześniej. Kluczowe

w zabezpieczaniu należności są bowiem czas reakcji oraz często pomijana polubowność. Szybkie rozpoczęcie działań po terminie płatności znacząco zwiększa szanse na odzyskanie należności bez konfliktu. Odkładanie tego na później podnosi ryzyko pogorszenia sytuacji finansowej kontrahenta i zawęża możliwe scenariusze postępowania. Jednocześnie polubowna windykacja pomaga firmie zachować kontrolę w czasie przygotowywania kolejnych kroków.

1. Europejski Bank Centralny, <https://www.ecb.europa.eu/press/pr/date/2026/html/ecb.pr260203~5d990c4134.en.html>

DIGITALIZACJA KONTAKTU Z DŁUŻNIKIEM,

W ostatnich latach rynek windykacyjny w Polsce i Europie przeszedł znaczącą transformację cyfrową.

JANUSZ KONOPKA
prezes zarządu Speedmail

Wzrastająca automatyzacja procesów, rozwój platform online oraz szerokie wykorzystanie e-maili i SMS-ów spowodowały, że wiele standardowych działań windykacyjnych przeniosło się do kanałów cyfrowych. Jednocześnie jednak, w tym dynamicznym środowisku, tradycyjna korespondencja fizyczna – listy polecane, przesyłki listowe zwykle, przesyłki hybrydowe, a także inne dokumenty doręczane osobiście – nie tylko zachowuje swoje znaczenie, ale staje się elementem strategicznym, którego rola nie powinna być niedoszacowana.

Z punktu widzenia formalno-prawnego przesyłki fizyczne wciąż pełnią funkcję kluczowego dowodu w postępowaniach sądowych i egzekucyjnych. List polecany gwarantuje, że doręczenie zostaje udokumentowane w sposób niebudzący wątpliwości. W przypadku sporu z dłużnikiem lub konieczności wszczęcia procedury sądowej dokumentacja ta stanowi podstawę do wykazania prawidłowości procesu windykacyjnego. To formalne znaczenie przesyłek fizycznych nie zmienia się w erze cyfrowej i w praktyce stanowi istotny czynnik minimalizujący ryzyko prawne dla wierzyciela.

Wymiar psychologiczny i komunikacyjny

Równocześnie przesyłki fizyczne zyskują na znaczeniu w wymiarze

psychologicznym i komunikacyjnym. W kontekście omnichannelowej strategii windykacyjnej korespondencja tradycyjna staje się strategicznym touchpointem, który może wzmocnić skuteczność kontaktu z dłużnikiem. Praktyka rynkowa oraz doświadczenia operatorów pocztowych wskazują, że list polecany jest postrzegany przez odbiorców jako komunikat o wyższym stopniu ważności niż standardowe powiadomienia elektroniczne. Zjawisko to jest szczególnie istotne w przypadku osób i firm mniej aktywnych cyfrowo, a także w segmencie B2 C, obejmującym starsze grupy wiekowe lub odbiorców z ograniczonym dostępem do narzędzi online.

Marketing doświadczenia dłużnika

Znaczenie przesyłek fizycznych zmienia się także w aspekcie marketingu doświadczenia dłużnika (CX – Customer Experience). Współczesne działania windykacyjne coraz częściej koncentrują się nie



Odzyskać pieniądze, zanim sprawa trafi do komornika

Rok 2025 pokazał, że Polska gospodarka rośnie w siłę, a inflacja spada. Mimo to skuteczność egzekucji komorniczej pozostaje niska – tylko co czwarta lub piąta sprawa kończy się sukcesem. Dla wierzycieli oznacza to jedno: zanim sprawa trafi do sądu, konieczna jest przemyślana windykacja. Tylko odpowiednie przygotowanie, analiza kontrahenta i skuteczne działania terenowe dają realną szansę na odzyskanie pieniędzy.



MICHAŁ STARZYŃSKI
CEO Kancelarii Detektywistyczno-Windykacyjnej Starzyński Group

Rok 2025 był przełomowy dla polskiej gospodarki. PKB wzrosło o 3,6 proc., co spowodowało, że Polska została zaliczona do grona 20 najsilniejszych gospodarek świata. Według statystyk GUS na stan z grudnia 2025 r. inflacja w Polsce wyniosła 2,4 proc. w ujęciu rocznym. Mimo ciągłego rozwoju gospodarczego i coraz niższej inflacji coraz większym problemem jest skuteczność dochodzonych roszczeń.

Skuteczność egzekucji komorniczej

Na dzień dzisiejszy nie mamy jeszcze konkretnych wielkości skuteczności egzekucji komorniczej, jednak trendy ostatnich lat wskazują, że jest to w granicach 20–25 proc. wpływu spraw. Oznacza to, że co czwarta lub piąta sprawa jest kończona przez komorników skutecznie.

Wynik nie jest zadowalający, co dla wielu wierzycieli jest sygnałem, że zanim sprawa zostanie skierowana do egzekucji komorniczej, należy przeprowadzić działania windykacyjne. Aby skierować sprawę do egzekucji komorniczej, wymagane jest pozyskanie tzw. tytułu wykonawczego – np. orzeczenia sądu czy aktu notarialnego z klauzulą wykonalności.

Problem z wyegzekwowaniem długu dotyczy praktycznie każdego

z nas. Dla przypomnienia, wierzycielami są nie tylko banki. Mogą to być także osoby fizyczne, które mają problem z wykonawcą np. w związku z brakiem realizacji zamówionej usługi.

Wysokie koszty

Kłopot dla wierzyciela polega na tym, że w toku prowadzonego postępowania sądowego jest zobowiązany do ponoszenia kosztów adwokackich, radcowskich i opłat sądowych, bez względu na skuteczność egzekucji komorniczej. Jest to szczególnie odczuwalne przy większych kwotach.

Jest to ewidentny argument przemawiający za czynnościami windykacyjnymi przed skierowaniem pozwu o zapłatę do sądu.

Windykacja z założenia jest procesem polegającym na próbie porozumienia się z dłużnikiem, podpisaniu ugody i spłacie zadłużenia. W razie bezskuteczności działań windykacyjnych ma ona także na celu realną ocenę szans na odzyskanie długu.

Detektywistyczny wywiad gospodarczy

Z bólem serca należy przyznać, że nie zawsze windykacja kończy się po myśli wierzyciela. Na

bazie wieloletniego doświadczenia stwierdzam, że remedium na skuteczność windykacji jest przeprowadzenie detektywistycznego wywiadu gospodarczego przed nawiązaniem współpracy z kontrahentem, aby realnie ocenić sens współpracy z nim. Brzmi to brutalnie, ale takie są realia. W ten sposób zapobiegamy współpracy z nierzetelnym kontrahentem.

Z roku na rok możemy obserwować coraz większą ilość upadłości i restrukturyzacji dłużników. Dlatego też zmieniające się trendy w kolejnych latach, mimo ożywienia gospodarczego, powodują, że skuteczność działań windykatorów i komorników jest coraz niższa.

Bierność organów ścigania, toczące się miesiącami i latami procesy sądowe, niska efektywność czynności komorniczych i wiele innych czynników powoduje, że dłużnikom żyje się coraz lepiej. Podkreślam: dłużnikom, a nie wierzycielom.

Ze swojego, prawie 18-letniego doświadczenia w terenowej windykacji należności mogę stwierdzić, że rozwój AI spowodował, iż wielu dłużników korzysta z niewiarygodnych i nieprawdziwych źródeł wiedzy. Powoduje to wielkie rozczarowanie w momencie podjęcia czynności windykacyjnych przez

windykatora czy czynności egzekucyjnych przez komornika.

W mojej ocenie rozwój AI powinien przyczynić się do wzrostu świadomości dłużników pod kątem podstawowej wiedzy w zakresie finansów, natomiast kontakty bezpośrednie z dłużnikami pokazują, że argumenty przytoczone przez chat GPT są traktowane przez nich jak wyrocznia.

Windykacja w dzisiejszym kształcie jest inna niż była 20 lat temu. Windykacja terenowa, czyli wizyty bezpośrednie u dłużników prowadzone zgodnie z przepisami, pozwala na porozumienie się z dłużnikiem i w efekcie częste umorzenie odsetek czy rozłożenie zadłużenia na raty. Jest ona korzystna dla obu stron konfliktu.

Na rynku istnieje coraz mniej kancelarii windykacyjnych świadczących usługi windykacji terenowej z przełożeniem ciężaru na tzw. windykację sądową. W mojej ocenie jest to niewłaściwy kierunek. Dlatego bronię interesów wierzycieli, podstawą w przyjmowanych sprawach powinien być wywiad środowiskowy w miejscu zamieszkania dłużnika, który ma na celu doprowadzenie do spłaty zadłużenia bądź realną ocenę szans na jego odzyskanie.

A ROLA KORESPONDENCJI FIZYCZNEJ



**Przesyłki fizyczne
zyskują na znaczeniu
w wymiarze
psychologicznym
i komunikacyjnym.**

tylko na odzyskaniu należności, ale także na zachowaniu pozytywnego wizerunku marki wierzyciela. List wysłany w odpowiednim formacie, z jasną i profesjonalną treścią, odpowiednio spersonalizowany i doręczony w optymalnym czasie, może w istotny sposób wpłynąć na percepcję procesu windykacyjnego. W tym kontekście tradycyjna korespondencja przestaje być „reliktem przeszłości”, a staje się narzędziem wzmacniającym efektywność całej strategii.

Synergia

Nie można również ignorować aspektu cyfrowo-fizycznego synergizmu. Omnichannelowe podejście do windykacji, łączące komunikację elektroniczną i tradycyjną, pozwala dopasować kanał kontaktu do profilu dłużnika i charakteru należności. List polecony może być skutecznie uzupełniony powiadomieniami SMS lub e-mail, co zwiększa prawdopodobieństwo odpowiedzi i skraca czas reakcji. Warto podkreślić, że w tym modelu nie chodzi o wysyłanie przesyłek masowych, lecz o strategiczne wykorzystanie korespondencji fizycznej tam, gdzie ma ona największą wartość dodaną. Z punktu widzenia rynku pocztowego zmiany te mają również istotne konsekwencje biznesowe. Spadek wolumenów przesyłek nie oznacza spadku znaczenia rynku – wręcz przeciwnie, przesyłki fizyczne stają się bardziej wartościowe, a ich efektywność mierzona jest nie ilością, lecz jakością, czasem doręczenia i trafnością segmentacji odbiorców.

Operatorzy pocztowi mają więc szansę stać się kluczowymi partnerami w procesie windykacyjnym, oferując nie tylko usługę doręczenia, lecz także doradztwo w zakresie optymalizacji kanałów kontaktu, personalizacji przesyłek oraz zapewnienia zgodności z wymogami prawnymi i ochrony danych.

To nie koniec roli korespondencji fizycznej

Digitalizacja kontaktu z dłużnikiem nie oznacza końca roli korespondencji fizycznej. Wręcz przeciwnie, w dobie spadku wolumenów i wzrostu automatyzacji przesyłki fizyczne przekształcają się w narzędzie strategiczne, formalne i psychologiczne, którego odpowiednie wykorzystanie może znacząco zwiększyć skuteczność działań windykacyjnych. Listy polecone, a także zwykłe, pozostają nieocenionym elementem omnichannelowej strategii, łącząc formalność z doświadczeniem odbiorcy i wzmacniając efektywność całego procesu.

Empatia i personalizacja kontaktu jako czynniki zwiększające spłacalność bez utraty reputacji

Windykacja nie musi być ani konfrontacyjna, ani agresywna. Może – i powinna – być profesjonalna, efektywna i oparta na zrozumieniu. Empatia, personalizacja i szybka reakcja to dziś nie luksus, lecz rynkowy standard. A firmy, które potrafią komunikować się z dłużnikami jak z partnerami, zyskują nie tylko wyższą skuteczność, ale też lepszą reputację i lojalność klientów – także tych, którzy chwilowo znaleźli się w trudnej sytuacji.



DAMIAN MICHALECKI
Sales & Customer Success Field
Leader w Pactus.eu

Współczesna windykacja nie może już ograniczać się do zimnej egzekucji. Firmy zarządzające wierzytelnościami działają dziś w otoczeniu, gdzie styl komunikacji, jakość relacji i elastyczność procesów decydują o skuteczności. Empatia i personalizacja stają się jednym z fundamentów nowoczesnych strategii odzyskiwania należności.

ści. Zmiana podejścia to nie tylko efekt presji społecznej, ale – przede wszystkim – odpowiedź na rosnące znaczenie reputacji firm i długoterminowych relacji z klientem.

Od presji do partnerstwa

Tradycyjna windykacja koncentrowała się na szybkim odzyskiwaniu długu, często kosztem relacji. Dłużnik był postrzegany jako problem, a nie jako partner. Obecnie coraz częściej przyjmuje się podejście, w którym dłużnik to również klient – osoba, z którą warto rozmawiać i szukać kompromisu. Wynika to zarówno z praktyki, jak i z psychologii: ludzie są bardziej skłonni do współpracy z tymi, którzy traktują ich z szacunkiem.

Zrozumienie sytuacji drugiej strony, uwzględnienie jej ograniczeń i gotowość do rozmowy przekładają się na wyższą skuteczność działań windykacyjnych.

Empatia jako klucz do dobrej windykacji

Empatia nie oznacza rezygnacji z roszczeń. Przeciwnie – jest warunkiem ich realizacji w sposób skuteczny i zrównoważony. Umiejętność prowadzenia rozmowy w neutralnym, spokojnym tonie i dostosowanie treści komunikatów do sytuacji dłużnika pozwala uniknąć wielu konfliktów. Nowoczesny windykator nie działa według sztywnych skryptów. Potrafi zrozumieć, kiedy warto zaproponować ugodę, przesunąć termin lub poszukać innego rozwiązania. To właśnie ta elastyczność staje się dzisiaj jednym z kluczowych atutów.

Personalizacja: koniec epoki masowych wezwań

Masowe listy z identyczną treścią trafiające do tysięcy dłużników są już nieskuteczne. Dzisiejsze narzędzia IT pozwalają precyzyjnie dopasować treść wiadomości, sposób

kontaktu, a nawet język do profilu odbiorcy. Nie tylko zwiększa to szansę na skuteczność, ale pozwala firmie zachować wysoki standard obsługi klienta – nawet wtedy, gdy klientem jest osoba zadłużona. Jasne, rzeczowe i zrozumiałe komunikaty zmniejszają poziom stresu, a zwiększają otwartość na współpracę.

Reakcja w odpowiednim czasie

Szybkość odpowiedzi na kontakt dłużnika – lub jej brak – bardzo często decyduje o tym, czy relacja się rozwija, czy kończy. Dłużnik, który przez kilka dni nie otrzymuje żadnej wiadomości dotyczącej zaległości, traci zaufanie i chęć do współpracy. Dlatego coraz więcej firm wdraża procesy gwarantujące odpowiedź w ciągu 24 godzin. Automatyczne potwierdzenia, chatboty obsługujące najczęstsze pytania czy możliwość kontaktu wieloma kanałami (e-mail, SMS, czat, infolinia) są dziś rynkowym standardem.

Od jednostronnej decyzji do wspólnego ustalenia

W windykacji coraz rzadziej spotykamy się z jednostronnym na-

rzuceniem harmonogramu spłat. Skuteczniejsze okazuje się ustalenie planu spłaty wspólnie z dłużnikiem, z uwzględnieniem jego realnych możliwości.

Taka forma współpracy buduje zaangażowanie i poczucie odpowiedzialności po stronie dłużnika – w końcu to on sam współtworzy warunki ugody. Dzięki temu wzrasta motywacja do dotrzymania ustaleń, a zmniejsza się potrzeba eskalacji sprawy. Idąc na ustępstwo wobec dłużnika, wpływamy pozytywnie na jego motywację do dotrzymania złożonej wcześniej obietnicy płatności. Działa tu zasada wzajemności – naturalna potrzeba odwzajemnienia gestu.

Współczesny rynek nie kończy się na jednorazowej sprzedaży. Klient, który dziś opóźnia płatność, może wrócić – pod warunkiem, że nie zostanie potraktowany z góry czy z wrogością. Dobre praktyki windykacyjne zakładają, że każde działanie powinno pozostawiać otwartą drogę do dalszej współpracy. To szczególnie ważne w branżach, gdzie kontakty są często długofalowe, a trudności finansowe bywają chwilowe.

UMIEJĘTNIE UPOMNIEĆ SIĘ O PIENIĄDZE

Prowadzenie małej lub średniej firmy to codzienne balansowanie między sprzedażą, obsługą klientów a pilnowaniem finansów.



AGNIESZKA SZALAST
dyrektor sprzedaży Kancelarii
Prawnej Inkaso WEC

Gdy kontrahenci przestają płacić na czas, wielu przedsiębiorców reaguje zbyt późno lub zbyt chaotycznie – a to właśnie konsekwencja i dobrze dopasowane działania windykacyjne decydują o tym, kto faktycznie odzyskuje swoje pieniądze. Tekst pokazuje, dlaczego w sektorze MŚP skuteczna windykacja nie jest kwestią skali, lecz organizacji, szybkiej reakcji i świadomych decyzji.

Według danych GUS za trzeci kwartał 2025 r. 95 proc. aktywnych firm to małe działalności zatrudniające do 9 osób. Zatem przedsiębiorca w centralnym punkcie swojej firmy przede wszystkim projektuje sprzedaż i obsługuje klientów, wystawia faktury, ale też pilnuje terminów i reaguje na problemy. Jest jednocześnie zarządcą, sprzedawcą, finansami i operacjami. Z czasem w tej strukturze wyodrębniają się stanowiska administra-

cyjne, produkcyjne i sprzedażowe, ale z obserwacji daleko jeszcze, zanim pojawi się opisany proces monitoringu płatności. Na początku rzadko bywa zaplanowany, jeszcze rzadziej zorganizowany. Często sprowadza się do szybkiego spojrzenia na konto, przypomnienia sobie, „kto jeszcze nie zapłacił”, kilku listownych wezwań do zapłaty i obietnicy, że „jutro się tym zajmę”. To dodatkowa czynność przedsiębiorcy, wykonywana nieregularnie, bez procesu i bez jasnych zasad.

Brak systematycznej kontroli nad należnościami

Dopóki odsetek niezapłaconych należności stanowi niewielką część przychodów, problem wydaje się nieznaczny. Jest jasne, że prowadząc firmę, skupiamy się na maksymalizacji przychodów i skalowaniu biznesu. Te drobne potknięcia pomijamy. Cash flow się spina, bieżące zobowiązania są regulowane, a opóźnienia nie wywołują większego stresu. Kłopot zaczyna się w momencie, gdy brak systematycznej kontroli nad należnościami zaczyna odbijać się na płynności finansowej firmy. A wtedy okazuje się, że czas działa na naszą niekorzyść. Dłużnik, zamiast regulować zaległości wobec nas, spłaca tych wierzycieli,

którzy są lepiej zorganizowani oraz konsekwentnie i regularnie przypominają o terminach. W praktyce oznacza to, że nie dostaje pieniędzy ten, komu należne są one zgodnie z terminem, ale ten, kto potrafi skutecznie się o nie upomnieć.

Zdyscyplinować klientów do terminowej płatności

Jak więc zorganizować proces, który pozwala ograniczyć utracone należności i zdyscyplinować klientów do terminowej płatności? Coraz więcej firm jest świadomych, że lepiej zapobiegać niż leczyć. Jeszcze przed udzieleniem kredytu kupieckiego sprawdzają kontrahenta w dostępnych bazach i rejestrach. Część przedsiębiorców sięga także po wsparcie wyspecjalizowanych firm, które oceniają klienta nie tylko pod względem formalnym, ale przede wszystkim wiarygodności płatniczej. Taka weryfikacja nie ogranicza się wyłącznie do aktualnej sytuacji finansowej. Sprawdzają

na jest również historia biznesowa kontrahenta, bo to ona najczęściej pokazuje jego moralność płatniczą – czyli to, jak kontrahent zachowuje się, gdy zaczynają się problemy. Co jednak zrobić, gdy klient nie płaci, a kolejne przypomnienia nie przynoszą żadnego efektu? Przede wszystkim nie tracić głowy. Najważniejsze to rozpoznać sytuację i działać zdecydowanie. Im dłużej zwlekamy i dajemy się mamie obietnicom dłużnika, tym większa szansa, że należność trafi na koniec jego listy płatności. Jeżeli przedsiębiorca zadbał o dokumentację i posiada aktualne dane kontaktowe, wciąż może samodzielnie podjąć próbę rozmów polubownych. Czasem wystarczy spokojna rozmowa, by ustalić przyczynę braku płatności i wypracować ugodę lub harmonogram spłaty.

Skorzystać z usług firmy windykacyjnej

Jeśli jednak przedsiębiorca chce skupić się na prowadzeniu biznesu, naturalnym krokiem jest skorzystanie z usług firmy windykacyjnej. Dobra windykacja to nie tylko wysyłanie monitów według jednego schematu. To przede wszystkim analiza sprawy, weryfikacja dłużnika i dobór działań dopasowanych do konkretnej sytuacji.

W windykacji B2B szczególnie warto wybierać kancelarie dysponujące zespołem doświadczonych specjalistów, których działania są

przemyślane i wielowymiarowe, a przede wszystkim wykraczają poza sam monitoring należności. Niemniej istotna jest etyka. Firma windykacyjna powinna działać skutecznie, ale – co najważniejsze – bez generowania reputacyjnych szkód dla wierzyciela. Dlatego przed podjęciem współpracy warto sprawdzić, czy dany podmiot należy do organizacji branżowych, które realnie weryfikują standardy działania firm windykacyjnych, takich jak Związek Przedsiębiorstw Finansowych czy Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami. Na rynku nie brakuje bowiem firm obiecujących szybkie odzyskanie należności i sugerujących, że „znają dłużnika i mają na niego sposoby”. W praktyce często kończy się to rozczarowaniem, a czasem dodatkowymi problemami.

W sektorze MŚP jeszcze ważniejsze są szybka reakcja, proste procedury i wsparcie specjalistów tam, gdzie przedsiębiorca nie ma już czasu ani przestrzeni i chce skupić się na tym, co umie najlepiej. Wraz ze wzrostem organizacji rośnie potrzeba bardziej sformalizowanych procesów, podziału odpowiedzialności i świadomego doboru narzędzi. Niezależnie jednak od wielkości firmy jedno pozostaje niezmienne: skuteczna windykacja to nie improwizacja, lecz konsekwentne i proporcjonalne działania dopasowane do realiów biznesu.



W windykacji B2B warto wybierać kancelarie wykraczające poza sam monitoring należności.

Mediacja i negocjacje: niedoceniona broń w walce o pieniądze

W biznesie dług nie jest problemem. Problemem jest brak rozmowy o tym, jak go spłacić. Gdy faktura przestaje być opłacana, wielu przedsiębiorców automatycznie sięga po windykację lub pozew sądowy. Efekt? Zamrożone środki, rosnące koszty oraz miesiące – a czasem lata – oczekiwania na realny pieniądź. Tymczasem coraz więcej firm odzyskuje należności szybciej i skuteczniej, sięgając po mediację i negocjacje.



KINGA SZYCHOWIAK
mediator stały Sądu Okręgowego
w Łodzi, dyrektor windykacji
Kancelarii Prawnej Inkaso WEC

Sąd nie zawsze oznacza pieniądź
Wyrok sądu bywa satysfakcjonujący, ale nie zawsze przekłada się na wpływ środków na konto. Postępowania trwają długo, a egzekucja często kończy się bezskutecznie. Wierzyciel formalnie „wygrywa”, lecz finansowo nadal przegrywa. Mediacja zmienia perspektywę: zamiast pytać „kto ma rację”, strony koncentrują się na jednym pytaniu – jak odzyskać pieniądze tu i teraz.

Dłużnik nie zawsze jest nieuczciwy
W praktyce mediacyjnej większość dłużników nie neguje istnienia zobowiązania. Problemem są płynność finansowa, sezonowość przychodów, nietrafione inwestycje lub zatory płatnicze u ich kontrahentów. Eskalacja konfliktu często tylko pogarsza sytuację, blokując jakąkolwiek spłatę.

Negocjacje pozwalają „odmrozić” rozmowę: ustalić realny harmonogram spłat, zmniejszyć ciężar odsetek lub rozłożyć należność w sposób, który daje wierzycielowi realną szansę odzyskania środków.

Dlaczego mediacja się opłaca?

Z punktu widzenia finansów mediacja jest po prostu tańsza i szybsza:

– pieniądze wracają do obrotu w tygodniach, nie w latach,
– koszty są nieporównywalnie niższe niż w sporze sądowym,

– ryzyko całkowitej niewypłacalności dłużnika znacząco maleje.

Co ważne, uгода zawarta przed mediatorem sądowym, po zatwierdzeniu przez sąd, ma moc prawną wyroku. Różnica polega na tym, że jej treść została wypracowana przez strony, a nie narzucona odgórnie.

Relacje biznesowe też mają wartość
Wielu wierzycieli zapomina, że konflikt o należność nie musi oznaczać końca współpracy. Mediacja pozwala zachować relacje handlowe i reputację po obu stronach. W realiach rynku B2B to często wartość większa niż jednorazowa wygrana procesowa.

Firmy, które korzystają z mediacji, coraz częściej traktują ją jako element strategii zarządzania ryzykiem finansowym – obok ubezpieczeń należności czy monitoringu płatności.

Mediator: nie sędzia, lecz menedżer procesu

Rola mediatora w sporach finansowych polega na jednym: doprowadzić do porozumienia, które działa w praktyce. Bez emocji, bez moralizowania, za to z naciskiem na liczby, terminy i konsekwencje braku ugody.

Dobrze poprowadzona mediacja pozwala stronom szybko zorientować się, co jest realne, a co jedynie iluzją procesowej wygranej.

Czas na zmianę myślenia

Współczesny biznes coraz częściej odchodzi od logiki „pозew zamiast rozmowy”. Mediacja i negocjacje nie są oznaką słabości – są oznaką finansowej dojrzałości. W świecie presji na cash flow wygrywa nie ten, kto ma rację, lecz ten, kto najszybciej odzyskuje pieniądze.