

WINDYKACJA



Agent AI w windykacji: od analizy danych do rekomendacji działań

Rosnąca liczba spraw, wyższe oczekiwania klientów i potrzeba maksymalizacji odzysków skłaniają organizacje do szukania skuteczniejszych metod windykacji. Jednym z najbardziej obiecujących kierunków jest wykorzystanie Agentów AI, którzy analizują dane sprawy i rekomendują pracownikom najlepszy kolejny krok w procesie odzyskiwania należności.



MATEUSZ SOBOLEWSKI
VSoft SA

Każda sprawa generuje ogromną ilość informacji. To m.in. historia kontaktów, wcześniejsze działania, reakcje na komunikację czy harmonogram spłat. Organizacje dysponują również danymi historycznymi pokazującymi, które działania przynosiły najlepsze rezultaty. Agent AI może zwiększyć skuteczność odzyskiwania na-

leżności, podpowiadając kolejny krok – przyspieszając workflow lub opóźniając skierowanie sprawy do sądu. Umożliwia to elastyczne podejście, wykraczające poza sztywne ramy koszyków miesięcznych liczonych w DPD.

Jak działa inteligentna rekomendacja?

Jeśli dłużnik reagował na SMS-y, ale nie odbierał telefonów, Agent AI może zasugerować kolejny SMS zamiast telefonu. Może też zaproponować indywidualną ścieżkę windykacji. Analizując metadane, system może ustalić, że SMS wysyłany w 50. dniu opóźnienia był najskuteczniejszy dla spraw z przedziału 31–60

DPD. Na tej podstawie może zarekomendować wysłanie go wcześniej. W innych przypadkach wskaże potrzebę skierowania sprawy do bardziej zaawansowanego etapu procesu, gdy działania polubowne mają niewielkie szanse powodzenia. Może też różnicować treść komunikatu zależnie od wieku, płci czy regionu. Rekomendacje mogą obejmować m.in. wybór kanału i momentu kontaktu, strategię negocjacyjną, propozycję ugody lub harmonogramu spłat, przekazanie sprawy dalej oraz identyfikację spraw priorytetowych. Agent AI nie zastępuje pracownika, ale dostarcza rekomendację z uzasadnieniem. Decyzję pozostawia człowiekowi.

Wykorzystanie doświadczeń z tysięcy spraw

Największą wartością Agent AI jest zdolność uczenia się na podstawie zakończonych postępowań. Wiedza o skutecznych działaniach tradycyjnie tkwi w doświadczeniu najlepszych pracowników. Agent AI pozwala ją skodyfikować i wykorzystać w

całej organizacji, stając się bazą wiedzy pozostającą w firmie. System rozpoznaje wzorce wskazujące, jakie działania były najsukuteczniejsze dla określonych grup klientów, typów zobowiązań czy etapów zaległości. Dzięki temu umożliwia decyzje oparte na danych, a nie wyłącznie na intuicji. W praktyce oznacza to szybsze identyfikowanie skutecznych działań i lepsze wykorzystanie zasobów zespołów operacyjnych.



Wiedza o skutecznych działaniach tradycyjnie tkwi w doświadczeniu najlepszych pracowników.

Agent AI pozwala ją skodyfikować i wykorzystać w całej organizacji, stając się bazą wiedzy pozostającą w firmie.

AI jako partner, nie zastępstwo dla eksperta

Skuteczna windykacja wymaga nie tylko analizy danych, ale i zrozumienia sytuacji klienta. Przyszłość branży nie polega na zastępowaniu specjalistów przez AI, lecz na skutecznym wykorzystaniu technologii przez pracowników. Agent AI przejmuje czasochłonne analizy. Ostateczna decyzja pozostaje jednak po stronie eksperta, który uwzględni kontekst biznesowy, sytuację klienta oraz aspekty prawne i etyczne. Takie podejście pozwala ograniczyć czas poświęcany na analizę informacji. Jednocześnie pozostawia człowiekowi obszary wymagające doświadczenia i profesjonalnego osądu. Z perspektywy organizacji oznacza to również skuteczniejsze wykorzystanie wiedzy. Doświadczenie najlepszych pracowników nie pozostaje wyłącznie ich indywidualnym kapitałem. Staje się elementem wspólnej bazy kompetencji, z której korzysta cała organizacja.

materiał partnera



Rozwój AI nie zagwarantuje 100 proc. pewności w zweryfikowaniu osoby, która będzie zabiegała o kredyt czy kontrahenta.

Sama egzekucja już nie wystarcza?

W dzisiejszych czasach zdajemy sobie sprawę, że każdy następny rok przynosi coś nowego. Nie chodzi tylko o zmiany przepisów prawnych, ale także o wiele udogodnień w życiu codziennym. Niewiele z nas pamięta czasy, kiedy nie było telefonów ani Internetu. 20–30 lat temu funkcjonował inny świat bez elektroniki w postaci telefonów, komputerów czy wszechobecnych kamer.



MICHAŁ STARZYŃSKI
CEO Kancelarii Detektywistyczno-Windykacyjnej Starzyński Group

W tamtym czasie funkcjonowała też windykacja. Windykacja tamtych lat była zupełnie inna niż dzisiejsza windykacja, zwana eufemistycznie negocjacją. Opierała się ona w dużej mierze na niewiedzy dłużników, naruszała przepisy RODO czy dotyczące stalkingu. Warto przypomnieć, że banki miały przywilej w postaci możliwości wystawiania bankowych tytułów egzekucyjnych, tzw. BTE, co w 2016 r. zostało uznane za niekonstytucyjne. Na gruncie starej ustawy o komornikach sądowych i egzekucji z 1997 r. komornicy

mogli dokonywać jednocześnie zajęć i odbiorów ruchomości u dłużników, a następnie sprzedawać je w drodze tzw. sprzedaży komisowej. To już wspomnienia.

Od tradycyjnej windykacji do ery informacji

Dzisiejsza windykacja zapewne też będzie archaizmem dla windykacji w perspektywie najbliższych 5–10 lat. Jednak już dziś możemy zauważyć pewne trendy, które na pewno będą rozwijały się w nadchodzących latach. Wierzyciele mają coraz większą świadomość, że samo zdobycie tytułu wykonawczego nie gwarantuje jego wyegzekwowania. Wynika to z wielu upadłości i restrukturyzacji dłużników. Powołując się na statystyki z 2025 r., otworzono łącznie ponad 5500 restrukturyzacji i upadłości firm, z czego restrukturyzację ogłosiły 5132 firmy. Ponadto ogłoszono ponad 21 tys. upadłości konsumenckich. Statystyki są bez-

względne dla wierzycieli. Od czasu wprowadzenia przepisów o restrukturyzacji coraz więcej firm ogłasza taki stan. Do tego, gdy weźmiemy pod uwagę sytuację międzynarodową, która ma także diametralne znaczenie dla podstawowych sektorów gospodarczych kraju, a także trwającą od kilku lat wojnę w Ukrainie, jestem przekonany, że ten trend będzie utrzymywał się w najbliższych latach. Jest to korzyść dla dłużników, ale bolączka dla wierzycieli.

Wywiad gospodarczy jako przewaga wierzyciela

Tych kilka powodów sprawia, że wierzyciele coraz częściej korzystają z detektywistycznych wywiadów gospodarczych celem pozyskania niezbędnej wiedzy o ich

partnerach biznesowych. Jest to bardzo istotne wzbogacenie windykatora w argumenty do negocjacji z dłużnikiem. Powołam się na idealną w tym kontekście sentencję Francisca Bacona: „Wiedza to władza”.

Dzięki rozwojowi AI banki i instytucje finansowe weryfikują, w miarę możliwości, algorytmicznie możliwość spłacania zobowiązań przez zainteresowanego pożyczką czy kredytem. Jednak te mechanizmy nie są idealne. Dlatego sprawy są i będą przekazywane do działów windykacji, których rolą jest odzyskanie długu bądź realna ocena szans na jego odzyskanie. Gdyby AI było wzorcowe, to nie mielibyśmy problemów z płatnościami, a tym samym windykacja byłaby niepotrzebna. Detektywistyka pozwala m.in. ustalić aktualne miejsce zamieszkania dłużników, sprawdzić majątek aktualny i zbyty członków zarządu sp. z o.o., udokumentować stan posiadania konkretnych osób pod kątem ewentualnych spraw karnych. Są to czynności stricte terenowe i ustaleniowe, które na bazie naszego doświadczenia z roku na rok są coraz bardziej doceniane przez wierzycieli.

Sam wpis wierzytelności do rejestru dłużników nie ma takiego wpływu i mocy jak kilka lat temu. Kiedyś taki wpis był wstydem dla wpisanego, a teraz stał się nor-



Dzięki rozwojowi AI banki i instytucje finansowe weryfikują, w miarę możliwości, algorytmicznie możliwość spłacania zobowiązań przez zainteresowanego pożyczką czy kredytem.

malnością. Zmiany pokoleniowe także mają wpływ na podejście dłużników do obowiązku spłaty należności. Reguła pacta sunt servanda – „umów należy dotrzymywać” – odchodzi do lamusa.

Mając wiedzę na temat majątku dłużnika, a także osób odpowiedzialnych przed nawiązaniem współpracy, jako wierzyciele możemy podjąć świadomą decyzję, czy warto współpracować z danym kontrahentem. Na bazie wiedzy detektywistycznej wierzyciel może ustalić, czy opłaca mu się iść z pozwem o zapłatę, gdyż niestety, ponownie powołując się na statystyki egzekucji komorniczych, jest ona na bardzo niskim poziomie, rzędu 20–25 proc. prowadzonych spraw. Przed skierowaniem sprawy do komornika wierzyciel musi ponieść opłaty sądowe i koszty zastępstwa procesowego dla adwokata czy radcy prawnego.

Tym samym w moim odczuciu najbliższe lata będą owocowały coraz większymi problemami z dochodzeniem należności od dłużników. Liczba postępowań restrukturyzacyjnych będzie coraz większa, wierzyciele będą mieli coraz więcej problemów z egzekwowaniem swoich roszczeń, a komornicy będą działać coraz mniej efektywnie.

AI nie zastąpi wiedzy i doświadczenia

W przeciwieństwie do wielu kolegów z branży stoję na stanowisku, że rozwój AI nie zagwarantuje 100 proc. pewności w zweryfikowaniu osoby, która będzie zabiegała o kredyt czy kontrahenta. Mając to na względzie, nasza Kancelaria Detektywistyczno-Windykacyjna Starzyński Group, która funkcjonuje już od 2011 r., od ostatnich kilku lat bardzo intensywnie skupia się na detektywistycznych weryfikacjach kontrahentów zarówno w Polsce, jak i za granicą. To jest przyszłość windykacji i jej realne wzbogacenie. Podkreślam: „Wiedza to władza”. Dziękuję za uwagę.

Upadłość konsumencka – kiedy warto z niej skorzystać?

W 2025 r. w Polsce ogłoszono 21 266 upadłości konsumenckich – najwięcej w historii. Choć liczba ta była tylko nieznacznie wyższa niż rok wcześniej, zjawisko nadal pokazuje skalę problemów finansowych części gospodarstw domowych.

Kto najczęściej ogłasza upadłość?

Upadłość konsumencka jest przeznaczona dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej, które utraciły zdolność do regulowania swoich zobowiązań. Sąd analizuje sytuację majątkową dłużnika i może zdecydować o częściowym lub całkowitym umorzeniu długów. Z tej procedury można skorzystać raz na 10 lat.

Najczęściej upadłość ogłaszają osoby w wieku 30–49 lat. Mężczyźni stanowią 54,2 proc. wszystkich przypadków, a najwięcej postępowań dotyczy mieszkańców Mazowsza i Śląska. W przeliczeniu na liczbę mieszkańców najwyższy wskaźnik odnotowano w województwie kujawsko-pomorskim.

– Niepokoić może udział seniorów

w ogóle przypadków – mówi Mateusz Kostkowski, ekspert w zajmującej się zarządzaniem wierzytelnościami firmy Intrum. – Osoby, które ukończyły sześćdziesiąty rok życia, odpowiadają za ponad jedną piątą ogłoszonych w zeszłym roku upadłości konsumenckich. Wzrost kosztów życia, począwszy od czynszów i rachunków a energię, przez żywność, lekarstwa i niewielką dostępność wizyt u lekarzy-specjalistów w publicznym systemie ochrony zdrowia, z pewnością miał wpływ na sytuację finansową starszych Polaków. Jeśli weźmiemy pod uwagę fakt, że żyjemy w starzejącym się społeczeństwie, to w najbliższych latach ubóstwo emerytów i ich niewypłacalność może stać się

jednym z pilniejszych problemów społecznych – dodaje.

Dlaczego Polacy się zadłużają?

Badanie European Consumer Payment Report pokazuje, że 7 na 10 Polaków nie ma problemów z terminowym regulowaniem zobowiązań. Osoby mające trudności najczęściej korzystają z debetu na rachunku bankowym. – Od 2020 r. obserwujemy poprawę kondycji finansowej gospodarstw domowych, widać tu wyraźną tendencję wzrostową. Polacy, którzy mają problem z bieżącą obsługą zobowiązań, sięgają przede wszystkim po debet na rachunku bankowym – z tego rozwiązania w 2024 roku skorzystało choć raz 27 procent respondentów, którzy napotkali trudności ze spłatą rat. Niespełna piętnaście procent tej grupy przyznaje, że sięgnęło po to narzędzie przynajmniej dziesięciokrotnie, czyli regularnie „roluje” swoje zobowiązania – tłumaczy Mateusz Kostkowski.

Najczęściej zadłużamy się z powodu nieprzewidzianych wydatków

i rosnących kosztów życia. Niepokojące jest jednak to, że 14 proc. badanych zaciąga zobowiązania na cele konsumpcyjne.

– Niepokoić może dość liczna, odpowiadająca za 14 proc. wskazań, grupa osób, które zadłużyły się na luksusową konsumpcję. W tej kategorii zdecydowanie przodują „zетки”, a więc ludzie urodzeni pomiędzy 1995 a 2010 r. – co piąty badany przedstawiciel tego pokolenia kupił wycieczkę czy gadżet technologiczny, na który tak naprawdę nie mógł sobie pozwolić, korzystając z kredytu – mówi Mateusz Kostkowski. Ostateczność, a nie sposób na szybkie wyjście z długów

Znaczny wzrost liczby upadłości był efektem zmian w prawie z 2020 r., które ułatwiły dostęp do tej procedury. Od 2023 r. liczba postępowań utrzymuje się jednak na podobnym poziomie.

Jakie są główne przyczyny problemów ze spłatą zobowiązań?

– Co drugi respondent wskazuje na wysokie koszty życia, a jeszcze

w 2024 r. było to ponad 80 procent wskazań. Dla przeszło czterdziestu procent badanych problemem są nieoczekiwane wydatki, które potrafią nagle „wywrócić do góry nogami” domowy budżet, i to sygnał, że Polacy mogą nadmiernie się zadłużać i żyć „od dziesiątego do dziesiątego”, bez nawyku oszczędzania. Co szósty ankietowany wskazuje, że nie docenił wpływu odsetek i opłat bankowych na wysokość raty – dlatego tak ważne jest uważne czytanie zawieranych umów kredytowych – mówi Mateusz Kostkowski.

Choć upadłość konsumencka bywa określana jako „finansowy restart”, wiąże się z poważnymi konsekwencjami. Dłużnik traci możliwość swobodnego dysponowania swoim majątkiem, a jego część może zostać sprzedana na poczet wierzytelności. Sąd ustala plan spłaty zobowiązań, a całkowite umorzenie długów następuje tylko w wyjątkowych przypadkach. Informacja o upadłości pozostaje w BIK przez 10 lat i może znacząco utrudniać uzyskanie kredytu lub pożyczki.

Zarządzanie wierzytelnościami jako wsparcie dla CFO i działów finansowych

Wobec rosnącego wskaźnika niewypłacalności kontrahentów oraz zwiększającej się liczby postępowań restrukturyzacyjnych i upadłościowych dyrektorzy finansowi stają przed wyzwaniem utrzymania płynności i stabilności finansowej przedsiębiorstw. W tych warunkach kluczowego znaczenia nabiera wdrożenie efektywnego procesu zarządzania wierzytelnościami, umożliwiającego podejmowanie działań już na wczesnym etapie opóźnień płatniczych.



ADW. EWELINA TYSZCZYK

Departament Zarządzania
Wierzytelnościami B2B,
Kancelaria RK Legal

Odpowiednio ustalone i sprawnie realizowane procedury zarządzania wierzytelnościami zwiększają prawdopodobieństwo skutecznego odzyskania należności, ograniczają ryzyko powstania strat finansowych oraz sprzyjają utrzymaniu długoterminowych relacji z kontrahentami.

Kluczowe znaczenie ma wdrożenie procesu zarządzania wierzytelnościami jeszcze przed wystąpieniem problemu związanego z niewypłacalnością kontrahentów. Proces ten powinien rozpocząć się przed zawarciem kluczowych umów i podjęciem decyzji biznesowych o współpracy.

Ustalić procedury weryfikacji kontrahentów

Należy ustalić procedury weryfikacji kontrahentów, wykorzystując źródła dostępne na rynku, aby już na wstępnym etapie zweryfikować, czy kontrahent nie

posiada problemów z płynnością finansową i regulowaniem bieżących zobowiązań. Następnie warto ustalić stały monitoring płatności oraz utrzymywać kontakt z kontrahentem w celu podjęcia szybkich działań związanych z odzyskaniem należności już na etapie polubownym.

Błędnie bowiem działania związane z procesem odzyskiwania należności są podejmowane dopiero w momencie wystąpienia istotnych zatorów płatniczych. W praktyce takie podejście wydłuża okres oczekiwania na zapłatę i zwiększa ryzyko, że kontrahent utraci zdolność do regulowania swoich zobowiązań. Z punktu widzenia CFO kluczowe znaczenie ma czas reakcji. Im szybciej zostaną uruchomione odpowiednie procedury zarządzania wierzytelnościami, tym większa szansa na odzyskanie należności oraz ogra-

niczenie negatywnego wpływu przeterminowanych płatności na przepływy pieniężne przedsiębiorstwa.

Ograniczyć ryzyko procesowe

Dla działów finansowych równie istotne jest ograniczanie ryzyka



Właściwie zorganizowany proces zarządzania wierzytelnościami należy postrzegać jako inwestycję w rozwój i bezpieczeństwo finansowe przedsiębiorstwa, a nie traktować go jako zbędny koszt.

procesowego. Wcześniejsza analiza dokumentacji pozwala na właściwe przygotowanie sprawy poprzez rzetelną ocenę ryzyka związanego z postępowaniem oraz zwiększenie szans na skuteczne dochodzenie roszczeń.

Obecnie proces zarządzania wierzytelnościami staje się jednym z kluczowych elementów skutecznego zarządzania płynnością finansową przedsiębiorstwa. Nie stanowi już zagadnienia o charakterze pobocznym, lecz jest istotnym obszarem zarządzania, wpływającym zarówno na bieżącą działalność operacyjną, jak i długoterminową stabilność finansową przedsiębiorstwa. Właściwie zorganizowany proces zarządzania wierzytelnościami należy postrzegać jako inwestycję w rozwój i bezpieczeństwo finansowe przedsiębiorstwa, a nie traktować go jako zbędny koszt.

WINDYKACJA W ERZE SZTUCZNEJ INTELIGENCJI

Sztuczna inteligencja wchodzi dziś w obszary, które jeszcze kilka lat temu wydawały się odporne na automatyzację. Jednym z nich jest windykacja – proces z natury wymagający analizy danych, kontaktu z klientem, oceny ryzyka i podejmowania decyzji.



BOGUSŁAW BIEDA
prezes zarządu Vindicat

Tymczasem AI okazuje się narzędziem, które potrafi usprawnić odzyskiwanie należności na każdym etapie: od monitoringu płatności, przez komunikację, aż po działania prawne.

Nowa rzeczywistość: windykacja predykcja

Największą zmianą, jaką przynosi AI, jest możliwość przewidywania zachowań płatniczych klientów. Algorytmy analizują historię transakcji, częstotliwość opóźnień, sezonowość, branżę, a nawet sposób komunikacji dłużnika.

Na tej podstawie tworzą model ryzyka, który pozwala firmie z wyprzedzeniem reagować na potencjalne problemy. Dzięki temu windykacja przestaje być działaniem reaktywnym – staje się procesem proaktywnym, w którym firma

może wcześniej wysłać przypomnienie, zaproponować zmianę harmonogramu płatności lub zabezpieczyć transakcję.

Automatyzacja komunikacji – szybciej, taniej, skuteczniej

AI rewolucjonizuje sposób kontaktu z dłużnikami. Inteligentne systemy potrafią:

- wysłać spersonalizowane wiadomości dopasowane do profilu klienta,
- dobierać najlepszy kanał komunikacji (SMS, e-mail, telefon, komunikator),
- analizować ton wypowiedzi i reagować adekwatnie,
- prowadzić rozmowy w formie voicebotów i chatbotów.

Co ważne, komunikacja generowana przez AI jest neutralna, nieemocjonalna i konsekwentna, co zmniejsza ryzyko konfliktów oraz zwiększa skuteczność odzyskiwania należności.

Lepsza organizacja pracy działów finansowych

AI wspiera także zespoły księgowe i windykacyjne w codziennych zada-



niach. Automatyzuje:

- monitorowanie terminów płatności,
 - generowanie raportów,
 - analizę należności przeterminowanych,
 - priorytetyzację spraw według szans na odzyskanie długu.
- Dzięki temu pracownicy mogą skupić się na trudniejszych przypadkach, a nie na powtarzalnych czynnościach. W efekcie rośnie efektywność całego działu, a koszty windykacji spadają.

AI w negocjacjach i mediacjach

Nowoczesne narzędzia potrafią analizować rozmowy z dłużnikami i wskazywać najlepsze strategie negocjacyjne. System może zasugerować:

- kiedy warto zaproponować ugodę,
- jakie argumenty zwiększą szansę na płatność,
- czy dłużnik jest skłonny do współpracy,
- jakie działania mogą pogorszyć relację.

To ogromna zmiana – negocjacje stają się bardziej oparte na danych niż na intuicji.

Automatyzacja działań prawnych

AI wspiera również etap twardej windykacji. Potrafi:

- generować wezwania do zapłaty,
- przygotowywać dokumenty do sądu,
- analizować szanse powodzenia sprawy,
- wskazywać optymalną ścieżkę postępowania.

Choć decyzje prawne nadal podejmuje człowiek, AI znacząco skraca czas przygotowania dokumentacji i minimalizuje błędy.

Bezpieczeństwo i zgodność z przepisami

W erze RODO i rosnącej liczby regulacji dotyczących danych osobowych, AI pomaga firmom zachować zgodność z prawem. Systemy automatycz-

nie kontrolują:

- poprawność przetwarzania danych,
- zakres informacji udostępnianych pracownikom,
- zgodność komunikacji z obowiązującymi regulacjami.

To szczególnie ważne w windykacji, gdzie każdy błąd może oznaczać ryzyko prawne lub reputacyjne.

Czy AI zastąpi windykatorów?

Nie. AI nie przejmuje odpowiedzialności za decyzje, nie prowadzi skomplikowanych negocjacji i nie reprezentuje firm w sądzie. Jednak zmienia rolę windykatora – z osoby wykonującej powtarzalne zadania w eksperta, który pracuje na danych, analizach i rekomendacjach generowanych przez system.

Windykator przyszłości to specjalista, który potrafi wykorzystać technologię, a nie ktoś, kto ją zastępuje. Podsumowując: Windykacja w erze sztucznej inteligencji staje się szybsza, bardziej przewidywalna i efektywna. AI wspiera firmy w monitorowaniu płatności, komunikacji, analizie ryzyka, negocjacjach i działaniach prawnych. Automatyzuje procesy, redukuje koszty i zwiększa skuteczność odzyskiwania należności. To nie jest przyszłość – to dzieje się już teraz. Firmy, które wdrażają rozwiązania oparte na AI, zyskują przewagę konkurencyjną, a ich proces windykacyjny staje się bardziej profesjonalny i przyjazny zarówno dla wierzyciela, jak i dłużnika.

Płynność na danych. Jak KSeF i PSD2 wspierają terminowość faktur

W poprzednich artykułach przyglądałem się nieopłaconym fakturom od ludzkiej strony: przybliżyłem windykację relacyjną i psychologię niezapłaconych faktur. Tym razem poświęcę uwagę płynności finansowej z technicznego punktu widzenia.



TOMASZ KOŁKIEWICZ
twórca platformy rozliczeniowo-windykacyjnej Floba

Teza jest prosta: mamy aktualnie dwa powszechnie dostępne standardy wymiany danych fakturowych i bankowych: KSeF i PSD2. I bynajmniej nie są one zarezerwowane dla korporacji z dużym budżetem na IT. KSeF zasadniczo (z pewnymi wyjątkami) jest obo-

wiązkowy, więc korzysta z niego niemal każda firma. Z kolei dostęp do danych rachunku w standardzie PSD2 udostępnia swoim klientom każdy komercyjny bank zgodnie z regulacjami bankowymi w ramach UE. Te dwa standardy pozwalają obecnie zarządzać płynnością finansową na twardych danych, a nie na ręcznym pilnowaniu wyciągów.

KSeF: standard po stronie faktury

Krajowy System e-Faktur, jako państwowe repozytorium faktur ustrukturyzowanych, obowiązuje od bieżącego roku. Dla płynności

zmienia jedną rzecz: faktura bezspornie dociera we właściwe miejsce, z urzędową datą doręczenia. Znika częsty powód braku zapłaty pt. „nie dostałem faktury”, „zaginęła w mailach”, „poszła na zły adres”.

PSD2: standard po stronie płatności

PSD2 to otwarta bankowość: możliwość bezpiecznego, uprawnionego dostępu do historii rachunku przez interfejs programistyczny. Dla płynności zmienia drugą rzecz – dzięki danym przekazywanym przez banki zgodnie z dyrektywą PSD2, widać, co realnie wpłynęło na konto, bez ręcznego przeglądania wyciągów, czy konieczności logowania się na konto bankowe.

Dwa źródła, jeden obraz płynności

KSeF mówi, co powinno wpłynąć (faktury do zapłaty). PSD2 mówi,

co i kiedy wpłynęło (przelewy na rachunek). Zestawienie obu strumieni w czasie rzeczywistym odpowiada na pytanie, które dotąd wymagało masy ręcznej pracy: która faktura jest opłacona, a która nie i od ilu dni. Chodzi o automatyczne łączenie należności z wpłatami. Dzięki automatyzacji parowaniu danych pochodzących z tych dwóch źródeł, system może zareagować od razu, a nie po miesiącu, gdy okno empatii, o którym wspominałem w jednym z poprzednich artykułów, dawno się zamknęło.

Od danych do działania: kwadrans zamiast tygodni

Same standardy to jednak nie wszystko. Dane trzeba połączyć i wprawić w ruch. Dziś zajmują się tym gotowe narzędzia dostępne na rynku, a czas wdrożenia i konfiguracji liczony jest

w minutach, a nie tygodniach czy miesiącach. Gdy dane już płyną, monitoring, przypomnienia i łagodna eskalacja mogą działać się automatycznie, bez agresji, w duchu relacyjnym.

Co to znaczy dla płynności i terminowości faktur

Im wcześniej widzimy, że faktura nie ma pokrycia, tym szybciej możemy zareagować. Szybsza reakcja to z kolei krótszy czas zaległości. Terminowość rośnie, bo przypomnienie trafia do dłużnika, gdy sprawa jest jeszcze świeża i prosta do wyjaśnienia, zanim zaległość urośnie i uruchomi mechanizmy obronne.

Technologia nie zastępuje tu relacji. Może za to zminimalizować tarcia, które przez lata generowały zatory i dają czas na rozmowę, zanim faktura zdąży się mocno przeterminować.

Płynność finansowa zaczyna się od skutecznego zarządzania

PAWEŁ STARCZAK
niezależny ekspert

Dlatego zarządzanie należnościami przestało być wyłącznie zadaniem działu księgowości – dziś stanowi istotny element strategii finansowej przedsiębiorstwa, wpływający na jego bezpieczeństwo, zdolność inwestycyjną oraz konkurencyjność.

Jak ograniczyć ryzyko zatorów płatniczych?

Jednym z najsukcesywniejszych sposobów ograniczania ryzyka zatorów płatniczych jest odpowiednio zaplanowana polityka zarządzania należnościami. Powinna ona obejmować zarówno weryfikację kontrahentów przed rozpoczęciem współpracy, jak i jasne zasady dotyczące terminów płatności, limitów kredytu kupieckiego oraz procedur postępowania w przypadku opóźnień. Coraz więcej firm korzysta również z dostępnych baz gospodarczych i raportów finansowych, które pozwalają ocenić wiarygodność potencjalnego partnera biznesowego jeszcze przed podpisaniem umowy.

Monitoring należności to klucz do szybkiej reakcji

Kluczowym elementem skutecznego zarządzania należnościami jest moni-

W dynamicznym otoczeniu gospodarczym jednym z największych wyzwań dla przedsiębiorców pozostaje utrzymanie płynności finansowej. Nawet rentowna firma może znaleźć się w trudnej sytuacji, jeśli kontrahenci nie regulują zobowiązań w terminie.

toring płatności. Nie ogranicza się on jedynie do sprawdzenia, czy faktura została opłacona. To przede wszystkim systematyczna analiza terminów, automatyczne przypomnienia o zbliżających się płatnościach oraz szybka reakcja na pierwsze sygnały opóźnień. W praktyce już kilkudniowa zwłoka może być sygnałem problemów finansowych kontrahenta, dlatego nie warto odkładać działań na później. Nowoczesne systemy do zarządzania finansami umożliwiają automatyzację procesu monitoringu należności. Przedsiębiorcy mogą ustawić harmonogram przypomnień wysyłanych e-mailem lub SMS-em, monitorować przeterminowane faktury w czasie rzeczywistym oraz analizować historię płatniczą klientów. Dzięki temu działania windykacyjne rozpoczynają się znacznie wcześniej, a wiele spraw udaje się zakończyć polubownie, zanim zaległości urosną do poważnych kwot.

Konsekwencja ma znaczenie

Ekspert podkreśla, że równie ważna jak technologia jest kon-

sekwencja. Brak reakcji na opóźnienia często jest odbierany przez nierzetelnych kontrahentów jako przyzwolenie na dalsze odwlekanie płatności. Regularny kontakt z dłużnikiem oraz przypomnianie o obowiązku zapłaty zwiększają szanse na szybkie odzyskanie należności bez konieczności kierowania sprawy do sądu.

Kiedy warto skorzystać z pomocy firmy windykacyjnej?

W sytuacjach, gdy działania prowadzone samodzielnie okazują się nieskuteczne, warto rozważyć współpracę z profesjonalną firmą windykacyjną. Wbrew powszechnym stereotypom współczesna windykacja w pierwszej kolejności opiera się na negocjacjach i roz-

wiązaniach polubownych. Celem jest odzyskanie należności przy jednoczesnym zachowaniu możliwie dobrych relacji biznesowych między stronami. Firmy windykacyjne dysponują doświadczeniem, wyspecjalizowanymi narzędziami oraz znajomością przepisów prawa, dzięki czemu potrafią skutecznie prowadzić proces odzyskiwania należności na każdym etapie – od windykacji polubownej po postępowanie sądowe i egzekucyjne. Dla przedsiębiorców oznacza to nie tylko większą skuteczność działań, ale również oszczędność czasu i odciążenie własnych zespołów.

Zarządzanie należnościami to inwestycja w bezpieczeństwo firmy

Budowanie stabilności finansowej przedsiębiorstwa wymaga dziś aktywnego zarządzania należnościami, a nie jedynie reagowania na pojawiające się problemy. Regularny monitoring płatności, odpowiednia ocena ryzyka oraz współpraca z wyspecjalizowanymi partnerami pozwalają znacząco ograniczyć ryzyko zatorów płatniczych. W efekcie firma zyskuje większą przewidywalność przepływów finansowych, może bezpieczniej planować rozwój i skuteczniej konkurować na rynku.



Dlaczego zarządzanie należnościami powinno być elementem strategii finansowej firm?

Średnio 11,4 proc. przychodów polskich firm wpływa po terminie, podczas gdy granica, po której opóźnienia zaczynają zagrażać ich działalności, wynosi 11,5 proc.¹



ANDRZEJ KOPEC

Finance Department Director
Intrum Poland

Oznacza to, że przedsiębiorstwa funkcjonują z marginesem bezpieczeństwa wynoszącym zale-

dwie 0,1 p.p. Nie możemy więc patrzeć na zarządzanie należnościami wyłącznie jako na proces realizowany po wystąpieniu problemu. W Intrum jesteśmy przekonani, że powinno ono stanowić integralny element strategii finansowej przedsiębiorstwa. Jesteśmy świadkami ewolucji tradycyjnie rozumianej windykacji. Zamiast koncentrować się wyłącznie na odzyskiwaniu zaległych płatności, firmy powinny oszacowywać ryzyko, zanim przełoży się ono na opóźnienia. Oznacza to większy nacisk na analizę danych oraz scoring kontrahentów, pozwalający ocenić ich wiarygodność płatniczą jeszcze przed rozpoczęciem współpracy. Takie podejście pozwala wcześniej identyfikować zagrożenia i podejmować decyzje, za-

nim opóźnienia zaczną wpływać na płynność finansową przedsiębiorstwa.

W realizacji tych działań coraz większą rolę odgrywają nowe technologie. Według naszych badań już 64 proc. polskich firm wykorzystuje AI w zarządzaniu płatnościami, oszczędzając średnio 4,7 godziny tygodniowo na obsłudze płatności i należności. Sztuczna inteligencja powinna jednak wspierać, a nie zastępować ekspertów, bo w zrozumieniu przyczyn opóźnień czy wypracowaniu sposobu spłaty nadal kluczową rolę odgrywa człowiek.

Zarządzanie należnościami jako element strategii finansowej

Jeżeli jednak mimo działań prewencyjnych dochodzi do opóź-

nienia w płatności, kluczowe znaczenie ma szybka reakcja oraz sposób prowadzenia działań windykacyjnych. Ogromną rolę odgrywa tu windykacja polubowna, której celem jest nie tylko odzyskanie należności, lecz i utrzymanie relacji z kontrahentem. Z naszego ponad dwudziestoletniego doświadczenia wiemy, że często opóźnienia wynikają z błędów formalnych bądź przejściowych problemów organizacyjnych czy finansowych. Wczesny kontakt zwiększa szanse na odzyskanie należności bez konieczności kierowania sprawy na drogę sądową.

Zarządzanie należnościami jako element strategii finansowej pozwala nie tylko ograniczać ryzyko utraty płynności, ale również usprawnia planowanie finansowe

i zwiększa odporność firmy na zatory płatnicze. Dzięki temu firmy mogą podejmować decyzje biznesowe w oparciu o większą przewidywalność przepływów finansowych, zamiast reagować dopiero wtedy, gdy problem już wystąpi. Co równie istotne, odpowiednio zaplanowane działania pozwalają zachować wartościowe relacje z kontrahentami i wspierać dalszą współpracę, zamiast traktować każde opóźnienie jako początek sporu.

Oznacza to, że działania związane z zarządzaniem należnościami rozpoczynają się znacznie wcześniej – od świadomej oceny ryzyka dzięki analizie danych i budowania procesów, które pozwalają zapobiegać problemom.

materiał partnera