NOWOCZESNE NARZĘDZIA WINDYKACYJNE

ZABEZPIECZANIE NALEŻNOŚCI
– czy w tym też może pomóc nam windykator?

Odpowiedź na tytułowe pytanie może być tylko twierdząca. Nie kto inny, jak właśnie windykator znajduje się na pierwszej linii walki z przedsiębiorcami, którzy chwytając się wszelkich dostępnych prawnie metod, starają się doprowadzić do niekorzystnego dla wierzyciela wyniku całego postępowania windykacyjnego.

Szymon **Krawczyk**

kierownik biura egzekucji
z Kancelarii Prawnej Inkaso WEC S.A.

To windykator codziennie zmaga się z coraz to nowymi pomysłami dłużników, powodujących postawienie wierzyciela przed dylematem, czy wygra postępowanie sądowe lub czy postępowanie egzekucyjne nie skończy się doręczeniem postanowienia o umorzeniu egzekucji z uwagi na jej bezskuteczność. Lata doświadczenia w pracy z dłużnikami pozwalają postawić tezę, że windykator dokładnie wie, jak zabezpieczyć się przed ryzykiem niewypłacalności partnerów biznesowych.

Zmniejszyć ryzyko

Zabezpieczenie należności powoduje zmniejszenie ryzyka niekorzystnego rezultatu całej windykacji, a często sprawia, że przedsiębiorca w ogóle nie musi korzystać z usług outsourcingu windykacyjnego. Dlatego, decydując się na powstanie stosunku gospodarczego z kontrahentem, najlepiej jest kierować się zasadą: lepiej zapobiegać niż leczyć. Firmy windykacyjne, wykorzystując m.in. zasoby baz danych o przedsiębiorcach, biur informacji gospodarczych oraz dostępną wiedzę, mogą przeprowadzić wywiad gospodarczy na temat przyszłego kontrahenta, czy grozi mu potencjalne ryzyko niewypłacalności, bądź czy już zmaga się z problemami natury finansowej. Przeprowadzając taki wywiad, windykator jest w stanie również ustalić majątek należący do potencjalnego dłużnika.

Braki formalne

Dokonując rewizji uników, jakie stosują dłużnicy uchylający się od zapłaty, głównym argumentem, który podnoszą, jest niewystarczająca dokumentacja, dowodząca istnienie zobowiązania. Stąd firmy trudniące się zarządzaniem wierzytelnościami wiedzą, jak ważne jest zabezpieczenie zaplecza formalnego każdej transakcji. Niedopilnowanie opatrzenia dokumentu jednym podpisem lub samo pominięcie jednego dokumentu może skutkować wydaniem przez sąd niekorzystnego dla wierzyciela wyniku. Doświadczenie uczy, że aż 90 proc. tych wyroków wynika właśnie z nieudowodnienia istnienia roszczenia.

Narzędzia prawne

Dobór środka zabezpieczającego powinien być uzależniony od przedmiotu transakcji oraz jej wartości. Windykator jest w stanie zarekomendować jego odpowiednią formę oraz zadbać o prawidłowość jego przygotowania. Dostępnych jest kilka narzędzi prawnych, które w przypadku wątpliwości co do wiarygodności biznesowej partnera, będą gwarantem skutecznej windykacji i są nimi – najpowszechniejszy w obrocie – weksel, poręczenie, przewłaszczenie na zabezpieczenie, zastaw rejestrowy, czy hipoteka umowna. Wybór w/w form daje gwarancję szybszego, tańszego oraz skuteczniejszego wyegzekwowania należności w przypadku uchylania się od jej zapłaty.

Zabezpieczenie majątku

Firma windykacyjna zarządza często wierzytelnościami o bardzo dużych nominałach. Potrafi również, wykorzystując strategie oraz techniki negocjacyjne, zadbać za swojego klienta o uzyskanie od dłużnika np. dokumentów prywatnych, pozwalających na tańsze oraz mniej uciążliwe dowodowo postępowanie przed sądem. Kodeks postępowania cywilnego zapewnił wierzycielowi również prawną procesową instytucję zabezpieczenia roszczenia na czas trwania postępowania. Przekładając ten przepis na grunt postępowania o zapłatę, można także ubiegać się w sądzie o zabezpieczenie wskazanego przez wierzyciela majątku dłużnika.

Dzisiejsza windykacja, to nie tylko proces odzyskiwania przeterminowanych już należności, ale przede wszystkim prewencja biznesowa. Czerpiąc korzyści ze zdobytego doświadczenia na coraz trudniejszym rynku odzyskiwania należności od dłużników, windykatorzy doskonale wiedzą, że dzisiejsi dłużnicy – przedsiębiorcy, swoją przedsiębiorczością wykazują się nie tylko w czystym biznesie, ale również w sferze skutecznego unikania spłacania swoich zobowiązań.

BIZNES RAPORT

GAZETA FINANSOWA
25 listopada – 1 grudnia 2016 r.

Na celowniku detektywa, czyli usługi detektywistyczne w służbie windykacji

Przydatność usług detektywistycznych została nakreślona już w źródłosłowie. Jej wyznacznikiem jest łacińskie detego oznaczające odkrywanie, wykrywanie i wyjawianie. Natomiast pełny obraz użyteczności detektywa otrzymano dzięki spięciu tego terminu z efektywnym procesem pozyskiwania wszelkich informacji, które dla określonych osób, bądź podmiotów, są podstawowym miernikiem ich poczucia bezpieczeństwa, czyli również ich pewności co do uczciwości pożyczkobiorcy lub kredytobiorcy. Tak oto łacińskie detego ukształtowało rolę i pozycję detektywa w przestrzeni bezpieczeństwa w dzisiejszym świecie, w tym także w Rzeczypospolitej Polskiej, gdzie w 2001 r. prawodawca ustawowo określił podstawowy trzon współcześnie realizowanego zakresu działalności detektywa.

dr Dariusz **Wasiak**

ekspert Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu

Uchwalenie ustawy o detektywach powodowane było niewątpliwie potrzebą zawężenia dotychczasowej mało sformalizowanej praktyki w zakresie realizowania usług detektywistycznych i objęcie jej obecnie licencjonowaniem. Dzięki takiemu zabiegowi ustawodawca zmusił detektywów do systematycznego pogłębiania wiedzy z zakresu nauk społecznych i humanistycznych oraz pomocniczych, a także umiejętności technicznych i organizacyjnych, które będąc składnikami efektywności przekładają się na sprawniejsze wykorzystywanie m.in. tak posiadanej, jak i wyuczonej kreatywności. Ustawodawca podkreślił zarazem, że koncesjonowany detektyw to nie tylko osoba zorientowana na komercyjne prowadzenie usług. To także osoba dająca rękojmię poszanowania tajemnicy, działająca obiektywnie, choć na zlecenie określonych osób lub podmiotów, która w ramach realizacji swoich zleceń wykorzystuje z poszanowaniem prawa innowacyjne i skuteczne metody wykrywcze, będące często poza oczekiwanym zasięgiem służb policyjnych.

Efektywność

Dlatego też ten ustawowo nakreślony paradoks, czy też, mówiąc inaczej, wymuszony kształt gospodarczego elementu dbałości o pozyskanie i utrzymanie klienta, przełożył się na wysoką skuteczność działań detektywów. Efektywność ta dostrzegalna jest przede wszystkim w przestrzeni realizowania usług detektywistycznych na zlecenie banków oraz innych podmiotów ze sfery usług finansowych i pokrewnych, której głównym przedmiotem jest ujawnianie ukrytych majątków, bądź po prostu zdobycie informacji potwierdzających nieuczciwość kontrahenta, zwaną też przestępstwem oszustwa.

Na celowniku

Stąd też na celowniku detektywa są przede wszystkim nieuczciwi kontrahenci, a jego głównym celem jest pozyskanie wiarygodnej informacji. Od jej jakości i prawidłowości zależy nie tylko przeprowadzenie skutecznej windykacji, czyli odzyskania określonego mienia, czy wykrycia miejsca ulokowania celowo zdeponowanych, bądź w inny sposób ukrytych środków finansowych, ale także przyszłość samego detektywa. Dlatego też tak sprofilowana działalność detektywistyczna nie daje podstaw do ostracyzmu na arenie działań na rzecz zapewnienia poczucia bezpieczeństwa.

Trzeba tu jednakże wyraźnie podkreślić, że detektyw realizując powierzone zadania na polu prawa prywatnego ujawnia zarazem sfery także innych możliwych naruszeń, które zaliczyć należy do kręgu nieprawidłowości ściganych z urzędu. Potwierdzać to może, że jego działania korespondują wprost z obowiązkami instytucji odpowiedzialnych za bezpieczeństwo i porządek publiczny. Skutkuje to czasem wręcz wskazywaniem tymże instytucjom właściwej metodyki działań w tym zakresie.

Indywidualne podejście

Można zatem postawić tezę, że detektyw, działając w ramach służby windykacji, zobligowany jest do podchodzenia do każdego zadania indywidualnie, z wykorzystaniem doświadczeń zdobytych także podczas innych, nie zawsze zbieżnych celowościowo, zadań. Ma bowiem świadomość, że wyłącznie od skuteczności jego działania, a tym samym wymaganego profesjonalizmu, jest on w stanie nie tylko zmaksymalizować własne zyski, ale także rozwinąć działalność lub po prostu systematycznie realizować zlecenia, co tożsame jest z jego poczuciem bezpieczeństwa, tak w jego indywidualnej sferze finansowej, jak i roli potencjalnego pracodawcy. Takich zależności i takiej determinacji nie ma żaden przedstawiciel innego podmiotu, który w ramach posiadanych uprawnień może, a nawet jest ustawowo zobligowany do wykrywania i ujawnienia przestępstw, a tym samym np. do ustalenia osób, które dokonały oszustwa. Konkludując podjęte tu rozważania, należy wskazać, że zawodowa obecność detektywa w przeprowadzeniu przez banki i inne podmioty ze sfery usług finansowych oraz pokrewnych skutecznej windykacji winna być stałym elementem tegoż procesu. Oczywiście pod warunkiem, że kierunek działania określonego detektywa idzie w parze z jego potwierdzoną inklinacją do zdobywania wiedzy, którą w procesie edukacji można przekształcić w umiejętności niezbędne do efektywnego realizowania takich zadań.

Pieczęć prewencyjna – poważne podejście do terminowości

„Lepiej zapobiegać niż leczyć" – ta starożytna maksyma, dotyczy nie tylko spraw zdrowotnych, ale również innych sytuacji, w których profilaktyka jest lepsza niż usuwanie niekorzystnych skutków zdarzeń, którym – przy zastosowaniu odpowiednich działań prewencyjnych – udałoby się zapobiec. Idealnie znajduje ona zastosowanie m.in. w kontaktach handlowych między przedsiębiorcami.

Rafał **Latos**

prawnik w Kancelarii Effect

Jak wiadomo, zatory płatnicze są jednym z największych problemów polskich przedsiębiorców. Nieterminowe płatności potrafią zastopować nawet najlepiej rozwijającą się firmę, dlatego też, w kontaktach między przedsiębiorcami bardzo ważną rolę zaczęła odgrywać prewencja. Zarówno małe, jak i duże firmy zaczęły w swojej bieżącej działalności wykorzystywać narzędzia, wpływające na terminowe regulowanie zobowiązań przez partnerów handlowych lub też pozwalające na uniknięcie współpracy z nierzetelnymi kontrahentami. Korzystanie z tych narzędzi pozwala uniknąć kosztów związanych z późniejszą windykacją należności. Jednym z takich narzędzi jest pieczęć prewencyjna.

Zmniejszyć ryzyko powstania problemów

Używanie pieczęci prewencyjnej znacznie zmniejsza ryzyko powstania problemów z zaległymi płatnościami. Sygnowanie nią wystawianych faktur VAT, rachunków czy też not odsetkowych, informuje kontrahentów, o stałej współpracy wystawcy dokumentu z profesjonalną firmą windykacyjną bądź kancelarią prawną w zakresie windykacji swoich należności. Tym samym,. kontrahent jest pośrednio informowany o negatywnych konsekwencjach wynikających z opóźnień w zapłacie. Kolor pieczęci prewencyjnej – zazwyczaj jaskrawoczerwony – zwraca uwagę odbiorcy, skutecznie przypominając mu o nadchodzącym terminie płatności.

Działania prewencyjne

Pieczęć pełni funkcję informacyjną i co do zasady nie wpływa negatywnie na relacje między przedsiębiorcami. Posiadacz pieczęci prewencyjnej sam decyduje o tym, kiedy i w stosunku do kogo chce zastosować działania prewencyjne. Najlepiej stosować je jednak w stosunku do firm, które już wcześniej sprawiały problemy płatnicze lub też zaczęły wykazywać pogorszenie dyscypliny płatniczej. Aby utrzymać skuteczność pieczęci należy jej jednak używać tylko w sytuacjach, które rzeczywiście tego wymagają.

> **Używanie pieczęci prewencyjnej znacznie zmniejsza ryzyko powstania problemów z zaległymi płatnościami. Pieczęć pełni funkcję informacyjną i nie wpływa negatywnie na relacje między przedsiębiorcami.**

Pieczęć prewencyjna daje najlepsze efekty, gdy jest używana łącznie z monitoringiem płatności. Główne korzyści płynące z pieczęci prewencyjnej to zwiększenie płynności finansowej przedsiębiorstwa, zwiększenie dyscypliny płatniczej kontrahentów, niedopuszczanie do powstawania nieściągalnych długów, odciążenie działu księgowości i działu handlowego klienta, a także obniżenie kosztów windykacji należności. Pieczęć prewencyjna jest najtańszym i najprostszym we wdrożeniu narzędziem pre-windykacyjnym.

GAZETA FINANSOWA
25 listopada – 1 grudnia 2016 r.

BIZNES RAPORT

Z MYŚLĄ O KLIENCIE

Polskie firmy często zwlekają ze skorzystaniem z pomocy zewnętrznych specjalistów, kiedy mają problem z uzyskaniem zapłaty ze strony kontrahenta. Podyktowane jest to między innymi nieufnością wobec zewnętrznych windykatorów i przekazanie tym samym kontrahentom sygnału do okazania niezadowolenia ze współpracy, przez co ich relacje mogłyby ulec pogorszeniu.

Włodzimierz **Szymczak**

dyrektor zarządzający
Atradius Collections w Polsce

Nasze doświadczenie pokazuje, że nie ma podstaw do tego typu obaw, gdy korzysta się z usług odpowiedzialnych profesjonalistów, którzy działają z poszanowaniem zasad i najwyższej kultury biznesowej połączonej z subtelnością i wyczuciem w prowadzonej relacji. Samodzielne prowadzenie windykacji może natomiast nie tylko nie przynieść oczekiwanych rezultatów i znacząco wydłużyć proces w czasie, ale także, poprzez czynnik osobistego zaangażowania i emocji z tym związanych, doprowadzić do pogorszenia relacji między partnerami. Tymczasem, powierzenie procesu windykacji profesjonalnemu podmiotowi gwarantuje wsparcie obiektywnych specjalistów mających bogate doświadczenie, umiejętności postępowania z bardzo różnymi klientami oraz wiedzę prawną i finansową.

Edukować

Zdajemy sobie sprawę z pewnej dozy podejrzliwości klientów, związanej z brakiem znajomości przebiegu i możliwych strategii odzyskiwania należności. Dlatego też edukujemy firmy w tym zakresie i dokładamy starań, aby cały proces był jasny, a zasadność wszystkich podejmowanych przez nas kroków dobrze zrozumiana przez klienta. Trzeba bowiem pamiętać, że firma zewnętrzna korzysta z szerszego wachlarza narzędzi niż klient działający w pojedynkę: danych historycznych, informacji o toczących się postępowaniach oraz ogólnopolskich baz dłużników, gdzie może sprawdzić historię nierzetelnych płatników. Ważne jest to, że korzystając z zewnętrznej firmy, klient zostaje wyłączony z komunikacji z dłużnikami związanej z regulowaniem płatności – cały proces przejmują eksperci firmy zewnętrznej. Taka windykacja odbywa się więc na poziomie czysto formalnym, bez czynnika emocjonalnego i dlatego też nie ma negatywnego wpływu na relacje z płatnikami. Profesjonalne firmy windykacyjne szczególnie dbają o ten aspekt współpracy i monitorują nastroje klientów poprzez badanie czy działania windykacyjne mają wpływ i naruszają relacje handlowe z odbiorcami. Jesteśmy świadomi, że dla każdego klienta podjęcie decyzji o przekazaniu klienta do windykacji jest trudne, niezależnie od tego, czy jest to jednorazowa decyzja czy pełen outsourcing. Najważniejsza jest kwestia zaufania, tj. w jaki sposób firma windykacyjna podejdzie do zlecenia, jakie podejmie działania, a także przede wszystkim – czy przekaże odzyskane środki.

Z poszanowaniem praw dłużnika

Działania firm windykacyjnych nie obejmują oddzielne przepisy prawa, stąd też podejmują one próby samoregulacji szczególnie w obszarze odpowiedzialnej działalności biznesowej etycznej windykacji. Zmiany te są realizowane tak wewnętrznie – poprzez wprowadzanie kodeksu dobrych praktyk w firmie, jak i poprzez stowarzyszenia oraz związki firm, np. Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami (poprzednio Polski Związek Windykacji), które tworzą odpowiednie zapisy dotyczące procesów i podejmowanych działań dla branży. Regulacje te dotyczą wielu poziomów – windykacji telefonicznej, kontaktów bezpośrednich, naliczania odsetek i opłat, itd. Przykładowo rozmowy telefoniczne z dłużnikami mogą być prowadzone w dni powszednie w godzinach 06:00 – 22:00. Z kolei w przypadku windykacji terenowej, czynności windykacyjne mogą być podejmowane w miejscu zamieszkania dłużnika w dni powszednie między 07:00 a 21:00, a w pozostałe dni tygodnia oraz w dni świąteczne od godziny 08:00 do godziny 20:00. Częstotliwość kontaktów z dłużnikiem nie powinna być dla niego uciążliwa i nie może nosić znamion szykany. To właśnie ta pełna przejrzystość i szczegółowo określone zasady oraz standardy pracy profesjonalnych windykatorów, przekonują klientów do korzystania z usług profesjonalnych firm. Takie są zrzeszone w instytucjach branżowych, gdzie można szukać informacji o nich.

Windykacja należności to szeroki wycinek rynku, na którym działają nie tylko firmy windykacyjne, ale również sądy, komornicy, policja czy chociażby operatorzy pocztowi, którzy doręczają stosowne dokumenty. Z uwagi na to, warto też pamiętać o tym, że niepoprawne działanie jednego z elementów może oddziaływać na negatywną percepcję całego procesu i osobno wszystkich podmiotów. Dlatego bardzo ważne jest wybranie profesjonalnej firmy, która zna te powiązania i potrafi je wyjaśnić, zarówno z punktu widzenia klienta, jak i dłużnika, a tym samym w odpowiedzialny biznesowo sposób przeprowadzić wierzyciela przez cały proces windykacji.

Zachować najwyższe standardyProfesjonalne firmy windykacyjne stale dbają o zachowanie najwyższych standardów obsługi i politykę zarządzania należnościami klientów, aby oferować im pełne wsparcie, zarówno w kraju, jak i zagranicą. Dlatego, w obliczu rosnącego zainteresowania i znaczenia pomocy prawnej w zarządzaniu należnościami, niektóre decydują się na uruchomienie działalności kancelarii prawniczej, rozwijając zakres świadczonych usług w tym zakresie. Istotnie zwiększa to zdolności operacyjne i pozwala na oferowanie działań praktycznie szytych na miarę potrzeb klientów. W przypadku outsourcingu odzyskiwania należności, coraz więcej przedsiębiorstw na świecie decyduje się na skorzystanie z usług kancelarii prawnych. W Polsce popularność korzystania z pomocy prawnej jest równie duża, co odzyskiwanie należności poprzez własnych pracowników przedsiębiorstw, które jest najczęściej wybierane.

Polscy przedsiębiorcy są coraz bardziej świadomi i coraz częściej otwierają się na nowe działania. Decydując się na outsourcing windykacji, można zwiększyć nie tylko skuteczność w odzyskiwaniu należności oraz obniżyć koszty windykacji wewnętrznej, ale przede wszystkim utrzymać dobre relacje z kontrahentami.

Świetnie działający mechanizm

Outsourcing usług windykacyjnych, analogicznie do innych dziedzin biznesu, oznacza korzystanie z zewnętrznych, wyspecjalizowanych firm windykacyjnych w celu realizacji zadań z zakresu obsługi wierzytelności.

Jacek **Kosmalski**

dyrektor generalny Kancelarii Mediator

Na dzień dzisiejszy powinniśmy móc postawić znak równości pomiędzy outsourcingiem usług windykacyjnych a zastępstwem klienta na etapie polubownym we wczesnym stadium przeterminowania należności z windykacją polubowną bezpośrednią włącznie, poprzez przeprowadzenie przez zewnętrzną firmę windykacyjną procesu sądowego o zapłatę i reprezentację klienta w postępowaniu egzekucyjnym, a wszystko poprzedzone wywiadem gospodarczym.

Kompleksowość rozwiązań

Na każdy z etapów składają się czynności skrupulatnie zaplanowane w czasie, w oparciu o wieloletnie doświadczenia branży windykacyjnej w Polsce i zależne od reakcji dłużnika, oraz dostosowane do potrzeb i etapu danego zobowiązania. Łatwo zauważyć kompleksowość rozwiązań proponowanych dziś przez profesjonalne firmy windykacyjne posiadające odpowiednie doświadczenie i zaplecze do tego aby budować swoim zleceniodawcom zewnętrzne działy windykacji. Ze współpracy z zewnętrzną firmą windykacyjną wynikają wymierne korzyści.

Klient nie musi utrzymywać działu windykacji w swoim przedsiębiorstwie, lub obarczać obowiązkami działu windykacji osób odpowiedzialnych np. za sprzedaż lub księgowość – ewidentna oszczędność czasu, pieniędzy i potencjału własnych pracowników którzy i tak z założenia nie są w stanie, nawet w ułamkowej części, wykonać czynności koniecznych do skutecznego zamknięcia procesu windykacji.

Pomimo tak oczywistych argumentów w sektorze mikroprzedsiębiorstw w Polsce aż 73 proc. (źródło: Puls Biznesu) firm nie korzysta z outsourcingu windykacji podnosząc dwa najczęściej spotykane kontrargumenty (jak wynika z badań przeprowadzonych przez Keralla Research): obawa przed utratą kontrahenta i wygórowane koszty windykacji.

W kierunku nowoczesnych rozwiązań

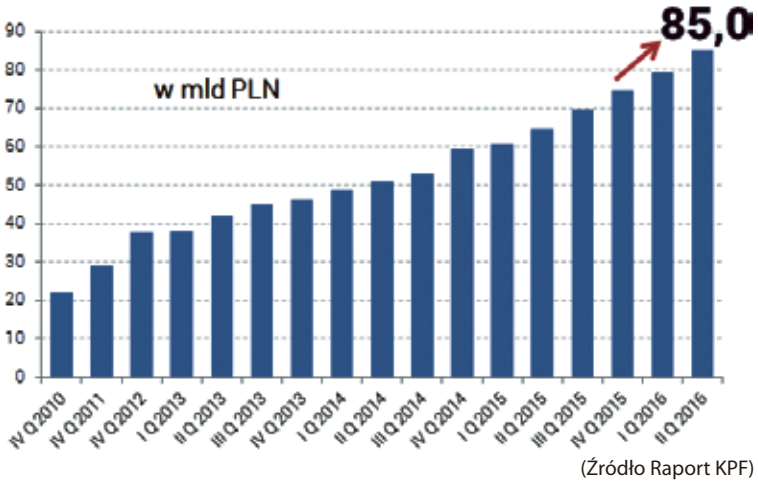
Odnosząc się do obaw klientów, z własnego doświadczenia wiemy, że obawy te funkcjonują w głowach mikro-przedsiębiorców, dopóki nie zdecydują się na krok w kierunku nowoczesnych rozwiązań windykacyjnych dzięki którym nie tylko nie tracą klientów, ale również nie ponoszą wygórowanych kosztów windykacji.

W praktyce okazuje się że dzięki profesjonalnemu, zewnętrznemu działowi windykacji skuteczność procesu windykacji rośnie, natomiast doświadczenie oparte o kodeks etyczny firm windykacyjnych nie ma negatywnego wpływu na wizerunek klienta, wręcz przeciwnie.

W kwestii kosztów windykacji należy obalić mit ich wysokości, normą jest zasada success fee w zakresie prowizji za usługi windykacyjne a same prowizje we wczesnym stadium przeterminowania należności oscylują wokół kilku procent wartości zobowiązania.

Wzrost zaufania klientów

Warto zwrócić uwagę na to w jaki sposób rośnie wartość nominalna obsługiwanych przez firmy windykacyjne wierzytelności na przełomie kilku ostatnich lat.



(Źródło Raport KPF)

Można wysnuć wniosek że branża windykacyjna notuje wzrost zaufania klientów do oferowanych przez siebie rozwiązań. Od 2010 r. wartość obsługiwanych zleceń wzrosła ponad czterokrotnie.

Outsourcing usług windykacyjnych ma dwa podstawowe cele, które stawiają sobie wspólnie klienci i firmy windykacyjne. Pierwszy z nich to zmniejszenie lub w maksymalnym stopniu alokowanie kosztów windykacji. Drugi, równie istotny, maksymalizacja skuteczności czynności windykacyjnych.

Współczesna windykacja należności w Polsce to świetnie działający mechanizm oparty o długie lata doświadczeń poszczególnych firm windykacyjnych. Powołany, aby realizować wspólnie ze zleceniodawcami zadania na ich rzecz i w ich najlepiej pojętym interesie. Pomimo to, jak wspomniałem wcześniej, w sektorze MŚP 73 proc. firm wciąż jest nieprzekonana co do powyższej tezy.