

CERTYFIKATY DLA BIZNESU



Rzetelny czyli jaki? Kto wyznacza standardy na rynku?

Rzetelność cecha pożądana przez klientów w każdej branży. Jednak kto wytycza granice rzetelności w biznesie, co to w ogóle znaczy, jak można to ocenić? Błądząc po meandrach znaczeniowych słowa i subiektywnych interpretacjach, dochodzimy do „standardów”, czyli zasad wytyczonych przez obiektywne, niezależne podmioty. Najczęściej są to krajowe, regionalne lub branżowe związki firm, których zadaniem jest wyznaczenie dla swoich członków standardów działania i ich kontrola.



Małgorzata Bożek

CCO, EULEO

Na podstawie branży zarządzania wierzycielnościami, gdzie obowiązują wysokie standardy, przyjrzymy się „rzetelności”, która jest – z jednej strony – naturalną kategorią, według której konsumenci oceniają usługodawców. Z drugiej strony – ocenę rzetelności warto zamknąć w konkretne ramy znaczeniowe w obawie przed nadinterpretacją.

Strażnicy wysokich standardów w Polsce

W sektorze zarządzania wierzycielnościami aktualne zasady wyznacza między innymi Polski Związek

Zarządzania Wierzycielnościami (PZZW), który pełni rolę drogowskazu dla firm z branży, rekomendując im działania nie tylko zgodne z prawem, ale także stanowczo etyczne. Już sama przynależność do PZZW podkreśla transparentność firmy i wolę poddania się reżimowi organizacji. „Każdy nowy członek związku jest uprzednio sprawdzany pod kątem rzetelności i wiarygodności biznesowej” – przyznaje Piotr Badowski, prezes PZZW i członek zarządu EULEO. Obecnie Związek zrzesza 73 podmioty.

Związek wydzielił ze swoich struktur Komisję Etyki, której zadaniem jest wypracowywanie oraz aktualizacja dobrych praktyk rynkowych, oraz promowanie zasad etycznych branży. Słowo „rzetelność” oraz jego synonimy odmiennie są przez wszystkie przypadki w dokumencie Zasad Etyki Branży Zarządzania Wierzycielnościami PZZW, który ma pełnić rolę prze-

wodnika dla firm windykacyjnych w prowadzeniu działalności niewzbudzającej zastrzeżeń o naturze etycznej. „Łamanie zasad etyki PZZW, udokumentowane np. skargami, może się wiązać z dotkliwymi sankcjami dla członka Związku, z wykluczeniem go z organizacji włącznie” – mówi Piotr Kaźmierczak z zarządu EULEO, członek Komisji Etyki PZZW.

Strażnicy w Europie

Nad krajowymi związkami firm windykacyjnych czuwają podmioty międzynarodowe zrzeszające reprezentantów z poszczególnych krajów. Przykładem jest The Federation of European National Collection Associations (FENCA) – to organizacja skupiająca związki firm windykacyjnych z 22 krajów europejskich. Celem organizacji jest promowanie najwyższych standardów etycznych, a także norm rzetelnego postępowania w działalności biznesowej oraz promowanie rozwoju prawodawstwa Unii Europejskiej w obszarze windykacji, z uwzględnieniem interesów firm działających w branży, ale także klientów oraz dłużników.

Jak rozpoznać rzetelną firmę zarządzającą wierzycielnościami

Jak już wspomniano na początku artykułu, sygnałem rzetelno-

ści może być przynależność do PZZW, który weryfikuje swoich członków. Dobrym krokiem na drodze zbadania firmy pod kątem jej rzetelności, a co za tym idzie, również uczciwości, staranności, sprawności, profesjonalności, jest zapoznanie się z jej referencjami – aktualnymi (nie starszymi niż rok) opiniami klientów. Internet jest pełen informacji o nierzetelnych windykatorach. Niestety znaczna część tych treści jest przejawem frustracji osób posiadających zadłużenie, z którym nie mogą sobie poradzić. Mając uzasadnione podejrzenia co do rzetelności konkretnej firmy, warto spytać o nią konkretnego klienta, który był lub jest przez taki podmiot obsługiwany.

Samokontrola

Kreowanie wzorców zachowań idzie z góry, od organizacji międzynarodowych (FENCA), poprzez krajowe organizacje biznesu (PZZW), aż do konkretnych firm. I na tym nie koniec rozprzestrzeniania się właściwych praktyk! Bardzo często konkretne firmy windykacyjne tworzą jeszcze surowsze, własne zasady dobrych praktyk, rygorystyczne polityki postępowania. Takie podejście do biznesu wymusza na nich rynek, a dokładniej coraz bardziej wy-

magający klienci firm zarządzania wierzycielnościami, np. banki, instytucje finansowe.

Firmy z branży zarządzania wierzycielnościami stymulują również prowadzenie rzetelnego, uczciwego biznesu. Prowadzą programy certyfikacyjne dla swoich klientów. Sprawdzone firmy nagradzają odnawialnymi corocznie certyfikatami, np. Firma Wiarygodna Finansowo czy Rozważna Firma. Ten ostatni certyfikat nakłada na posiadaczy obowiązek postępowania zgodnie z Kanonem Dobrych Praktyk Rozważnych Firm. Przedsiębiorstwo posługujące się takim tytułem powinno dalej działać uczciwie i etycznie wobec kontrahentów oraz stosować narzędzia i rozwiązania prewencyjne, zabezpieczające firmę przed dłużnikami i utratą płynności finansowej.

Firmy zarządzające wierzycielnościami promują od wielu lat zasady rzetelności i skłonne są do oczyszczenia branży z podmiotów nierzetelnych. Windykatorzy XXI w. to profesjonaliści, odpowiedzialni za rozwiązywanie problemów z zadłużeniami, nieskorzy do trwania energii na tłumaczenie się z nierzetelnych praktyk. Czarne owce, które i w tej branży się pojawiają, zmuszane są do działania według obowiązujących reguł lub zaprzestania działalności w branży wierzycielności.

Resort finansów chce certyfikować zawód księgowego

Ponad połowa osób świadczących usługi księgowe i 43 proc. spośród korzystających z nich ocenia, że efektem wprowadzonej pięć lat temu deregulacji był spadek jakości usług – wynika z badania przeprowadzonego na zlecenie Ministerstwa Finansów. W oparciu o jego wyniki resort pracuje nad cofnięciem deregulacji. Zamierza wprowadzić nowy system certyfikacji zawodu księgowego i obowiązek doksztalcania. Jak ocenia wykładowca Wyższej Szkoły Bankowej w Chorzowie i Katowicach Mariusz Rutke, efektem tych zmian będzie wzrost profesjonalizmu księgowych, z drugiej zaś strony spadek liczby podmiotów, które świadczą takie usługi, a w konsekwencji wzrost cen.

– Ministerstwo Finansów zapowiedziało powrót do certyfikacji zawodu księgowego, a ściślej rzecz biorąc, usługowego prowadzenia ksiąg rachunkowych. Resort planuje również okresowe szkolenia dla tych osób. Trzeba podkreślić, że te wszystkie zmiany mają dotyczyć usługowego prowadzenia ksiąg rachunkowych w formie działalności gospodarczej, natomiast nie obejmą osób pracujących na podstawie umowy o pracę w działach księgowości – mówi agencji informacyjnej Newseria Biznes Mariusz Rutke, wykładowca Wyż-

szej Szkoły Bankowej w Chorzowie i Katowicach.

Odwrócić deregulacje

Deregulacja usługowego prowadzenia ksiąg rachunkowych miała miejsce pięć lat temu. Jej autorem był ówczesny minister sprawiedliwości Jarosław Gowin. W jej efekcie dziś, żeby świadczyć usługi związane z prowadzeniem ksiąg rachunkowych, nie są wymagane żadne uprawnienia. Przed wejściem w życie ustawy deregulacyjnej w tym celu wymagany był certyfikat księgowego, tytuł bie-

głego rewidenta albo tytuł doradcy podatkowego. – Deregulacja, która weszła w życie w sierpniu 2014 roku, spowodowała, że w celu prowadzenia ksiąg rachunkowych, czyli pełnej księgowości, taki podmiot musi dzisiaj mieć ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej, pełną zdolność do czynności prawnych i nie być karany za pewne rodzaje przestępstw, np. przestępstwa skarbowe. Z kolei w przypadku uproszczonej księgowości, przykładowo w formie podatkowej księgi przychodów i rozchodów, nie jest wymagane nawet ubezpieczenie OC – mówi Mariusz Rutke. Ministerstwo Finansów pracuje teraz nad odwróceniem deregulacji. Zamierza wprowadzić nowy system certyfikacji zawodu księgowego i obowiązek doksztalcania. Projekt odpowiednich rozwiązań legislacyjnych ma powstać w porozumieniu z MEN, ale terminy ani szczegóły propozycji nie są jeszcze znane. – Niestety, nie podano szczegółów dotyczących tego, jak miałyby wyglądać certyfikacja usług księgowych. Natomiast na podstawie reguł, które przestały obowiązywać w 2014 roku, możemy wnioskować, że certy-

fikacja objęłaby zarówno prowadzenie ksiąg rachunkowych, czyli tzw. pełną księgowość, jak i uproszczoną księgowość, przykładowo w postaci podatkowej księgi przychodów i rozchodów – mówi Mariusz Rutke.

Oceń skutki

Do zmiany przepisów skłoniły Ministerstwo Finansów wyniki ankiety przeprowadzonej na przełomie ubiegłego roku. Jej celem była ocena skutków wprowadzonej pięć lat temu deregulacji usługowego prowadzenia ksiąg rachunkowych. Jak wynika z badania, efektem tej zmiany był spadek cen usług księgowych, ale z drugiej strony jakości świadczonych usług. Taka opinia dominowała wśród badanych – zarówno tych, którzy wykonują usługi księgowe (52 proc.), jak i tych, którzy z nich korzystają (43 proc.). W ocenie eksperta efektem planowanych zmian będzie przede wszystkim wzrost jakości usług i profesjonalizmu księgowych, którzy będą zobligowani do podnoszenia i aktualizowania swojej wiedzy. – Kolejną zaletą będzie możli-

wość zdobycia certyfikatu księgowego przez osoby, które nie zrobiły tego wcześniej. Po 2014 roku ta możliwość była stopniowo wygaszana i nowe osoby napływające do zawodu nie mogły tego certyfikatu uzyskać. Jeżeli ministerstwo wprowadzi zapowiadane zmiany, oni również będą mogli taki certyfikat księgowy uzyskać – mówi Mariusz Rutke. Z drugiej strony powrót do certyfikacji w zawodzie księgowego będzie prawdopodobnie wiązać się ze spadkiem liczby podmiotów, które świadczą takie usługi, a w konsekwencji – wzrostem cen i zmniejszeniem konkurencji na rynku. – Do innych wad należy również zaliczyć kwestię rozpoczynania biznesu w postaci biura rachunkowego przez młode i nowe w zawodzie osoby. Niestety, nie będą one mogły rozpocząć takiej działalności na próbę, bez większego zaangażowania, ale będą musiały najpierw zdobyć certyfikat księgowy – mówi wykładowca Wyższej Szkoły Bankowej w Chorzowie i Katowicach.

Kal/Ma/Newseria

REKLAMA

Budowanie zaufania w biznesie



CERTYFIKATY DLA BIZNESU

Certyfikat rzetelności otwiera drzwi do rynków międzynarodowych? Certyfikat lokalny czy międzynarodowy?

Certyfikaty otwierają drzwi do rynków międzynarodowych, pod jednym warunkiem: że są wydawane przez organizacje międzynarodowe. Warto więc starać się o taki dokument, a właściwie warto posiadać „zdolność rekomendacyjną”, ponieważ posiadanie go wiąże się ze spełnieniem określonych wymagań. Na pytanie: certyfikat lokalny czy międzynarodowy? należy odpowiedzieć kolejnym pytaniem – ekspansja międzynarodowa czy krajowa?



Piotr Kaźmierczak

członek zarządu, EULEO

Firmy, które nie eksportują towarów i usług, mogą skupić się na pozyskaniu zaświadczeń lokalnych, które nie mają większego znaczenia na rynkach zagranicznych, ale spełniają swoje role na rynku rodzimym. Z punktu widzenia klienta posiadanie certyfikatu jest wartością dodaną do usługi czy produktu i bardzo często przechyla szalę na korzyść firmy, która nim dysponuje.

Certyfikaty zagraniczne

Branżę zarządzania wierzycielami reprezentują liczne organi-

zacje, skupiające firmy działające na rynkach międzynarodowych. Bardzo reprezentatywne są dwie: FENCA (Federation of European National Collection Associations) oraz ECA (European Collectors Association). Pierwsza zrzesza krajowe związki firm zarządzających wierzycielami oraz firmy z tego segmentu. Druga zaś to sieć międzynarodowej windykacji w Europie, łącząca klientów z rzetelnymi firmami windykacyjnymi w konkretnych krajach.

Każdy z tych podmiotów wydaje certyfikaty jako potwierdzenie przynależności do organizacji oraz stosowania się do surowych kodeksów postępowania. „Członkostwo w ECA wiąże się z okresem kandydackim, uzyskaniem pozytywnej rekomendacji od co najmniej jednego członka, a także z akceptacją kodeksu postępowania” – mówi Grzegorz Grzesiak z EULEO. „Do tego dochodzi coroczny audyt skali dzia-

łalności oraz wypłacalności firmy” – dodaje.

Firmy zrzeszone w takich organizacjach jak FENCA czy ECA są monitorowane na okoliczność posiadania odpowiednich zasobów organizacyjnych, dopasowania do europejskich i krajowych regulacji prawnych, w tym do RODO. Skrupulatnie odnotowywane są również skargi ze strony klientów i dłużników. Reputacja tych organizacji musi być bez szwanku, zatem członkowie tychże muszą dawać gwarancję rzetelności i rozważności w działaniu. Trudno zostać członkiem sieci ECA, natomiast łatwo takie członkostwo utracić, a chętnych nie brakuje.

Corocznie odnawiane certyfikaty, potwierdzające członkostwo w międzynarodowej organizacji branżowej, są dla innych graczy rynku zarządzania wierzycielami podstawową gwarancją bezproblemowej współpracy z taką firmą. Międzynarodowa współpraca windykatorów odbywa się na zasadzie zaufania popartego certyfikatami członkowskimi we wspomnianych przykładowych związkach.

Certyfikaty lokalne

Przed podjęciem współpracy biznesowej naturalnym krokiem jest weryfikacja rzetelności i wiarygodności partnera. Sprawdzenie jego

płynności finansowej i opinii wśród obecnych klientów. Pomocna w tej kwestii jest analiza certyfikatów, potwierdzających ewentualne stosowanie wysokiej jakości norm, zarówno w produkcji, świadczeniu usług, jak i rozważnym zarządzaniu finansami przedsiębiorstwa. Na rynku dostępne jest całe spektrum certyfikatów, potwierdzających niemal wszystko, o czym przedsiębiorca sobie zamarzy – bardzo często za określoną zapłatę. Można podzielić certyfikaty dla biznesu na dwa rodzaje: egalitarne i elitarne.

Egalitarne	Elitarne
Dostępne dla wszystkich. Zazwyczaj bezterminowe. Bez znacznych wymagań. Zazwyczaj płatne.	Dostępne dla firm spełniających konkretne kryteria. Terminowe. Określone wymagania. Często bezpłatne.

Certyfikat przyznawany bezterminowo powinien wzbudzać podejrzenia. W ciągu kilku miesięcy sytuacja finansowa przedsiębiorstwa może ulec zmianie, a rzekomo wiarygodna firma może stać się dłużnikiem. Certyfikaty przyznawane terminowo np. na rok pozwalają na systematyczną weryfikację dalszego spełniania wszystkich wymagań, w tym finansowych oraz

wiarygodności przedsiębiorstwa. Jednak nie wszystko można kupić. Naprawdę wartościowe certyfikaty są bezpłatne.

Jaki certyfikat się opłaca?

W dłuższej perspektywie warto starać się o rozpoznawalne certyfikaty, najlepiej objęte patronatem organizacji branżowej – samorządu gospodarczego, np. Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami. Przykładem jest program certyfikacji Firma Wiarygodna Finansowo lub Rozważna Firma. Ostatni z nich nakłada na posiadaczy certyfikatu postępowanie zgodnie z Kanonem Dobrych Praktyk. Przedsiębiorstwo posługujące się tytułem Rozważna Firma powinno działać uczciwie i etycznie wobec kontrahentów oraz stosować narzędzia i rozwiązania prewencyjne, zabezpieczające firmę przed dłużnikami i utratą płynności finansowej.

Certyfikat to często impuls do usprawnienia procesu zarządzania należnościami oraz rozpowszechniania pozytywnych wzorców rozważnego zachowania wśród kontrahentów przedsiębiorstwa. To nie tylko papier poprawiający wizerunek, a dokument, który pozwala m.in. na obiektywną ocenę firmy na tle konkurencji.

Certyfikat zwiększa zaufanie i pomaga pozyskać klientów

Zaufanie rozumiane jest bardzo często jako pewność, że możemy na kogoś liczyć, że ktoś nie będzie działał przeciwko nam, pomoże nam w trudnej sytuacji, nie będzie za naszymi plecami wypowiadać się o nas niezyczliwie. Oczekujemy, że ktoś zaufany będzie do nas pozytywnie nastawiony.



Sebastian Rybicki

założyciel i właściciel NETKOMP, twórca marki Pantera Biznesu

Dla wielu osób, zwłaszcza tych bez szczególnego doświadczenia zawodowego, własna działalność gospodarcza jest szansą na rozwój i realizację swoich marzeń. Każdy chciałby w swojej pracy robić to, co najbardziej lubi, na czym się zna i co sprawia mu przyjemność. Samemu decydować o rozwoju swojego biznesu.

Potwierdzić jakość

Pamiętaj, że każda działalność ma potencjał. Twoja również, jednak klienci potrzebują potwierdzenia, że idąc właśnie do Ciebie, wybierają dobry kierunek. Nie kosztuje to wiele, a efekty będą widoczne już zawsze. Dzięki certyfikatowi twoje logo zyska marketingowo i zdobędziesz szacunek pośród przedsiębiorców. Prowadząc działania marketingowe, oferujemy światu wartość. Jeżeli oferujesz to, co w twojej firmie najlepsze, jej najlepszą pracę i produkt, a świat jej nie przyjmie, to prawdopodobnie zawiódł twój marketing. Certyfikat jako rozpoznawalny znak na opakowaniu produktu czy na stronie internetowej może wesprzeć określony plan marketingowy, a także poszerzyć znacząco grono klientów. Może pogłębić

przekaz już skierowany do szerokiej grupy konsumentów. Nie budzi więc wątpliwości wniosek, że właściwie dobrany certyfikat, szczególnie taki, za którym stoi już prestiż, jest istotnym atutem dającym przewagę nad konkurencją. Pomyśl o firmach, którym w tej chwili starasz się coś sprzedać. Jeśli chcesz coś sprzedać osobie, której zależy na przynależności albo dominacji, musisz mieć świadomość, jaka miara i dlaczego konkretna przynależność dla niej się liczy.

Wyróżnić się

Dziś firm certyfikujących mamy na rynku bardzo wiele, na pewno należy zwrócić uwagę na rozpoznawalność i transparentność. Mnogość firm świadczących usługi o podobnym profilu doprowadziła obecnie do sytuacji, kiedy klienci nie bardzo wiedzą, czym mogą się kierować przy wyborze zleceniobiorcy. Certyfikacja pomaga dokonać tego wyboru, znacznie podnosząc prestiż firmy, świadcząc o wysokiej jakości usług.

Jakie korzyści daje certyfikacja systemu zarządzania jakością?

Statystyki pokazują, że coraz więcej przedsiębiorstw decyduje się wnioskować o przyznanie certyfikatu. Właściciele firm oraz przedsiębiorstw doskonale zdają sobie sprawę, że jest to jedyny sposób na to, aby przyciągnąć do siebie klientów, którzy chcą współpracować jedynie z firmami charakteryzującymi się najwyższą możliwą jakością w aspekcie produkowanych towarów czy pod kątem działania konkretnego przedsiębiorstwa. Jakie korzyści daje certyfikacja systemu zarządzania jakością?

Trzeba podkreślić, że certyfikacja systemu zarządzania jakością to bez wątpienia sposób na to, aby firma była postrzegana jako bardziej profesjonalna. Trzeba podkreślić, że takiego dokumentu nie można sobie kupić za pieniądze. Firmy, które sprawdzają, czy certyfikacja systemu zarządzania jakością może zakończyć się powodzeniem, muszą dokładnie zweryfikować rozmaite aspekty. Chodzi tutaj o elementy związane z systemem jakości, świadczonymi usługami, produ-

kowanymi wyrobami itp. W związku z tym firmy, które uzyskują takie dokumenty, mogą oczywiście liczyć na zdecydowanie większą popularność wśród klientów. Nie trzeba chyba nikogo przekonywać, że ma to naprawdę bardzo duże znaczenie w kontekście uzyskiwania satysfakcjonujących wyników finansowych.

Trzeba zaznaczyć, że przyznawane certyfikaty nie są bezterminowe. Co to oznacza? Ludzie, dla których certyfikacja systemu zarządzania jakością jest ważna, powinni nie tylko starać się, aby uzyskać ten dokument, ale także kierować się wszystkimi najważniejszymi normami w trakcie późniejszego okresu. Wszystko dlatego, że kilka razy do roku powinny być przeprowadzane wewnętrzne audyty kontrolne. Wszystko po to, aby sprawdzić, czy dane normy rzeczywiście są zachowywane i przestrzegane. Jeśli tak będzie, to dana firma na pewno może liczyć na duże zyski z tytułu prowadzonej działalności.

MIM/ <http://kielceokna.pl>