

LIDERZY WINDYKACJI



Szybko i skutecznie odzyskać pieniądze

Przeterminowane należności to spory problem dla 74 proc. firm, niezależnie od ich wielkości. Dla przedsiębiorców, którzy nie są w stanie samodzielnie odzyskać długów od kontrahentów, bardzo rozsądnym sposobem jest korzystanie z usług wyspecjalizowanej firmy windykacyjnej. Jak wybrać właściwą firmę? Czym się kierować, by szybko i skutecznie odzyskać pieniądze?



Piotr Kaźmierczak
członek zarządu, EULEO

Sposób zlecenia sprawy

Profesjonalni windykatorzy posiadają odpowiednie narzędzia internetowe do łatwego zlecenia spraw on-line. Platformy zarządzania wierzytelnościami pozwalają szybko, bez zbędnych formalności uruchomić działania względem dłużnika w ciągu kilku godzin. Nadmierny formalizm, brak e-narzędzi może świadczyć o zapóźnieniu technologicznym firmy, co z pewnością skutkuje wolniejszym trybem działania i słabszymi efektami.

Specjalizacja

Branża zarządzania wierzytelnościami podlega wąskim specjalizacjom. Firmy odzyskujące wierzytelności od konsumentów (B2C) robią to zazwyczaj na masową skalę, pochylając się nad tzw. portfelami a nie pojedynczymi wierzytelnościami. Windykatorzy egzekwujący długi od firm (B2B) przyglądają się wnikliwie każdej zleconej do obsługi sprawie. W ramach specjalizacji funkcjonuje dalszy podział na firmy obsługujące konkretne branże np. transportową,

rolną, instalacyjną, budowlaną itp. Czym większy poziom specjalizacji windykatora, tym większa szansa na odzyskanie środków. Wiedza o obsługiwanym rynku, znajomość zwyczajów, głównych „graczy” w branży, kanałów dystrybucji, adekwatne procedury i narzędzia, to czynniki determinujące skuteczność windykatora. Odzyskiwanie długów od rolnika diametralnie różni się od procedury realizacji wierzytelności wobec hurtowni elektrotechnicznej.

Czas. Jak długo to potrwa?

Należy pamiętać, że wraz z upływem czasu drastycznie maleje szansa na skuteczne odzyskanie należności, zatem działania polubowne powinny być prowadzone szybko i sprawnie, maksymalnie przez 60-90 dni. Jeśli w tym okresie dłużnik nie zapłaci, sprawa powinna zostać skierowana niemal automatycznie na drogę sądową.

Jak i kto zapłaci za windykację?

Pamiętajmy, że możemy dochodzić nie tylko kwoty głównej, ale także odsetek i poniesionych kosztów windykacji. Sprawdzajmy, czy firma której chcemy zlecić windykację odzyskuje tzw. wierzytelności poboczne, gdyż ich wyegzekwowanie od dłużnika sprawia, iż w praktyce windykacja może być dla wierzyciela neutralna kosztowo, to znaczy, dłużnik pokryje jej koszty. Firmy windykacyjne działają w modelu „premię od suk-

cesu” tzn. procentowej prowizji za odzyskane należności. Wysokość tej prowizji w przypadku windykacji na koszt dłużnika o tyle nie ma znaczenia, gdyż to właśnie on pokrywa rozsądne koszty windykacji. Średnia wartość prowizji na rynku to ok. 15 proc., a jej dokładne wyliczenie zależy od kwoty długu i jego wieku. Czym wyższa wartość i młodszy dług, tym niższa prowizja.

Windykacja terenowa i usługi detektywistyczne

Wyjazdy negocjatorów terenowych do dłużnika i prowadzenie bezpośrednich pertraktacji to działania wywierające największą presję i najskuteczniej motywujące do zapłaty. Ponadto pozwalają na zebranie istotnych informacji na temat majątku dłużnika, przydatnych na w dalszym etapie prowadzenia działań windykacyjnych. Dane na temat dłużnika dostarczone przez wierzyciela są często nieaktualne lub niekompletne. Aby skutecznie prowadzić działania windykator musi ustalić aktualne dane teleadresowe czy informacje na temat majątku (tzw. skip i asset tracing). Firma, której przekazujemy zlecenie powinna więc zatrudniać osoby, które posiadają licencję detektywa.

Dostęp do aktualnej informacji

Jako zleceniodawca powinieneś mieć możliwość bezpośredniego kontaktu z windykatorem prowadzącym Twoją sprawę oraz stały dostęp do informacji o podjętych działaniach i postępach. Obecnie standardem są internetowe platformy zarządzania wierzytelnościami dające dostęp on-line do wszystkich informacji na temat przebiegu sprawy, podjętych kroków i ich efektów.

Doradztwo w sprawie kontynuacji działań na drodze sądowej

Jeśli windykacja polubowna okazuje się nieefektywna, możesz dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej. Windykator posiadający własną kancelarię prawną, wyspecjalizowaną w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej, będzie dużo sprawniejszy, od takiego który zleca sprawy do zewnętrznych podmiotów. „Windykacja od A do Z pod jednym dachem” – to cecha dobrej firmy. Profesjonalny windykator zawsze doradza, co i kiedy należy zrobić w danej sprawie. Bywa, że wzywa do natychmiastowego przerwania windykacji polubownej i skierowania sprawy o zabezpieczenie roszczeń do sądu. W trakcie windykacji ujawniane są czasem okoliczności, które czynią dochodzenie roszczeń na drodze sądowej bezzasadnym, generującym jedynie koszty po stronie wierzyciela- dlatego kompleksowo działająca firma windykacyjna jest rozsądniejszym wyborem.

Profesjonalny windykator doradzi również, jak skonstruować umowy z kontrahentami, by zabezpieczyć należności przed utratą, czy jak zabezpieczyć ryzykowne transakcje.

Doświadczenie

Windykacja jest dziedziną wymagającą znajomości wielu obszarów: nie tylko prawa, ale również ekonomii, bankowości, komunikacji, psychologii, logistyki, nowoczesnych technologii z obszaru fintech. Nie może to być jedynie wiedza zdobyta w toku uniwersyteckiej edukacji, liczy się przede wszystkim praktyka. Wieloletnie doświadczenie potwierdza kompetencje firmy. Firmy windykacyjne z długoletnim doświadczeniem mają wypracowane skuteczne metody działania. Należy pamiętać, że

firma windykacyjna, dochodząc należności w imieniu wierzyciela, staje się jego pełnomocnikiem. Działania windykatora mają więc bezpośredni wpływ na reputację wierzyciela.

Etyczna windykacja „bez palenia mostów”

Windykatorzy w swojej pracy powinni przestrzegać przepisów prawa, norm etycznych oraz zasad współżycia społecznego. Stosowanie dobrych praktyk świadczy o profesjonalizmie firmy windykacyjnej oraz sprawia, że wzbudza ona zaufanie zarówno u klienta, jak i u dłużnika. Organizacje takie, jak Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, FENCA, European Collectors Association wymagają bezwzględnie od swoich członków stosowania konkretnych kodeksów etycznych oraz dobrych praktyk windykacyjnych. Dla klienta jest to gwarancja, że firma odzyska należności od dłużnika w etyczny sposób, bez ingerencji w przyszłe relacje biznesowe z dzisiejszym dłużnikiem, ale przecież kontrahentem. Jest to model windykacji „bez palenia mostów”.

Reputacja, wiarygodność

Warto zapoznać się z referencjami (nie starszymi niż rok) i aktualnymi opiniami wystawionymi firmom windykacyjnym przez ich klientów. Możemy zapytać o radę partnerów biznesowych. Jeżeli korzystali z tego typu usług, z pewnością udzielą nam cennych wskazówek. Nie ma nic bardziej przekonującego niż rekomendacje od zaufanych znajomych. Przynależność do organizacji branżowych, takich jak Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, oraz otrzymane od nich certyfikaty i rekomendacje to kolejny dowód na wiarygodność firmy.

LIDERZY WINDYKACJI

WINDYKOWAĆ CZY NEGOCJOWAĆ?

Przed przedsiębiorcami na całym świecie najtrudniejszy czas, w jakim było im prowadzić biznes. Największe światowe autorytety w dziedzinie finansów i ekonomii ostrzegają, że to będzie recesja jak w latach 20 w Stanach Zjednoczonych. Czy jest jakikolwiek sposób, żeby sobie pomóc, utrzymać swój biznes i zatrudnionych pracowników?



Piotr **Badowski**

prezes zarządu Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami

Wydawać by się mogło, że w związku z niewystraszającą pomocą oferowaną przedsiębiorcom przez rządzących, nie ma narzędzi, które pomogły by w tak trudnej sytuacji. Jest jednak jedna uniwersalna zasada, która sprawdza się w biznesie zawsze, bez względu na okoliczności - to etyka.

Klucz do powodzenia

Bolączką zdecydowanej większości przedsiębiorców, jeszcze bardziej niż

na co dzień, stała się teraz płynność finansowa. Nadszedł czas, kiedy naprawdę nie można bać się upominać o własne pieniądze, bo to przecież od terminowych płatności zależeć będzie, czy nasza firma będzie miała chociaż szansę na stosunkowo normalną działalność, bez nadmiernej redukcji etatów czy wynagrodzeń. W pełni zrozumiale jest, że w każdej branży wygląda to inaczej i trudno silić się na uogólnienia, jednak kluczem do powodzenia, będzie partnerskie podejście. Przypominajmy naszym kontrahentom o płatnościach w ramach przewidywania. Jeżeli nie mamy wykwalifikowanego pracownika zajmującego się windykacją w firmie, zlećmy to profesjonalistom. Kontrolujmy i monitorujmy terminy płatności, ustalajmy z naszymi partnerami biznesowymi takie terminy dostawy, zapłaty czy świadczenia usługi, które są dla obu stron możliwe do zrealizowania

i co niezwykle ważne, płacmy nasze zobowiązania na czas. Każda płatność dokonywana w gospodarce to część ogromnego łańcucha – od naszego indywidualnego podejścia zależy naprawdę wiele. Windykacja i negocjacja to pojęcia mające cały ogrom wspólnego pola działania. Trudno wyobrazić sobie skuteczną, rzetelną windykację bez negocjacji, bo przecież windykacja to nic innego, jak dochodzenie należności po wynegocjowaniu akceptowalnej formy, rat czy terminu dogodnego zarówno dla wierzyciela jak i dłużnika. Dobrze, uczciwie prowadzone negocjacje są tak naprawdę kluczem do efektywnej windykacji a także środkiem prewencyjnym do uniknięcia windykacji i kontynuowania współpracy na renegotjowanych, dogodnych dla obu stron warunkach.

Efektywna windykacja nie pali za sobą mostów

Jest natomiast takim elementem dbania o finanse w firmie, który daje poczucie bezpieczeństwa nie tylko naszej strukturze, ale także naszym kontrahentom. Na każdym etapie współpracy z kontrahentem należy monitorować nasze zobowiązania – celem takiego działania

jest unikanie powstawania przeterminowanych zobowiązań.

Nie ma jednego, dobrego terminu na zlecenie działań windykacyjnych profesjonalnej firmie zewnętrznej, bo zależy to w głównej mierze od struktury naszej organizacji. Jeśli nie mamy wykwalifikowanych w tej dziedzinie pracowników, zlećmy te działania zanim zobowiązania staną się wymagalne, już na etapie monitoringu faktur. Jeśli pracownicy radzą sobie z monitoringiem ale prowadzenie profesjonalnych rozmów o powstałym zadłużeniu nie są już w ich kompetencji, zlećmy windykację należności po 30 dniach od wymagalności płatności. Przy Polskim Związku Zarządzania Wierzytelnościami działa bezpłatna infolinia dla przedsiębiorców, w której eksperci rynku odpowiadają na pytania dotyczące wierzytelności. Od osób z firm rekomendowanych przez Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami pozyskać można cenne wskazówki jak dbać o płynność finansową w firmie w tak nietypowych okolicznościach.

Odpowiednie narzędzia

Szukajmy też narzędzi, które nasze wewnętrzne działania windykacyjne oraz pracowników będą wspierały

w tych niezwykle ciężkich czasach. Dla firm, które mają swoje wykwalifikowane działy windykacji, choćby jednoosobowe, Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami przygotował program „Certyfikowany Dział Windykacji”. Firmy, które zdecydują się na przystąpienie do programu, po przeprowadzeniu krótkiego audytu wewnętrznych procedur, otrzymają Certyfikat będący potwierdzeniem, że windykacja w ich strukturach odbywa się zgodnie z najlepszymi rynkowymi praktykami. Pozwoli również na szkolenie pracowników i podniesienie ich kwalifikacji, a docelowo na pewno przyczyni się do zwiększenia efektywności pracy działu.

Pewnym jest, że w niepewnych czasach odzyskiwanie należności będzie niezwykle trudne – będzie jednak absolutnie niezbędne. Stawiamy na pełen profesjonalizm, który przyczyni się do efektywności odzyskiwania należności ale także pozwoli utrzymać dobre relacje biznesowe z naszymi kontrahentami. Cel, który powinien nam wszystkim przyświecać, to możliwie jak najszybszy powrót do nowej normalności, a jedyną drogą do osiągnięcia sukcesu, będzie przywrócenie w gospodarce płynności finansowej.

Windykacja przechodzi do Internetu

Koronawirus spowodował przyspieszenie rozwoju usług dostępnych za pośrednictwem Internetu i będzie to jeden z trwałych skutków epidemii w gospodarce. Firma windykacyjna Kaczmarek Inkasso odnotowała w marcu 21,4 proc. wzrost liczby spraw zleconych przez aplikację WinGO.pl. Po rozwiązaniu takie sięgają małe i średnie przedsiębiorstwa, dla których ważne jest maksymalne uproszczenie prowadzenia firmy i utrzymywanie płynności finansowej.



Alicja **Hamkała**

ekspert rynku wierzytelności

To ważne zwłaszcza teraz, kiedy firmy muszą na gorąco reorganizować sposób funkcjonowania, sprzedaży i dostaw towarów oraz pracę załóg. Jednocześnie część kontrahentów przestaje płacić – jedni „na wszelki wypadek”. W dobie koronawirusa i spowolnienia gospodarki przedsiębiorcy nie zwlekają już miesiącami z odzyskiwaniem należności od kontrahentów. Na znaczeniu mocno zyskała windykacja, którą można zlecić online. Z najnowszego badania IMAS International, przeprowadzonego na zlecenie Krajowego Rejestru Długów w dniach 19-21 marca, wynika, że dla 27 proc. małych

i średnich firm to usługa zdecydowanie wspierająca płynność finansową w czasie pandemii. Potwierdza to praktyka Kaczmarek Inkasso. Na koniec marca, a więc uwzględniając ponad 2 tygodnie epidemii, odnotowała ono 21,4 proc. wzrost liczby spraw zleconych online poprzez aplikację WinGO.pl w porównaniu ze styczniem tego roku. Ich wartość była większa o 36,5 proc. Średnia wartość zlecenia w styczniu to 17,5 tys. zł, a w marcu 19,8 tys. zł.

Niezapłacone faktury blokują firmy

– Obserwujemy tu wyraźny wpływ koronawirusa. Przedsiębiorcy obawiają się braku płynności finansowej, więc podejmują zdecydowanie działania. Do niedawna część z nich czekała ze zleceniem odzyskania pieniędzy z faktur, argumentując, że „klient w końcu sam zapłaci”. Teraz nasi konsultanci w rozmowach z przedsiębiorcami już tego nie słyszą. Coraz więcej z nich przekazuje zlecenia przez aplikację WinGO.pl – infor-

muje Jakub Kostecki, prezes zarządu Kaczmarek Inkasso.

Na znaczeniu zyskała prostota w przekazywaniu spraw. W przypadku narzędzia WinGO.pl wystarczy przesłać skan lub zdjęcie faktury, używając do tego choćby smartfona. W aplikacji na bieżąco widać status zlecenia. WinGO.pl jest jedynym rozwiązaniem na rynku, gdzie przedsiębiorcy nie ponoszą żadnych kosztów wstępnych. Płacą prowizję tylko za odzyskane pieniądze. Mogą ją także odzyskać od dłużnika. Pozwala na to Ustawa o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych. W tym przypadku Kaczmarek Inkasso bezpłatnie może wyegzekwować ten koszt.

Kaczmarek Inkasso ściśle współpracuje z Krajowym Rejestrem Długów Biurem Informacji Go-

spodarczej, gdzie może upubliczniać dane dłużników, a także publikuje dłużni na giełdzie wierzytelności. Pozycjonuje również oferty jego sprzedaży w wyszukiwarce Google.

Jedno kliknięcie i sprawa w toku

Odpowiedzią na zmieniające się potrzeby sektora MŚP jest także połączenie księgowości online, czyli rejestrowania faktur, wraz z dochodzeniem należności za pośrednictwem Internetu, kiedy mija ich termin płatności. Kaczmarek Inkasso ściśle współpracuje z inFaktem – nowoczesną platformą do samodzielnej księgowości online, która dostarcza rozwiązania ułatwiające prowadzenie firmy.

– To naturalne miejsce, gdzie możemy wspierać przedsiębiorców

w ich działalności, zapewniając obsługę wierzytelności. Jest to dla nich wartość dodana, bo mają tu „dwa w jednym”. W przypadku braku płatności od kontrahenta nie muszą więc szukać na własną rękę firmy, która odzyska dla nich pieniądze z faktur. Brak zapłaty za towary i usługi prowadzi do tworzenia się zatorów płatniczych, które blokują przepływ pieniędzy w gospodarce. Dlatego tak ważna jest szybka reakcja, jaką umożliwia zlecenie windykacji online – wyjaśnia Jakub Kostecki.

Średnia wartość faktury do windykacji zlecona za pośrednictwem inFaktu to obecnie 8 293 zł, podczas gdy na początku były to kilkaset złotych należności.

Zdobycie kontrahenta i sprzedaż towaru to oczywiście powód do radości, ale o sukcesie można mówić dopiero wtedy, gdy zapłata trafi na firmowe konto. Obecnie, w czasie epidemii koronawirusa, w rozliczeniach pomiędzy firmami liczy się każdy dzień. Na koniec marca w Krajowym Rejestrze Długów było notowanych ponad 290 tysięcy firm z długiem na łączną kwotę 10,35 mld zł. Od początku roku zadłużenie przedsiębiorstw wzrosło o 5,5 proc., mimo chwilowego spadku na koniec stycznia do poziomu 9,8 mld zł. Tylko w marcu powiększyło się o ponad 163 mln zł. Te dane nie uwzględniają jednak jeszcze wpływu epidemii.



WinGO.pl jest jedynym rozwiązaniem na rynku, gdzie przedsiębiorcy nie ponoszą żadnych kosztów wstępnych. Płacą prowizję tylko za odzyskane pieniądze. Mogą ją także odzyskać od dłużnika. Pozwala na to Ustawa o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

LIDERZY WINDYKACJI

Na jakim etapie zaległości w płatności warto sięgnąć po wsparcie specjalistów

Zatory płatnicze są jednym z największych problemów przedsiębiorców. Według danych Ministerstwa Przemysłu i Technologii, ze znacznymi opóźnieniami w płatnościach spotkało się ok. 90 proc. polskich firm. Stąd też warto zastanowić się, czy opłaca się próbować odzyskać pieniądze samemu, czy może powierzyć tę czynność specjalistom.



Agnieszka
Baran-Płomińska

prezes zarządu Aforti Collections



Wielu przedstawicieli MŚP oraz mikroprzedsiębiorstw w ostatnich latach musiało borykać się z nierzetelnymi kontrahentami lub też długotrwałymi zatorami płatniczymi. Takie sytuacje niejednokrotnie kończą się utratą płynności przedsiębiorstwa, a w efekcie może to prowadzić nawet do bankructwa firmy, która w pewien sposób zlekceważyła jeden z najważniejszych procesów prowadzenia działalności gospodarczej, jakim jest egzekwowanie wierzytelności.

Tegoroczne badania przeprowadzone przez UCE Research pokazują, że przedsiębiorcy w prowadzeniu swojej działalności przede wszystkim obawiają się generowania długów. Największą część respondentów (21 proc.) wskazała, że obawia się nierzetelnych kontrahentów, a 10 proc. ankietowanych odpowiedziało, iż czuje strach przed utratą płynności finansowej. Natomiast aż 11 proc. przebadanych przedsiębiorców wskazało obawę przed ewentualnym brakiem zainteresowania na ich usługi/produkty ze strony klientów. To wszystko pokazuje, że znaczący odsetek firm drży o swoją przyszłość.

Efektom tego rodzaju bojaźni jest próba zachowania popytu za wszelką cenę, stąd też wiele przedsiębiorstw nie podchodzi do windykacji należności w sposób profesjonalny. Niejednokrotnie próby egzekwowania płatności ograniczają się do uprzejmych próśb o zapłatę, wysyłanych w formie wiadomości elektronicznej. Czasami również stosuje się rozmowę telefoniczną, jednakże ona najczęściej przyjmuje formę miłej rozmowy, zawierającej delikatną prośbę o dokonanie płatności. Niestety, tego typu działania dla nierzetelnych kontra-

hentów najczęściej nie są żadną motywacją do spłaty długów.

Czas przede wszystkim

Przedsiębiorcy borykający się z zatorami płatniczymi muszą zdać sobie sprawę z tego, jak ważny w ich przypadku jest czas. Przede wszystkim przeciągający się przelew od kontrahenta może w sposób destrukcyjny wpłynąć na zarządzanie firmowym budżetem. W następstwie tego mogą się pojawić kolejne problemy takie, jak utrata płynności, co może spowodować u pracodawcy brak środków na opłacenie pracowników. Nie będzie go również stać na inwestycje w rozwój firmy, a w najgorszym przypadku zakończy się to postępowaniem upadłościowym.

Czas jest również ważny z innego względu. Jeżeli kontrahent ma wyraźne problemy z płatnościami na rzecz jednego przedsiębiorstwa, to z dużą dozą prawdopodobieństwa ma on również problemy z uregulowaniem innych spływających do niego faktur. Stąd też, zwlekając z decyzją o podjęciu efektywnych działań windykacyjnych może wpłynąć na to, że nierzetelna firma nie będzie miała już środków na spłatę tego zadłużenia, ponieważ w pierwszej kolejności zajęła się długami najaktywniejszych wierzycieli.

Zasadniczo działania windykacyjne można rozpocząć już w dniu następującym po upływie terminu płatności. W polskiej rzeczywistości gospodarczej jest to praktycznie niespotykane, jednakże chcąc odzyskać należności warto przełamać ten stereotyp. Początkowo wystarczy zastosować tzw. windykację miłą, czyli próbę polubownego rozwiązania problemu.

Na tym etapie należy bezpośrednio skontaktować się z dłużnikiem, wyraźnie przypomnieć mu o zaległościach oraz przede wszystkim poznać przyczyny opóźnienia płatności. Często zdarza się, że takie upomnienie osoby decyzyjnej wystarczy i szacuje się, że ok. 35 proc. długotrwałych zatorów da się rozwiązać w sposób polubowny. Jednakże, jeżeli już podczas takiej próby wierzyciel zauważy, że jest okłamany przez dłużnika lub ten w ogóle unika kontaktu, m.in. nie odpisuje na wiadomości lub nie odbiera telefonu, jest to wyraźny sygnał do skorzystania z pomocy profesjonalnej firmy windykacyjnej.

Niezastąpione doświadczenie

Wśród polskich przedsiębiorców nadal często występuje bariera psychologiczna przed skorzystaniem z usług profesjonalistów. Istnieje obawa, że taki wierzyciel dla firmy windykacyjnej jest tylko kolejnym „numerem sprawy” i nikt nie zadba o jego sprawę tak, jak by mógł to zrobić on sam. Jest to błędne myślenie, ponieważ to właśnie doświadczenie i wypracowane procedury są największą siłą sprawnie działających windykatorów.

Najlepsze firmy windykacyjne na rynku posiadają szerokie portfolio działań, które dopasowywane są do każdej sytuacji. Dlatego wśród specjalistów ds. odzyskiwania należności stosuje się system pracy z postępującym opóźnieniem, z czym wiąże się stosowanie takich narzędzi, jak m.in. gradacja sankcji, narastająca liczba komunikatów czy rosnąca presja w rozmowie. Co więcej, korzystając z usług profesjonalistów ma się znaczny wpływ na to,

w jaki sposób podejmowane są działania windykacyjne. To właśnie wierzyciel w dużym stopniu decyduje o tym, jaki ostatecznie będzie styl przeprowadzonych aktywności, mających na celu odzyskanie należności, m.in. można ustalić konkretne drogi komunikacji, liczbę komunikatów czy nawet ich semantykę.

Potrzebny szacunek

Skorzystanie z pomocy zewnętrznej to również oznaka tego, że przedsiębiorca w zdecydowany sposób podchodzi do firmowych finansów. Regułą jest, że windykatorzy mają znacznie większą skuteczność odzyskiwania należności niż sami wierzyciele. Bardzo często zdarza się, że już przy pierwszych kontaktach firmy windykacyjnej z dłużnikiem jest wypracowywany kompromis. Dzieje się tak dlatego, iż nierzetelni kontrahenci czują zdecydowanie większy respekt do tak prowadzonej windykacji. Wielu z nich wie, że o ile niedoświadczony wierzyciel można bardzo długo zbywać, to doświadczeni specjaliści mają odpowiednie narzędzia oraz zasoby ludzkie do tego, aby w sposób skuteczny dążyć do spłaty należności. Dlatego przedstawiciele MŚP oraz mikroprzedsiębiorstw borykający się z nierzetelnymi kontrahentami powinni zastanowić się czy są w stanie zorganizować windykację we własnym zakresie, czy skorzystają z porady specjalistów. Faktem jest, że usługa odzyskiwania należności jest dodatkowym kosztem, jednakże jest on niewspółmiernie mały w porównaniu do tego co przedsiębiorca może stracić, kiedy dłużnik nie spłaci zaległości.



Skorzystanie z pomocy zewnętrznej to oznaka tego, że przedsiębiorca w zdecydowany sposób podchodzi do firmowych finansów.

Sytuacja wyjątkowa

Firmy z sektora MŚP oraz mikroprzedsiębiorcy przy podejmowaniu działań powinni również mieć na uwadze obecną sytuację makroekonomiczną w kraju. O ile jeszcze kilka miesięcy temu nie było mowy o recesji gospodarczej, tak teraz jest ona coraz bardziej realna. Dlatego szczególnie w tym czasie, kiedy mamy do czynienia z tzw. lockdownem w wielu firmach, warto postawić na windykację miłą na linii wierzyciel – dłużnik, zwłaszcza jeżeli obecne zatory płatnicze występują u długoletnich kontrahentów. Może okazać się, że występuje u nich tylko chwilowy brak płynności, dlatego w obecnej sytuacji warto przede wszystkim poznać sytuację dłużnika, a następnie podjąć konkretne działania.

Moralność płatnicza w usługach dla biznesu

Sektor tłumaczeniowy w Polsce generuje obrót o szacowanej wartości ok. 1 mld złotych. Działa w nim faktycznie ok. 8000 firma, ale tylko ok. 80 prowadzi działalność w formie spółki prawa handlowego, zaś 90 proc. to jednoosobowe działalności gospodarcze lub spółki cywilne.



Małgorzata Bożek

dyrektor handlowy, EULEO

Segment ten jest bardzo zatowarowany. Jeśli wyłączyć z niego 30 największych biur tłumaczeń, odpowiedzialnych za 15 proc. obrotu, można łatwo wyliczyć, że średni roczny przychód na jeden podmiot to ok. 110 tys. zł. Przy estymacji 30 proc. marży, tj. 70 proc. kosztów działalności, tłumaczowi pozostaje „na życie” średnio ok. 4 tys. zł miesięcznie. Biorąc pod uwagę fakt, że praca samodzielnego tłumacza trwa średnio 10-14 godzin dziennie, nie ma on prawa do płatnych urlopów, musi często czekać kilka tygodni na zapłatę tej kwoty, nie budzi zdziwienia fakt, że tylko najwytrwalsi tłumacze pracują w zawodzie dłużej niż 5 lat. Wielu natomiast rezygnuje, wybierając etat w korporacji, a wraz z nim uczciwe i pewne pieniądze.

Kryteria wyboru

Rynek translatorski jest zorganizowany dwustopniowo. Jego funda-

ment i dominująca ilościowo część stanowią tłumacze, występujący w roli tzw. freelancerów, trudniący się bezpośrednio wykonawstwem usług translatorskich. Większość zleceń trafia do nich za pośrednictwem biur i agencji tłumaczeń, wyspecjalizowanych w obsłudze wielu języków, występujących w roli hubów względem klientów i tłumaczy. To one walczą o kontrakty i dzielą zlecenia wg własnych kryteriów. Nie jest tajemnicą, że podstawowym kryterium wyboru tłumacza przez biuro bywa cena. Jest to niestety pochodna sposobu konstruowania warunków przetargów i konkursów ofert przez kluczowych klientów. Tłumacze z rzadka mają komfort pracy bezpośrednio z klientem końcowym. Dominująca część zleceń tłumaczeń odbywa drogę: klient- agencja tłumaczeń- tłumacz. Wyjątek stanowią zlecenia tłumaczeń przysięgłych (uwierzytelnionych) trafiające do tłumaczy bezpośrednio z sądów, prokuratur i policji. Na brak klientów, innych niż pośrednicy, nie narzekają także tłumacze języków rzadkich.

Czym jest biuro tłumaczeń?

Jest to przedsiębiorstwo sprzedające cudze usługi. Jego kluczowa działalność sprowadza się do marketingu, sprzedaży, udziału w przetargach oraz poszukiwań i organizacji pracy

tłumaczy. Biuro tłumaczeń zazwyczaj nie zatrudnia etatowych tłumaczy, a jedynie współpracuje z freelancerami. Nie trzeba być tłumaczem, aby prowadzić biuro tłumaczeń. Można sprzedawać tłumaczenia z języka hebrajskiego, nie znając tego języka. Zarobkiem biura tłumaczeń jest marża stanowiąca różnicę ceny uzyskanej od klienta a stawką, którą płaci tłumaczowi. Czym większa ta różnica, tym większy profit biura.

Polskie biura tłumaczeń to zazwyczaj małe firmy, zwykle o słabym zapleczu kapitałowym. Tylko jedno z nich jest notowane na GPW. Z reguły kapitał obrotowy biur stanowią środki własne i ograniczone kredytowanie bankowe. Z uwagi na niekorzystną strukturę bilansu agencje tłumaczeń mają niewielką zdolność kredytową i cierpią na chroniczny brak środków. Wiele z nich nie posiada adekwatnych zasobów finansowych, a pomimo to bierze udział w dużych przetargach i projektach wymagających kilkumiesięcznego finansowania. Najintraśniejsze kontrakty pochodzą z sektora publicznego oraz dużego biznesu. Czas pomiędzy wykonaniem zlecenia a zapłatą przez klienta w dużych kontraktach wynosi zazwyczaj 60 dni.

Odroczony termin płatności

Pozbawione odpowiedniego zapleczu finansowego biura podejmują się nawet największych zleceń. W praktyce zlecają tłumaczom wykonanie usług, nie płacąc za ich pracę do momentu uzyskania zapłaty. Jest to sytuacja całkowicie powszechna, a koszty

finansowania części biur i agencji tłumaczeń ponoszą sami tłumacze jako podwykonawcy.

Należy mieć świadomość, że opóźnienia w zapłacie tłumaczom ze strony biur i agencji sięgają często 120 dni. Zawodowy tłumacz musi być przygotowany na posiadanie 2-3 miesięcznego bufora finansowego na zapłatę ZUS-u, podatku dochodowego. Skala patologii, czyli niski poziom moralności płatniczej wielu agencji tłumaczeń sprawia, że w branży tłumaczy krąży powiedzenie, iż aby być zawodowym tłumaczem, trzeba mieć bogatego partnera życiowego. Biura i agencje tłumaczeń w sposób absolutnie nieuprawniony kredytują się u tłumaczy, traktując ich jak instytucje pożyczkowe. Opracowały przy tym kuriozalną paletę metod i argumentacji dla wydłużania lub unikania zapłaty. Najpopularniejsze to:

1. Płatność warunkowa. Biuro płaci tłumaczowi, pod warunkiem, że samo otrzyma zapłatę od klienta. Czasami tłumacz jednego języka czeka, aż biuro otrzyma zapłatę za pakiet języków, z którymi tłumacz nie ma nic wspólnego.
2. Mechanizmy akceptacyjne. Płatność jest gotowa do realizacji, ale wymaga akceptacji właściciela, który jest nieobecny i nie wiadomo, kiedy będzie mógł zaakceptować.
3. Unikanie kontaktu. Biura do zamawiania tłumaczeń delegują osoby, które nie mają kompetencji w zakresie rozliczeń z tłumaczami. Osoby odpowiedzialne za płatności są niedostępne dla tłumaczy.
4. Zawieszanie fakturowania. Biuro akceptuje 14 dniowy termin płatno-

ści, ale pod warunkiem, że tłumacz wystawi fakturę za 30-60 dni od daty zakończenia wykonania usługi.

Tadeusz Broś z firmy EULEO Wierzytelności potwierdza, że tłumaczom coraz częściej „puszczają nerwy” i zlecają odzyskanie należności zawodowym windykatorom. Coraz powszechniejsze stają się praktyki odmawiania tłumaczeń agencjom nierzetelnym, lub nieposiadającym wystarczających zasobów finansowych, publikowanie zadłużeń agencji na giełdach wierzytelności np. www.niezaplaczone.info, naliczanie i egzekwowanie odsetek. Według opinii tłumaczy biura i agencje tłumaczeń działające w dzisiejszej formule czeka marginalizacja. Sprzyjanie patologicznym, niepartnerskim relacjom z tłumaczami powoduje utratę zaufania do biur nie tylko po stronie podwykonawców. Coraz częściej klienci nie chcą wspierać nierzetelnego biznesu. Mają też świadomość, że o wyborze tłumacza przez biuro coraz częściej decydują nie jego kompetencje, ale najniższa cena i desperacja związana z brakiem zleceń.

Byłoby niesprawiedliwe twierdzić, że opisana sytuacja dotyczy wszystkich biur tłumaczeń. Śmiało jednak można zaryzykować tezę, popartą opiniami tłumaczy, że 40 proc. agencji tłumaczeń wykorzystuje swoją pozycję na rynku i „żyje na koszt tłumaczy”. Niski próg wejścia do biznesu agencyjnego skutkuje tym, że biura tłumaczeń prowadzą także osoby niekompetentne, a czasami i nieuczciwe.

Jak wybrać partnera do odzyskania należności?

W dobie kryzysu gospodarczego, który z dużym prawdopodobieństwem dotknie świat w najbliższym czasie, kwestia finansów będzie kluczową dla wielu firm. Jednym z elementów poszukiwania oszczędności będzie próba odzyskania przeterminowanych należności od dotychczasowych kontrahentów.



Izabela

Długołęcka-Górczyńska

Radca Prawny, Kancelaria RK Legal

Nie każdy przedsiębiorca jednak ma czas oraz chęci samodzielnie podejmować się tego zadania, w szczególności, gdy nie posiada wyodrębnionego działu windykacji, a kondycja firmy nie pozwala mu na dodatkowe etaty. Doskonałym rozwiązaniem w takiej sytuacji wydaje się outsourcing usług windykacyjnych. Na rynku działa wiele firm spe-

cializujących się w świadczeniu usług polegających na odzyskiwaniu należności. W jaki sposób wybrać taką, która spełni nasze oczekiwania?

Na co zwrócić uwagę, dokonując wyboru?

Na pierwszy rzut oka każda z firm windykacyjnych działa podobnie – podejmując się obsługi spraw, dąży w pierwszej kolejności do polubownego rozwiązania sporu. Jeśli takie działanie nie przyniesie oczekiwanego rezultatu, sprawa trafia do sądu, a po kilku miesiącach – do komornika. Na co więc należy zwrócić uwagę, dokonując wyboru? Czy przedsiębiorca chcący zlecić kilkanaście spraw powinien wybrać tę samą firmę, którą wybrałby zlecający tysiące wierzytelności do obsługi?

W pierwszej kolejności warto zwerfikować, jakimi zasobami dyspo-

nuje dane przedsiębiorstwo oraz co wchodzi w zakres oferowanych usług. Dużą zaletą jest wyodrębniony zespół call center, który korzysta z systemów i programów ułatwiających i przyspieszających pracę, np. dialer (program, który automatycznie wybiera numery telefonów, łącząc tylko w przypadku, kiedy połączenie zostanie nawiązane). Pracownicy zespołu call center są odpowiednio wyszkoleni w zakresie prowadzenia negocjacji, kontrolują proces windykacji oraz utrzymują stały kontakt z dłużnikami, monitorując jego działania. Kolejnym atutem jest także odpowiedni program do obsługi spraw – firma, która posiada takie narzędzie umieszcza w nim informacje na temat działań podejmowanych w danej sprawie, może także podpiąć skany dokumentów wysłanych i otrzymanych, czy korespondencję mailową z dłużnikiem lub klientem. Część programów posiada możliwość udostępnienia treści „bazy” swoim klientom w wersji on – line, dzięki czemu klient może na bieżąco obserwować każdy krok windyka-

tora i czynnie uczestniczyć w działaniach wobec swoich dłużników. Takie rozwiązanie nie tylko ułatwia, ale również przyspiesza komunikację pomiędzy wierzycielem a firmą windykacyjną.

Doświadczenie

Przy sprawach o większych saldach warto także zwrócić uwagę na to, czy dana firma oferuje także usługi windykacji terenowej lub detektywa, które pozwolą na lepszą weryfikację majątku dłużnika i w razie potrzeby przyspieszą proces negocjacji. Kolejnym etapem procesu odzyskiwania należności jest droga sądowa. W tym aspekcie istotną kwestią jest to, czy firma windykacyjna współpracuje z adwokatami lub radcami prawnymi, którzy posiadają uprawnienia do reprezentacji wierzyciela przed sądem, a także – czy dysponują oni kontem w EPU (elektroniczne postępowanie upominawcze), które jest najczęściej wykorzystywane przy masowej windykacji. Bardzo istotne jest także doświadczenie danej firmy windykacyjnej na rynku, w szczególności w branży,

która nas interesuje. Warto jeszcze przed zawarciem umowy z firmą poprosić o udostępnienie referencji od dotychczas obsługiwanych kontrahentów.

Przed wszystkim jednak, dokonując wyboru firmy windykacyjnej należy precyzyjnie określić swoje potrzeby i dostosować je do możliwości i oferty konkretnej firmy. Mimo iż proces windykacji wydaje się być podobny w każdym przypadku, w rzeczywistości inne działania podejmowane są w stosunku do dłużników będących osobami fizycznymi, a inne w stosunku do firm. Także inaczej traktowane są należności o wysokich saldach, a inaczej o niskich. Każdy z tych aspektów będzie miał znaczenie przy wyborze odpowiedniej dla danego pakietu firmy windykacyjnej.

Jedno jest pewne – wybierając doświadczoną i posiadającą rozbudowane zaplecze techniczne firmę zwiększamy szansę na sprawne odzyskanie należności przedsiębiorstwa, co może mieć duże znaczenie dla utrzymania jego płynności finansowej w czasach nadchodzącego kryzysu.

LIDERZY WINDYKACJI

Szanowni Państwo

Windykacja w czasie pandemii to temat niewątpliwie interesujący. Bo jak tu windykować, skoro wszyscy mówią o tym, jak trudne czasy nastały? Ale to właśnie teraz dyscyplina płatnicza może pomóc nam wszystkim funkcjonować i nie popadać przedsiębiorcom w tarapaty. O tym, jak windykować skutecznie i z poszanowaniem praw wierzycieli, opowiadają zaproszeni na

nasze łamy eksperci. Jak wybrać firmę windykacyjną, która spełni nasze oczekiwania? W tym być może pomoże Państwu ranking firm windykacyjnych, który prezentujemy w ramach raportu. Analizujcie Państwo, czytajcie i decydujcie. Życzymy tak sobie, jak i Państwu samych rzetelnych płatników, a jeśli pojawią się ci mniej chętni dotrzymywać terminy, skutecznej windykacji.

Redakcja

Nazwa firmy	Opis firmy	Liczba spraw przyjętych do windykacji* w 2019 roku	Wartość nominalna spraw przyjętych do windykacji* w 2019 roku
1. Kaczmarek Inkasso	Kaczmarek Inkasso jest ekspertem z zakresu kompleksowego zarządzania wierzytelnościami. Od 28 lat obsługuje zarówno największe korporacje: banki, firmy pożyczkowe i leasingowe, telekomunikacji, ubezpieczycieli, jak i małe oraz średnie przedsiębiorstwa ze wszystkich branż. Zapewnienia kompleksowe rozwiązania z zakresu ochrony transakcji handlowych, gwarantując wysoki standard zarządzania wierzytelnościami. Blisko trzy dekady nieprzerwanej działalności i współpraca ze wszystkimi sektorami gospodarki pozwoliły na wypracowanie różnorodnych modeli prowadzenia postępowań, dostosowanych do poszczególnych grup klientów. W ub.r. firma wprowadziła WinGO.pl – nowoczesne narzędzie pozwalające na wygodne i szybkie przekazywanie zleceń do windykacji online bez opłat z góry. Mocną stroną firmy jest ścisła współpraca z Krajowym Rejestrem Długów Biurem Informacji Gospodarczej, gdzie może upubliczniać dane dłużników. Atutem jest także współpraca z Kancelarią Prawną VIA LEX, która zapewnia kompleksową obsługę na etapie sądowo-egzekucyjnym. Firma była wielokrotnie nagradzana za innowacyjne rozwiązania służące odzyskiwaniu należności, m.in. usługę Windykacja na koszt dłużnika, WinGO.pl – windykację online dla MŚP. Firma zdobyła też prestiżową nagrodę CESSIO Outsourcingu – Serwis Wierzytelności, opartą na wynikach głosowania podmiotów organizujących przetargi w zakresie outsourcingu zarządzania wierzytelnościami.	1 931 200	8 859 477 000 zł
2. Kancelaria Prawna "LEXUS" M. Bobolewski i Spółka	Kancelaria Prawna LEXUS jest jednym z najbardziej zaufanych i skutecznych podmiotów windykacyjnych w Polsce. Od 2002 roku specjalizujemy się w zarządzaniu portfelami wierzytelności masowych na zlecenie firm leasingowych, banków, towarzystw ubezpieczeniowych i innych podmiotów. W 2003 roku Kancelaria Prawna LEXUS jako jedyna z pierwszych Kancelarii w Polsce otrzymała globalny Certyfikat Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000. Obecnie realizuje normy ISO 9001:2015. Od 13 lat Kancelaria Prawna LEXUS podlega corocznym audytom. Wieloletnie doświadczenie, wysoki poziom zaangażowania oraz wysokie kompetencje pozwoliły zagwarantować klientom kompleksowe wsparcie w zakresie: monitoringu należności, windykacji polubownej przedsądowej, skip tracingu, windykacji terenowej, inspekcji terenowych oraz windykacji prawnej.	1 098 561	5 715 373 457
3. Arvato Polska ARVATO FINANCIAL SERVICES	Arvato Financial Solutions (AFS) to zaufany partner o zasięgu globalnym świadczący profesjonalne usługi outsourcingowe – Finance BPO – związane z przepływem środków finansowych we wszystkich fazach cyklu życia klienta: od zarządzania ryzykiem przez fakturowanie, zarządzanie wierzytelnościami, sprzedaż wierzytelności po windykację. Blisko 10 tys. pracowników działających prężnie w 22 krajach Europy, Ameryki oraz Azji oferuje kompletne i elastyczne rozwiązania, co stanowi bezpieczny fundament sprawnych transakcji finansowych pomiędzy przedsiębiorstwami a ich klientami na niemal całym świecie. Zespół ekspertów wykorzystuje metody analizy prognozującej, wiodących nowoczesnych platform oraz big data, dzięki czemu optymalizuje wyniki finansowe klientów i umożliwia im pełną koncentrację na rozwoju podstawowej działalności. AFS eliminuje niepewność i ryzyko, wprowadzając stabilność i zaufanie, co przyczynia się do zwiększenia udziału rzetelnych transakcji finansowych na całym świecie.	471 558	1 794 954 096,92
4. Alektum	Alektum to jedna z czołowych firm windykacyjnych w Polsce, obecna na Polskim rynku od roku 2006. Jest częścią międzynarodowego holdingu – Alektum Group, którego obrót za 2019 przekraczał 110 mln. euro, a zatrudnienie wynosiło ponad 600 osób. W Polsce siedziba Alektum znajduje się we Wrocławiu, natomiast firma posiada oddziały w 18 krajach Europy: Szwecja, Norwegia, Finlandia, Dania, Estonia, Holandia, Belgia, Francja, Hiszpania, Niemcy, Austria, Szwajcaria, Polska, Czechy, Słowacja, Węgry, Łotwa, Litwa. Alektum jako grupa, charakteryzuje się szwedzką jakością, przejawiającą się w podejściu zarówno do klienta jak i do dłużnika. To firma, której działania oparte są na długoletnim doświadczeniu i profesjonalizmie. Dostosowując się do wymagań klienta, podchodzi do każdego z nich bardzo indywidualnie, zarówno w kwestii podejmowanych działań, jak i w obszarze organizacyjnym. To, co wyróżnia firmę na rynku wierzytelności, to skuteczność połączona z mottem „Your business with care”. Odzyskanie należności to jedno, ale nawiązanie dobrej relacji z dłużnikiem, a co za tym idzie – zachowanie dobrych kontaktów biznesowych między nim a klientem oraz zapewnienie mu bezpieczeństwa biznesu, to druga ważna składowa sukcesu.	140000	420 000 000
5. RK Legal (Rączkowski, Kwieciński Adwokaci)	Kancelaria RK LEGAL (Rączkowski, Kwieciński Adwokaci) działa na polskim rynku od 2006 roku. Świadczy kompleksowe usługi prawne dla klientów korporacyjnych obejmujące różnorodne obszary prowadzenia działalności biznesowej. W ramach kancelarii od 2009 roku działała marka RKL wyspecjalizowana w zarządzaniu wierzytelnościami. W ramach kancelarii, od 2009 roku funkcjonuje Departament Zarządzania Wierzytelnościami (wcześniej pod marką RKL) wyspecjalizowany w obsłudze windykacji masowej B2 C oraz dochodzeniu należności korporacyjnych B2 B. Dzięki wysokiemu poziomowi merytorycznemu świadczonej pomocy prawnej, autorskim narzędziom informatycznym oraz wykwalifikowanemu i doświadczonemu zespołowi, kancelaria jest partnerem biznesowym, z usług którego korzystają wiodące banki i instytucje finansowe, operatorzy telekomunikacyjni oraz wiele innych podmiotów świadczących usługi masowe.	57077	416 065 148
6. EULEO Wierzytelności	EULEO zajmuje się zarządzaniem wierzytelnościami B2 B od 2001 r. Oferuje przedsiębiorstwom polskim i zagranicznym usługi zapobiegania powstawaniu długów, monitoringu należności, odzyskiwania należności na drodze polubownej i sądowej, usługi skip i asset tracing, usługi detektywistyczne. Wypracowała unikalny model „białej” windykacji tzn. z poszanowaniem istniejących relacji biznesowych na linii wierzyciel-dłużnik. Działa zarówno w Polsce jak i za granicą poprzez sieć własnych partnerów. Posiada unikatową e-biznesową platformę www.RozwaznaFirma.pl, przez którą klienci składają zlecenia, kontrolują przebieg spraw, samodzielnie monitorują należności, sprawdzają długi. Oferuje także giełdę wierzytelności www.Niezaplacone.info. Spółka wielokrotnie wyróżniona za Najlepszy Produkt dla Biznesu dla innowacyjnych usług. W strukturach EULEO działa Kancelaria Radców Prawnych EULEO. Członek Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami oraz European Collectors Association.	10 141	132 501 000
7. INDOS	INDOS świadczy kompleksowe usługi służące poprawie płynności finansowej podmiotów gospodarczych. Działa od 29 lat. W branży windykacyjnej jest spółką z najdłuższą tradycją. Specjalizuje się w odzyskiwaniu należności z sektora B2B. W grupie jej klientów znajduje się ponad 5000 firm, w tym zarówno korporacje o międzynarodowym zasięgu, jak i małe i średnie przedsiębiorstwa. Swoim kontrahentom zapewnia aktywną i bezpośrednią windykację wierzytelności polegającą na osobistych kontaktach z dłużnikami. Gwarantuje także pełną obsługę prawną na wszystkich etapach windykacji. Swoje wynagrodzenie pobiera w modelu success fee. W ofercie ma różne rodzaje windykacji: windykację powierniczą (z cesją wierzytelności), windykację na zlecenie, którą stosuje w przypadku umownego zakazu cesji oraz windykację z wypłatą zaliczki, skierowaną do klientów, którym zależy na natychmiastowym uzyskaniu środków finansowych.	982	13 800 000

*liczba i wartość spraw przyjętych do windykacji na zlecenie w roku 2019, z wykluczeniem spraw przyjętych od podmiotów powiązanych.

Odzyskać czyste konto w BIG

Osoby prywatne i firmy, które nie spłacają terminowo swoich zobowiązań mogą zostać wpisane do rejestrów prowadzonych przez Biura Informacji Gospodarczej. Korzystają z nich np. banki i firmy telekomunikacyjne, dlatego trafienie do takiego wykazu dłużników może przysporzyć nam problemów z zaciągnięciem kredytu lub podpisaniem umowy na abonament telefoniczny. Kiedy i jakie zadłużenia zgłaszane są do BIG oraz co zrobić, aby usunąć je z rejestru?

Biura Informacji Gospodarczej przechowują m.in. dane o osobach prywatnych i instytucjach, które z różnych powodów popadły w długi i unikają kontaktu z wierzycielem. W Polsce funkcjonuje kilka tego typu podmiotów – m.in. Krajowy Rejestr Długów, Biuro Informacji Gospodarczej SA, ERIF Biuro Informacji Gospodarczej S.A. czy Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. Dłużnik nie trafia jednak do rejestru automatycznie. Zgłoszenia musi dokonać wierzyciel, czyli osoba

prywatna lub firma, której jesteśmy winni pieniądze. Jak działa takie zgłoszenie i co dzieje się z nim później?

Jakie zadłużenia są zgłaszane do BIG?

Nie wszystkie długi mogą zostać wpisane do rejestru. – Do rejestru Biura Informacji Gospodarczej można zgłosić dług, którego wysokość to minimum 200 zł w przypadku osób prywatnych i 500 zł w przypadku firm. Dodatkowo, od momentu powstania długu musi upłynąć mini-

mum 30 dni. Należy też pamiętać, że dłużnik musi zostać poinformowany o fakcie zamiaru zgłoszenia jego danych do BIG z minimum miesięcznym wyprzedzeniem – wyjaśnia Damian Bednarski z Ultimo. Z baz BIG korzystają m.in. banki oraz inne instytucje finansowe w celu weryfikacji wiarygodności klienta. W przypadku, gdy nasze dane widnieją w rejestrze może zdarzyć się, że bank odrzuci nasz wniosek kredytowy, a operator telefonii komórkowej czy telewizji kablowej odmówi nam podpisania umowy. Aby trafić do rejestru dłużników wystarczy jedna nieopłacona faktura za telefon, o której zapomnieliśmy. Właśnie dlatego np. przed zaciągnięciem kredytu warto samemu sprawdzić czy nasze dane pojawiają się w rejestrze dłużników. – Osoby prywatne mogą raz na sześć miesięcy pobrać darmowy raport BIG na swój temat.

Dowiemy się z niego m.in. czy nasze dane widnieją w rejestrze oraz kto ewentualnie dokonał takiego wpisu i na jaką kwotę zalegamy danemu wierzycielowi. Wniosek o taki raport można złożyć on-line – dodaje Damian Bednarski.

Usunięcie danych z BIG

Dane dotyczące zadłużeń nie są wpisywane do rejestru na stałe. Kiedy spłacimy dług zgłaszający jest zobowiązany do niezwłocznego przekazania tych informacji do BIG, aby przywrócić nam „czyste konto” i usunąć informacje o zadłużeniu z rejestru. Właśnie dlatego powinniśmy skontaktować się z wierzycielem, dogadać się z nim i rozłożyć dług na raty, które będą dopasowane do naszych możliwości finansowych. Sporym udogodnieniem jest możliwość spłaty zobowiązania przez internet. – Nowoczesne firmy windykacyjne

udostępniają swoim klientom internetowe portale do obsługi zadłużenia. Dzięki nim, nie wychodząc z domu, można zapoznać się z dokumentami dotyczącymi naszego zadłużenia, jak również dokonać spłaty poprzez bezpieczny system płatności. Do zalet portalu obsługi zadłużenia zaliczyć można także to, że klient nie musi kontaktować się z doradcą firmy windykacyjnej, aby ustalić harmonogram spłaty zadłużenia. Może to zrobić on-line dowolnego dnia, o dogodnej porze, za pomocą komputera, tabletu czy smartfona – dodaje Damian Bednarski z Ultimo. Wpis do Biura Informacji Gospodarczej może przysporzyć nam wielu kłopotów. Nie chowajmy jednak głowy w piasek i nie unikajmy kontaktu z wierzycielem. Ustalenie harmonogramu spłaty zadłużenia pozwoli nam pozbyć się długu i odzyskać „czyste konto” w BIG.