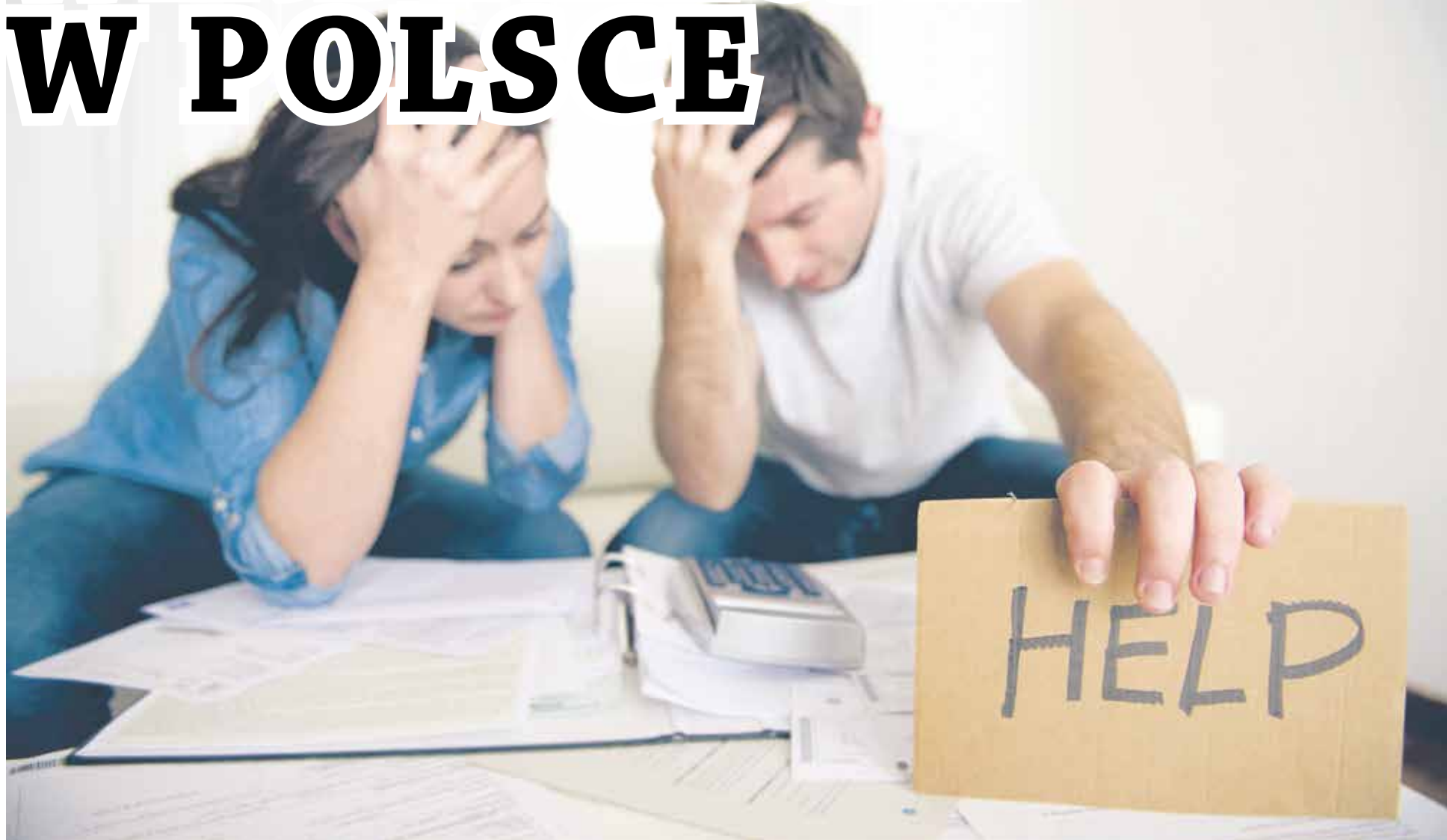


WINDYKACJA W POLSCE



Nie zostawiać spraw niezałatwionych

Prześledźmy różnice w tym obszarze, aby razem ocenić poziom trudności w windykacji. Ustalmy sobie jednak już na samym początku fakty, że windykacja bywa i łatwa, i trudna, a wszystko zależy od przeciwnika, na jakiego natrafimy. Są bowiem dłużnicy „świadomi” i jest ich coraz więcej, a tę „świadomość” rozwinno się zrobić, czyli spłacić dług. Bo czym jest składanie sprzeciwu do sądu z zarzutem przedawnienia, jeśli nie ucieczką? Oczywiście to eufemizm. Dług jest długiem, istnieje takie pojęcie, jak dług naturalny i zasady współżycia społecznego nakazują, aby nie zostawiać spraw niezałatwionych, nawet jeśli prawo stoi po stronie dłużnika i płacić nie musi.



Joanna Roślonek

specjalista ds. windykacji, upadłości
i usług detektywistycznych
w VINDICO Doradztwo Gospodarcze

Kontakt. Sam kontakt z dłużnikiem indywidualnym jest utrudniony już na wstępie. Pierwsza sprawa, że to wierzyciel powinien nim dysponować, a spotykam się dość często z sytuacją, kiedy ten nie dysponuje niczym innym niż

jego adresem; ponadto dane teleadresowe szybko mogą przestać być aktualne, konsumenci często nie aktualizują ich w bazach. Jak więc windykować należności od kogoś, do kogo nie można ani napisać, ani się dodzwonić? Pozostaje tylko droga sądowo-egzekucyjna, jednak to wcale nie sąd musi ustalić aktualny adres zameldowania dłużnika, a wierzyciel. W świetle obowiązujących przepisów nie każdy posiada taki adres... Jak wygląda egzekucja należności z takiej osoby? Jest to proces żmudny i niekoniecznie zakończony sukcesem, na końcu może się bowiem okazać, że dłużnik od dawna mieszka w innym kraju, a egzekucja w innym kraju to osobny temat.

Z większym zaangażowaniem

Dłużnicy instytucjonalni to zwykle długi o większych nominałach. Większe długi windykuje się z większym zaangażowaniem i mam tutaj na myśli samych wierzycieli, szybkość w podejmowaniu decyzji o przekazaniu sprawy na drogę windykacji (a jest to niezwykle ważne) oraz ich chęci do opłacenia kosztów odzyskania należności. Niestety te koszty zwracają się, ale tylko pod warunkiem, że spłaci się wierzycielność główną, a dotyczy to tylko transakcji firma-firma (zgodnie z ustawą nie można obciążyć konsumenta kosztami windykacji). Zatem wierzyciel jest w stanie przynajmniej teoretycznie – mając na uwadze potencjalnie odzyskanie większych pieniędzy – zainwestować w działania windykacyjne, aby je skutecznie.

Skomplikowany proces

W przypadku firm, mamy duże szanse na zaspokojenie długu poprzez zajęcie wierzycielności lub z majątku dłużnika. To daje ogromną przewagę w stosunku do wierzycielności dochodzonych od konsumenta, gdyż ci mają zwykle bardzo ograniczony majątek, szybko potrafią się go wyżyć, a bazy danych dotyczących tego majątku nie są na bieżąco ak-

tualizowane (komornik informację o ruchomościach pobiera z systemu CEPiK, który powiedzmy, że ma jakieś półroczne opóźnienie). Dodatkowo mamy szereg ustaw służących ochronie praw dłużnika, przepisy regulujące wysokość zajęcia z pensji lub emerytury oraz ostatnio, zdaje się, że największy postrach wierzycieli: upadłość konsumencka, która obecnie staje się bardzo powszechną wśród zadłużonych w spiralach długów konsumentów praktyką na ucięcie możliwości egzekucji wobec nich. Osobiście znam wiele tragicznych historii związanych z zadłużaniem się na kilkaset tysięcy złotych, brakiem możliwości spłaty i w konsekwencji z takim wnioskiem, więc rozumiem i pochwalam potrzebę powstania takiego narzędzia, jednak w swojej pracy udało mi się spotkać z osobami, które traktowały tę opcję nie jako ratunek, a jako świadomy wybór. Nietrudno więc zgadnąć, że jakaś część upadłych mogłaby spłacić swój dług wierzycielowi, ale po prostu nie chciała. Oczywiście firmy także składają wnioski o upadłość i restrukturyzację, te procesy są jednak o wiele bardziej skomplikowane i nie zawsze oznaczają całkowite umorzenie długów.

Większa świadomość

Na koniec: wiedza. Konsumenci, jak wspomniałam wcześniej, są o wiele bardziej świadomi, jednak wciąż w społeczeństwie funkcjonuje wiele mitów, które ułatwiają windykację konsumenta. Na przykład przedawnienie: wciąż wiele osób myśli, że przedawnienie to jest 10 lat niezależnie od wszystkiego, aczkolwiek coraz więcej osób wie, że mandat za jazdę bez biletu można zlekceważyć już po roku. Zgadza się, ale żeby się skutecznie bronić, trzeba jeszcze umieć napisać sprzeciw do sądu, bo prawnik, jeśli znajdzie czas na zajęcie się taką sprawą, z pewnością nie zrobi tego za darmo – znowu pojawia się pytanie o opłacalność tego proceduru. W takiej sytuacji windykacja staje się skuteczniejsza.

Różnic pomiędzy tymi dwiema jest dość dużo i rzeczywiście są one znaczące dla postępowania windykacyjnego, jednak trudno jednoznacznie ocenić, która windykacja ostatecznie jest łatwiejsza, gdyby taka odpowiedź była oczywista pewnie nie byłoby firm zajmujących się drugim jej rodzajem. Tymczasem wszystko zależy nie od tego, czy trafimy na firmę, czy na konsumenta, a od tego, jak szybko zareagujemy i zacieśniemy odzyskiwać swoje pieniądze.

Dobre praktyki windykacyjne – czyli czego nie może zrobić windyktor



Jacek Kosmalski

dyrektor generalny Kancelarii Mediatora

W związku z posiadanymi załącznikami płatniczymi na różnych etapach (wezwanie do zapłaty, postępowanie sądowe, postępowanie egzekucyjne) spodziewamy się „aktywności” osób powołanych do odzyskania od nas należności. Z reguły nie do końca wiemy kiedy będziemy mieć do czynienia z komornikiem, a kiedy z windykatorem i jakie kompetencje i założenia przyświecają jednemu i drugiemu.

Różnic pomiędzy windykatorem a komornikiem jest wiele, kluczową kwestią jest w dużym uproszczeniu etap postępowania na jakim znajduje się nasza sprawa.

Proces windykacji należności zaczyna się od polubowności (wezwanie do zapłaty, windykacja telefoniczna, windykacja bezpośrednia) później sprawa trafia do sądu. Po postępowaniu sądowym z reguły prowadzone

jest postępowanie egzekucyjne (zajęcie wynagrodzenia, zajęcia ruchomości i nieruchomości i w konsekwencji zajęć, licytacje komornicze).

Windyktor pojawia się w pierwszym etapie windykacji (polubowność), komornik natomiast pojawia się po zakończeniu postępowania sądowego na wniosek wierzyciela i jest następstwem braku skutku w postępowaniu polubownym. Skupmy się na windykatorku, jego prawach i obowiązkach w kontakcie z dłużnikiem.

Zadaniem windykatorka jest doprowadzenie do ugody z dłużnikiem, innymi słowy wypracowanie w drodze negocjacji rozwiązania satysfakcjonującego wierzyciela, które dłużnik będzie w stanie spełnić. W tym celu windyktor podejmuje szereg działań – co może zrobić a czego nie powinien?

Komunikacja z dłużnikiem

Windyktor ma prawo do kontaktu z dłużnikiem za pośrednictwem wszelkich dostępnych form komunikacji (e-mail, sms, list tradycyjny, rozmowa telefoniczna itd.) którego celem jest odzyskanie należności. Windyktor nie ma jednak prawa do wykonywania tych czynności w sposób uporczywy. Za uporczywe nękanie można uznać choćby takie

działania windykatorków, jak seria głuchych telefonów w środku nocy. Warto również zaznaczyć, że windyktor nie ma prawa używać groźb pod adresem dłużnika, również dotyczących restrykcji prawnych takich jak np. areszt, policja, zabór mienia itd.

Windykacja bezpośrednia (wizyta terenowa)

Windyktor może pojawić się pod drzwiami dłużnika, ale wejść do mieszkania może tylko wtedy jeśli dłużnik wyrazi na to zgodę. Informacje o tym, że windyktor pojawi się w domu dłużnika w celu zajęcia cennych rzeczy należy więc traktować jako próbę zastraszenia, a ich realizację – jako włamanie.

Prawo wejścia do prywatnego mieszkania, lub do firmy dłużnika celem zajęcia jakichkolwiek dóbr ma komornik sądowy w drodze prowadzonej egzekucji komorniczej.

Czy windyktor może rozmawiać na temat długu z rodziną i sąsiadami dłużnika?

Windyktor nie ma prawa informować rodziny i sąsiadów dłużnika o jego długach. Złamanie tajemnicy może skutkować wszczęciem postępowania karnego. Windykatorki nie mają również prawa do wypytywania

bliskich lub sąsiadów dłużnika o stan naszego majątku.

Czy windyktor może odwiedzić dłużnika w pracy?

Nie ma przepisów prawnych, które zabraniałyby windykatorkowi pojawienia się w miejscu pracy dłużnika. Można to zrobić tylko w celu spotkania się z dłużnikiem – windyktor nie ma natomiast prawa rozmawiać z osobami trzecimi na temat celu swojej wizyty, jak również informować kolegów czy też pracodawcy dłużnika o istniejącym długu.

Czy windyktor może doliczyć dodatkowe opłaty do istniejącego długu?

Domaganie się przez firmę windykacyjną wniesienia przez dłużnika dodatkowych opłat jest niezgodne z prawem. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy dłużnik godzi się na obciążenie go dodatkowymi kosztami z tytułu przed-sądowego postępowania windykacyjnego.

Czy windyktor ma prawo do żądania informacji dotyczących majątku dłużnika?

Dłużnik nie ma obowiązku ujawniać firmie windykacyjnej informacji dotyczących składników jego majątku.

O nakazie wyjawienia majątku może zdecydować tylko sąd. Do zajęcia ruchomości na poczet długu ma natomiast prawo jedynie komornik.

Czy windyktor może grozić egzekucją komorniczą?

Windyktor może informować o możliwych skutkach braku płatności (np. o postępowaniu sądowym i/lub egzekucyjnym) o ile informacja jest rzetelna. Warto pamiętać, że do wszczęcia postępowania egzekucyjnego potrzebny jest prawomocny wyrok sądu zaopatrzony w klauzulę wykonalności. Spisywanie więc przez windykatorka przedmiotów w mieszkaniu dłużnika, lub zastraszanie sprzedażą na poczet długu przedmiotów należących do dłużnika jest niezgodne z faktycznymi uprawnieniami windykatorka.

Warto ponownie podkreślić, że zadaniem windykatorka jest odzyskanie należności przed czasochłonnym, kosztownym postępowaniem sądowym i egzekucyjnym. Nie należy unikać kontaktu z windykatorkiem reprezentującym profesjonalną firmę windykacyjną, ponieważ może on pomóc w wypracowaniu porozumienia z wierzycielem a to najtańsza dla dłużnika forma zaspokojenia wierzytelności.

Agencja Standard & Poor's nadała rating spółce GetBack

Standard & Poor's, jedna z trzech globalnych agencji ratingowych, przyznała GetBack S.A. długo- i krótkoterminową ocenę B z perspektywą stabilną. GetBack S.A. została tym samym pierwszą polską spółką w branży zarządzania wierzytelnościami z międzynarodowym ratingiem kredytowym.

– Analitycy S&P pozytywnie ocenili zdolność GetBack do regulowania zobowiązań w obecnej sytuacji. Wskazano na coraz lepszą działalność operacyjną naszej firmy, niski poziom jej wskaźnika zadłużenia finansowego oraz odpowiednią zdolność do generowania przepływów pieniężnych. Cieszy nas również, że perspektywa ratingu jest stabilna, oznacza to bowiem, że zdaniem analityków S&P w ciągu najbliższego roku ta ocena nie powinna się zmienić – powiedział Kenneth Maynard, od 17 stycznia 2017 roku Przewodniczący Rady Nadzorczej GetBack S.A., ekspert międzynarodowego sektora finansowego oraz twórca sukcesu brytyjskich firm windykacyjnych Cabot Financial i Bluestone Credit Management Limited.

To już druga ocena ratingowa GetBack. Pierwszą nadała spółce

agencja EuroRating w styczniu 2017 roku. Wskazała ona m.in. na wysokość generowanych przez firmę marży, wysoki zwrot na kapitale i dynamiczne zwiększanie skali działalności. Perspektywa styczniowej oceny EuroRating w horyzoncie 12-miesięcznym również jest stabilna. GetBack to pierwsza polska spółka zarządzająca wierzytelnościami, która zdecydowała poddać się ocenie zarówno lokalnej, jak i międzynarodowej agencji ratingowej.

– W obliczu zaledwie 5-letniej działalności GetBack na rynku, uzyskaną ocenę uznaję za bardzo dobrą. Jesteśmy młodą i prężną spółką, zdolną do wprowadzania innowacji i szybkiego dostosowywania się do wymogów rynkowych, co udowodnialiśmy w ostatnich latach regularnie rosnącymi wynikami. Rating od Standard & Poor's ma nie tylko prestiżowe znaczenie. Świadczy



Konrad Kąkolewski,
Prezes Zarządu GetBack S.A.

on przede wszystkim o naszej wiarygodności, stabilności i rosnącej pozycji na polskim rynku – mówi Konrad Kąkolewski, Prezes Zarządu GetBack S.A..

Rzetelna ocena spółki, przygotowana przez międzynarodowych specjalistów, stanowić może, moim zdaniem, dużą wartość dla jej obecnych i przyszłych inwestorów oraz partnerów biznesowych – dodaje Marek Patuła, Członek Zarządu GetBack S.A.,



Marek Patuła,
Członek Zarządu GetBack S.A.

ekspert ds. finansowania z 20-letnim doświadczeniem w sektorze bankowym.

Rating nadany przez S&P jest oceną o zasięgu globalnym, która pozwala na porównanie wiarygodności emitenta z innymi podmiotami z całego świata. Rating taki jest szczególnie istotny dla inwestorów międzynarodowych. Korzyściami płynącymi z posiadania ratingu

od agencji o międzynarodowym zasięgu mogą być m.in. łatwiejszy i szerszy dostęp do rynku finansowego, zwiększenie zaufania do spółki wśród inwestorów zagranicznych, a także zwiększenie prestiżu firmy na krajowym rynku.

Ostatnie miesiące są dla GetBack S.A. okresem obfitującym w przełomowe wydarzenia.

Dnia 9 marca 2017 roku Komisja Nadzoru Finansowego zatwierdziła prospekt emisyjny GetBack S.A. z ofertą publiczną obligacji emitowanych w ramach programu emisji obligacji o łącznej wartości nominalnej do 300 mln zł.

Z kolei dnia 28 marca 2017 roku Walne Zgromadzenie Spółki podjęło uchwałę na potrzeby pierwszej oferty publicznej akcji spółki na terytorium Polski oraz ich dopuszczenia i wprowadzenia do obrotu na rynku regulowanym prowadzonym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.



LIDERZY WINDYKACJI

Czy w dzisiejszych realiach firma może prosperować bez znajomości rynku windykacji? Czy ktokolwiek z prowadzących biznes może pozwolić sobie na luksus niewiedzy, z jakiej firmy, jakiego narzędzia skorzystać, kiedy trafimy na nierzetelnego płatnika? Chyba niewielu przedstawicieli biznesu odpowiedziałoby dziś, że wszyscy jego kontrahenci płacą na czas, a on wolny jest od myśli, że musi skorzystać

z pomocy eksperta w materii wierzytelności. Wychodząc naprzeciw potrzebom naszych Czytelników, cyklicznie przygotowujemy raporty przybliżające funkcjonowanie tego rynku i prezentujemy Państwu liderów w branży. Warto, na wszelki wypadek, wiedzieć więcej na temat tego, jak odzyskać swoje zobowiązania, działając zgodnie z literą prawa i w poszanowaniu dla wierzyciela.

BEST

Jeden z największych podmiotów działających w branży windykacyjnej w Polsce. Spółka jest podmiotem dominującym Grupy BEST, która aktywnie inwestuje w portfele wierzytelności nieregularnych. BEST S.A. świadczy również usługi windykacyjne na zlecenie na rzecz banków, firm pożyczkowych, telekomunikacyjnych, energetycznych oraz in-

nych podmiotów oferujących usługi masowe. Spółka została utworzona w 1994 r. pod nazwą BEST Przedsiębiorstwo Handlowe S.A. i zajmowała się sprzedażą ratą oraz dystrybucją produktów kredytowych. W 2002 r. przeszła reorganizację operacyjną i finansową, zakończyła działalność w zakresie pośrednictwa kredytowego, a skoncentrowała

się na działalności windykacyjnej i zarządzaniu portfelami wierzytelności. W 2005 r. BEST S.A. powołała jeden z pierwszych funduszy sekurytyzacyjnych na rynku, BEST I NSFIZ, a w 2007 r. spółkę-córkę do zarządzania funduszami inwestycyjnymi – BEST TFI S.A. W 2010 r., jako pierwszy podmiot na polskim rynku, BEST S.A. otrzymała ze-

zwolenie Komisji Nadzoru Finansowego na zarządzanie sekurytyzowanymi wierzytelnościami funduszy sekurytyzacyjnych. Jako członek i współzałożyciel Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych oraz współtwórca i moderator Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych, aktywnie wpływa na rozwój i kształtowanie rynku wierzytelności w Polsce.

EGB Investments

Firmą windykacyjną, która od 1995 r. z powodzeniem wspomaga przedsiębiorców w zarządzaniu nieregulowanymi należnościami. Markę doceniają klienci z kraju i zza granicy – największe krajowe firmy i instytucje finansowe, korporacje z sektora telekomunikacyjnego i ubezpieczeniowego oraz inni do-

stawcy wierzytelności masowych. Kluczem do sukcesu firmy jest długoletnie doświadczenie w obsłudze różnego typu wierzytelności, zarówno konsumenckich, jak też gospodarczych. Od września 2010 r. akcje EGB Investments S.A. są notowane w Alternatywnym Systemie Obrotu rynku NewConnect.

Firma oferuje swoim klientom pełną obsługę, począwszy od działań prewencyjnych, poprzez monitoring płatności, cesję wierzytelności, na transakcjach sekurytyzacyjnych kończąc. Tajemnicą skutecznej windykacji firmy jest rozbudowane i nowoczesne zaplecze IT oraz unikalne know-how. To dzięki nim

spółka jest w stanie z powodzeniem odnajdywać i docierać do dłużników, bez względu na miejsce ich zamieszkania lub prowadzenia działalności. Sprawne i wydajne technologie dają klientom możliwość czerpania korzyści z przekazania do obsługi masowych portfeli wierzytelności.

GetBack

Firma powstała w lutym 2012 r. Spółka korzysta z usług powiązanej z nią kancelarii prawnej. Od marca 2014 r. Grupa Kapita-

łowa GetBack jest obecna także na rynku rumuńskim. W czerwcu 2016 r. konsorcjum funduszy private equity nabyło 100 proc. ak-

cji GetBack S.A. od podmiotu z Grupy Kapitałowej Idea Bank. Na koniec pierwszego półrocza 2016 r. łączna wartość nominalna

wierzytelności zarządzanych przez GetBack S.A. wynosiła około 17 mld zł przy około 2 mln spraw w obsłudze.

Giełda Praw Majątkowych „Vindexus”

Firma została założona w 1995 r. i od początku związana jest z polskim rynkiem wierzytelności. Kilkunastoletnia działalność pozwoliła jej na zdobycie bogatego doświadczenia oraz na wypracowanie odpowiednich

zasad działania. Mimo rosnącej konkurencji, Vindexus utrzymujemy silną pozycję na rynku oraz osiąga dobre wyniki finansowe. Działalność spółki opiera się przede wszystkim na zakupie portfeli wierzytelności i dal-

szej ich egzekucji na własny rachunek oraz na windykacji na zlecenie. Do swojej działalności firma podchodzi innowacyjnie, adaptując najnowsze rozwiązania prawne i organizacyjne. Jej celem jest podnoszenie standardów

świadczonej usług. Chce być transparentnym i wiarygodnym partnerem. Gwarantuje swoim dłużnikom przejrzystość i rzetelność podejmowanych działań.

Kaczmarowski Inkasso

Ekspert z zakresu kompleksowej obsługi wierzytelności. Od 1992 roku wykorzystuje skuteczne i sprawdzone rozwiązania w procesie odzyskiwania należności. Nadrzędnym celem działań firmy jest zapewnienie kom-

pleksowych rozwiązań z zakresu ochrony transakcji handlowych oraz zagwarantowanie wysokiego standardu usług zarządzania wierzytelnościami. Klientami Kaczmarowski Inkasso są firmy ze wszystkich sektorów go-

spodarki, będące liderami w swojej branży. Kaczmarowski to jedyny autoryzowany partner Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej SA. Połączenie kompleksowych działań windykacyjnych,

dopasowanych do indywidualnych potrzeb klienta, z możliwością dopisania dłużnika do rejestru, usprawnia proces odzyskiwania należności i podnosi efektywność prowadzonych działań.

BIZNES RAPORT

GAZETA FINANSOWA

31 marca–6 kwietnia 2017 r.

KRUK

W swoich działaniach firma jest ukierunkowana na budowanie pozytywnych i długotrwałych relacji ze swoimi klientami. Grupa KRUK podpisała też Zasady Dobrych Praktyk opracowane przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – branżowe

zrzeszenie, do którego należy. Dokument opisuje szczegółowo zasady etyczne, które powinny przyświecać działalności przedsiębiorstw finansowych. Firma przywiązuje

szczególną wagę do tego, by działania zawsze były etyczne, dlatego też przyjęła Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego. To zbiór 16 ogólnych i uniwersalnych zasad, które są wyrazem podstawowych wartości i ideałów

etycznych przyświecających przedsiębiorstwom finansowym. Grupa KRUK chce być najbardziej innowacyjną i jedną z największych na świecie grup obsługujących osoby z problemem nadmiernego zadłużenia.

Lindorff

Europejski lider branży zarządzania wierzytelnościami, który rozwinął najlepsze w swojej klasie zdolności oraz opracował ściśle określony kodeks postępowania. 4100 zatrudnionych pracowników potrafi odzyskać wysokie kwoty z portfeli wierzytelności klientów, zachowując przy tym najwyższe standardy etyczne. Firma

od ponad 100 lat chronimy firmy przed stratami finansowymi, przyczyniając się do zwiększenia ich przychodów. Jako jedna z czołowych firm zajmujących się portfelami wierzytelności w Europie wymaga od siebie wysokich standardów świadczonych usług. Dlatego codziennie rozwija umiejętności swoich pra-

cowników i poprawia jakość obsługi. Chce zapewnić swoim klientom spokój ducha, zajmując się odzyskaniem należnych im pieniędzy w wyznaczonym czasie i tym samym dając im możliwość skoncentrowania się na ich podstawowej działalności biznesowej. Jako partner w zarządzaniu wierzytelnościami jest jednostką

szczególnie silną w sektorze finansowym, zajmującą czołową pozycję w Europie. Obecnie zatrudniamy 4100 pracowników w 13 krajach, a główna siedziba naszej firmy mieści się w Oslo w Norwegii. W 2015 r. przychód netto firmy Lindorff wynosił 534 mln EUR (475 mln EUR w 2014 r.).

Pragma Inkaso

Grupa jest liderem branży obrotu wierzytelnościami w segmencie business to business. Świadczy takie usługi, jak windykacja na zlecenie, zakup wierzytelności, faktoring, finansowanie dostaw, windykacja należności niskonomin-

alowych. Firma posiada w swojej ofercie różnorodne usługi finansowe dedykowane dla mikro i MSP, które powstały w wyniku 20-letniej współpracy z klientami spółki. To na podstawie ich opinii Pragmie udało się stworzyć unikalny

zestaw wartości oferowany w rozwiązaniach finansowych. Eksperti Pragmy pomagają codziennie budować przewagę konkurencyjną w biznesie dzięki wyselekcjonowanym, nowoczesnym produktom: faktoringowi, leasingowi,

windykacji, pożyczkom. Sięgając do kompleksowych rozwiązań profilowanych dla sektora małych i średnich firm, Pragma zamienia ograniczenia i zatory finansowe na nowe szanse inwestycyjne.

Grupa ULTIMO

Firma należy do liderów rynku zarządzania wierzytelnościami w Polsce, nieustannie rozwijając się i powiększając swój udział w rynku. Jest czołową firmą windykacyjną specjalizującą się w zakupie konsumenckich wierzytelności masowych, szczególnie z sektora bankowego i telekomunikacyjnego oraz w odzyskiwaniu należności

przetartych. Zarząd firmy przykładą dużą wagę do standardów działania i jakości obsługi wszystkich partnerów biznesowych oraz osób zadłużonych, budując na tym swoją przewagę konkurencyjną. Prezentuje doradcze podejście do rozwiązania problemów osób zadłużonych. Priorytetem firmy jest skuteczne, ale

przede wszystkim etyczne działanie prowadzące do odzyskania wierzytelności. Dzięki wieloletniej obecności na rynku, zbudowanej i ugruntowanej pozycji rzetelnego partnera, ULTIMO wypracowało profesjonalne relacje biznesowe z wiodącymi sprzedawcami pakietów wierzytelności w Polsce. ULTIMO S.A. jest człon-

kiem Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – instytucji stojącej na straży wysokich standardów postępowania w obrocie gospodarczym. Od 2010 roku ULTIMO ma licencję Komisji Nadzoru Finansowego na zarządzanie wierzytelnościami sekurytyzowanymi.

Vindicat.pl

Spółka specjalizuje się w czterech zakresach usług dla przedsiębiorców i korporacji. Jest pionierem w tworzeniu rozwiązań w branży LegalTech, w szczególności rozwiązań do skutecznej windykacji online dla sektora MŚP. Powstały w spółce system umożliwia sa-

modzielne odzyskiwanie długów przez wierzycieli. Świadczy usługi konsultingu procesów zarządzania wierzytelnościami w korporacjach oraz specjalizuje się w wycenie i badaniu due diligence pakietów wierzytelności. Specjalizuje się także w nabywaniu pakietów wierzytelno-

ści masowych od wierzycieli pierwotnych, zarówno podmiotów komercyjnych jak i instytucji oraz obsługuje zlecenia windykacji B2 B i B2 C. Misją Vindicat jest odzyskiwanie z mocy prawa. Firma za cel stawia sobie skuteczną pomoc wierzycielom w dochodzeniu

należności. Działa w oparciu o obowiązujące przepisy, najlepsze praktyki oraz posiadane kompetencje. Dbą o dobre imię klientów, szanując godność dłużników. Swój rozwój opiera na innowacyjnym wykorzystaniu technologii i profesjonalizmie działania.

GAZETA
FINANSOWA

POSZUKUJE OSÓB, FIRM
ZAINTERESOWANYCH SPRZEDAŻĄ
PRENUMERATY

Więcej informacji pod numerem 22 339 05 41

Samodzielna windykacja online – wyzwania i ograniczenia



Bogusław Bieda

prezes zarządu Vindicat.pl

Samodzielna windykacja online w Polsce jest pewnym novum i jednym z kolejnych przejawów informatyzacji prawa. Nie wszyscy przedsiębiorcy czy też osoby fizyczne są świadomi dostępności innowacyjnych rozwiązań, które umożliwiają prowadzenie samodzielnej windykacji za pomocą Internetu. Coraz więcej osób korzysta z internetowych giełd długów, które są rejestrami informacji gospodarczych, (umożliwiają sprawdzenie czy dany podmiot nie jest dłużnikiem) a także umożliwiają zbycie wierzytelności w drodze przelewu. W Internecie dostępne są również proste systemy, umożliwiające wysłanie e-maili czy też wiadomości SMS z ponagleniem.

Niekorzystny wpływ na płynność

Korzystanie z windykacji online jako kompleksowej usługi dla przedsiębiorcy, który posiada dostęp do

wszystkich narzędzi pre-windykacji i windykacji, natrafia jednak na pewne trudności. Jedną z nich jest niska świadomość prawna wśród osób zarządzających, szczególnie mniejszymi firmami i brak wiedzy, że do skutecznej windykacji wiedza prawnicza nie jest potrzebna, a na rynku funkcjonują intuicyjne narzędzia do samodzielnej windykacji. Jedynym sposobem na przezwycięzenie tej bariery jest prowadzenie szerokiej działalności edukacyjnej, która pozwoli uświadomić przedsiębiorcom, możliwe sposoby rozwiązania problemów związanych z zarządzaniem nieterminowymi płatnościami. Opóźniające się płatności wpływają niekorzystnie na płynność finansową przedsiębiorstw i stan ich aktywów, doprowadzając do niewypłacalności przedsiębiorstwa, a w efekcie do ogłoszenia jego upadłości. Konieczne zatem jest organizowanie konferencji, seminariów, szkoleń w postaci webinarów, dzięki którym przedsiębiorcy mogą uzyskać informacje o możliwych sposobach przeciwdziałania tym negatywnym zjawiskom. Tworzenie łatwo przyswajalnych (pisanych prostym językiem) artykułów, które wyjaśniają działanie określonych procesów również pozwala na budowanie świadomości przedsiębiorców. Taki cel mają także tworzone przez serwisy, filmy instruktażowe, których celem jest przełamanie bariery „blokady” korzystania z narzędzi i pokazanie, że osoba, która swobodnie porusza się w Internecie, może w prosty sposób zarządzać takim procesem. Co więcej, szkolenia mają na celu uświadomić przedsiębiorcę, że czynności te może wykonać w aplikacji samodzielnie księgowa lub wskazana osoba. Procesem nie musi zarządzać właściciel lub prezes firmy, a zaoszczędzony w ten sposób czas (np. spędzony na kilkukrotne telefony do dłużnika z prośbą o opłacenie faktury) zarządzający powinni wykorzystać na rozwój i budowanie strategii firmy.

Barier

Kolejną z barier we wdrażaniu samodzielnej windykacji online w Polsce są niekorzystne skojarzenia związane ze słowem „windykacja”, które najczęściej kojarzy się z nielegalnymi działaniami z użyciem przemocy czy też stalkingu. Działania te zdaniem wielu, mają skłonić dłużników do szybkiej spłaty zobowiązania. Na pewno nie o to chodzi. Mało przedsiębiorców, szczególnie tych mniejszych, nie kojarzy windykacji ze zorganizowanym procesem. Do tego należy dodać, że

część przedsiębiorców uważa, że działania windykacyjne są bardzo drogą usługą. Dlaczego? Ponieważ każdy co najmniej raz, zlecił kancelarii obsługę niezapłaconej faktury (często mocno przeterminowanej) i nawet jeżeli odzyskał swój dług, musiał zapłacić kilkanaście procent prowizji, co przy większych kwotach, mogło kosztować kilkanaście tysięcy złotych. Jestem pewien, że szeroka akcja edukacyjna, która powinna być prowadzona różnymi kanałami informacyjnymi, powinna zmienić negatywne skojarzenia i sprawić, że świadomość wykorzystywania gotowych rozwiązań będzie wzrastać. A przedsiębiorcy, zamiast korzystać z drogiej, incydentalnej pomocy prawnej mogą korzystać z innowacyjnych rozwiązań do samodzielnej windykacji online, w których mogą monitorować status prowadzonych wszystkich spraw i samodzielnie podejmować decyzje w zakresie sposobu windykacji (od polubownej do egzekucyjnej).

Wyzwaniem z jakim również musi poradzić sobie windykacja online w Polsce jest także duża niestabilność prawa, która oznacza ciągłe śledzenie wprowadzanych w prawie zmian. Skutkiem niestabilności jest

konieczność dostosowywania narzędzi do prowadzenia windykacji online do zmieniających się wymogów prawnych.

Popularność samodzielności

Podsumowując, samodzielna windykacja online, staje się coraz bardziej popularna i już dziś zyskuje spore grono świadomych i zadowolonych przedsiębiorców. W szczególności dotyczy to kompleksowych rozwiązań, które obsługują wierzytelności na etapie polubownym, sądowym i egzekucyjnym, oraz kładą nacisk na prewencję i przeciwdziałanie sytuacjom opóźniania się z płatnościami. Aby zapobiegać wyzwaniom omawianym w artykule, konieczna jest kontynuacja intensywnych działań edukacyjnych i sięganie do innowacyjnych metod edukacji: szkolenia webinarowe, tworzenie filmów instruktażowych, prowadzenie i umieszczanie w Internecie wywiadów z zadowolonymi przedsiębiorcami. Zwiększą one świadomość przedsiębiorców i sprawią, że chętniej będą oni korzystać z innowacyjnych rozwiązań, znacznie obniżą koszty prowadzenia działalności i przyczynią się do zachowania płynności finansowej. A to wszystko przełoży się na wzrost gospodarczy.

Ściąganie długów to za mało

Rynek zarządzania wierzytelnościami, przez ostatnie kilka lat, przyzwyczał się już do niezapowiedzianych zmian legislacyjnych. Dla kancelarii prawnych i firm zajmujących się windykacją wymagało to szybkiego dostosowania się do zmieniających się realiów. Co to oznacza w praktyce?



Jan Prasalek

ekspert ds. prawnych, kancelaria RK Legal

Ostatnie lata dla rynku zarządzania wierzytelnościami były okresem bardzo dynamicznym. Znacząco obniżeniu uległa liczba spraw kierowanych do postępowań sądowych i egzekucyjnych przez pierwotnych wierzycieli.

Realia rynkowe

Ci ostatni w coraz większym stopniu decydują się na sprzedaż wierzytelności, pozwalającą na uwolnienie kapitału i skierowanie go na kolejne produktywnie przedsięwzięcia. Należy to połączyć ze zmieniającym się często stanem prawnym, zarówno jeżeli chodzi o projektowane ustawy, jak i orzeczenia sądowe, takie jak uchwała Sądu Najwyższego z 29 czerwca 2016 r. w sprawie III CZP 29/16. Planowane zmiany dotyczące zakresu przedawnienia roszczeń, kolejnych ograniczeń dla firm pożyczkowych, czy rewolu-

cji dotyczącej komorników sądowych, nie sprzyjają budowaniu zaufania do pewności i stabilności sytuacji prawnej wierzycieli.

Potrzeba wsparcia prawnego

Sytuacja ta prowadzi do poszukiwania przez wierzycieli doradztwa i wsparcia organizacyjnego ze strony podmiotów zewnętrznych. Kancelarie adwokackie i radcowskie oraz firmy windykacyjne w coraz szerszym stopniu wspierają przedsiębiorców. Przybierać to może postać windykacji polubownej, sądowo-egzekucyjnej, ale również opiniowania umów, procedur, przeprowadzania szkoleń, audytów, czy bieżącego wsparcia prawnego w zakresie spraw niestandardowych. Outsourcingowi podlegają więc w coraz większym zakresie postępowania sporne, restrukturyzacyjne, upadłościowe, czy spadkowe. Wymaga to pozyskania partnerów posiadających przygotowanie merytoryczne i doświadczenie w prowadzeniu postępowań sądowych i egzekucyjnych.

Cyfryzacja

Współpraca z podmiotami świadczącymi profesjonalnie usługi windyka-

cjne pozwala także na korzystanie z unikatowych rozwiązań informatycznych. Standardem staje się dostęp do aplikacji on-line, pozwalającej na dostęp wierzyciela do wszelkich informacji i dokumentów związanych ze sprawą za pomocą internetu. Kolejne modyfikacje idą natomiast w kierunku umożliwienia klientowi interaktywnego kontaktu z bazą danych kancelarii, wymiany danych, czy sporządzania raportów z wybranych zmiennych. Cyfryzacja dotyczy także wymiany informacji i pism między pełnomocnikami a sądami, komornikami sądowymi i organami państwowymi. Dzięki automatyzmowi dostępowi do powszechnych rejestrów możliwa jest weryfikacja danych teleadresowych. Działania windykacyjne prowadzone są za pośrednictwem nie tylko tradycyjnych komunikatów mailowych, tekstowych, głosowych i korespondencji papierowej, ale także własnych portali internetowych, czatów i forów. Możliwość dokonywania płatności online, kontaktu za pośrednictwem czatu czy komunikatora dostosowuje kanały komunikacyjne do preferencji młodych użytkowników. Stosowanie najnowszych rozwiązań technologicznych zwiększa kontaktowność z dłużnikiem. A preferowany dziś koncyliacyjny sposób prowadzenia rozmowy prowadzi często do zawarcia porozumienia, pozwalającego na uregulowanie zobowiązań bez ingerencji sądu czy komornika.

Dogadajmy się

Firmy windykacyjne i kancelarie prawne w coraz szerszym stopniu korzystają z pozasądowych metod rozwiązywania sporów. Postępowania polubowne, mediacje i ugody coraz częściej zastępują postępowania sądowe. Technologia pozwala na automatyzację wychodzących połączeń telefonicznych, wiadomości mailowych czy tekstowych i dostosowanie komunikatorów do założeń określonych w bazach danych. Wszystko to jednak wymaga w pierwszej kolejności dotarcia do dłużnika. Skip tracing, „wzbogacanie danych”, czy umożliwianie kontaktu przez różnorodne kanały komunikacji pozwala na zwiększenie liczby ugód o kilkadziesiąt procent. Propozycje spłaty dostosowane są do możliwości płatniczych dłużnika, wierzyciele zaś gotowi są do znaczących ustępstw, jeżeli przekonają się o rzeczywistej woli spłaty długu.

Personalizacja

Ostatnie lata w windykacji oznaczają także daleko idącą personalizację. Eksperci przewidują różnorodne scenariusze windykacyjne i testują je w praktyce. Pozwala to na dobranie optymalnego przebiegu danej sprawy. W zależności od dotychczasowej historii kontaktów i spłat oraz czynników personalnych i osobowych, stosowana jest określona strategia windykacyjna. Pozwala ona na optymalizację kosztów postępowań, przy jednoczesnym zwiększeniu skuteczności działań

i wysokości uzyskanych spłat. Działania te wzbogacane są o spersonalizowaną windykację polubowną. Inny bowiem przekaz kierowany będzie do osób młodych, korzystających z technologii mobilnych (płatności online i banki internetowe), inny zaś do osób przyzwyczajonych do form tradycyjnych, jak druczki pocztowe do przekazów pieniężnych. Kancelarie i firmy windykacyjne w coraz szerszym stopniu korzystają także z wpisów do rejestrów biur informacji gospodarczej, czy giełd długów, w stosunku do dłużników, którzy odmawiają spłaty zadłużenia.

Perspektywy

Nowoczesne zarządzanie wierzytelnościami nie może już opierać się na prostym, kilkucenariuszowym procesie. Wymaga stosowania różnorodnych kryteriów i środków, których skuteczność badana jest przez specjalistyczne działy analityczne. Zarządzanie procesami windykacyjnymi w celu optymalizacji kosztów i zwiększania skuteczności wymaga stosowania najnowszych rozwiązań technologicznych. Dla wierzycieli masowych pozwala to na oczekiwanie od partnerów nie tylko skutecznej windykacji, ale także wsparcia prawnego, merytorycznego i organizacyjnego na najwyższym poziomie. Dostosowanie do indywidualnie ustalonych potrzeb i możliwości organizacyjnych i finansowych.

NIEZALEŻNY PRZEGLĄD BIZNESU – skuteczne narzędzie wierzycieli

Niezależny przegląd biznesu (ang. IBR – Independent Business Review) to metoda analizy pozwalająca podmiotom, takim jak banki, zabezpieczyć się przed problemami ze spłacalnością kredytów zaciąganych przez firmy. Współczesna technologia pozwala na przeprowadzenie IBR dużo niższym kosztem, co przekłada się na jej dostępność i czyni ją jednym z najskuteczniejszych narzędzi w rękach instytucji finansowych.

Wojciech **Kryński**

współwłaściciel Ground Frost



Przed udzieleniem pożyczki danemu przedsiębiorstwu banki lub inne instytucje pożyczkowe dokonują szczegółowej analizy jego danych finansowych. W zależności od postrzeganej przez bank zdolności przedsiębiorstwa do generowania przychodów oraz od jakości przedstawionych zabezpieczeń, zapada decyzja o udzieleniu lub nieudzieleniu pożyczki. Ryzyko podejmowane przez bank lub instytucję pożyczkową wiąże się z tym, że sytuacja w przedsiębiorstwach jest dynamiczna. Stan firmy, zaprezentowany na bazie informacji historycznej (zazwyczaj składają się na nią przeszłe sprawozdania finansowe przedstawiane na etapie wniosków kredytowych) może ulec znaczącej zmianie w trakcie trwania kredytu, szczególnie jeżeli jest on udzielany na długi okres. Oczywiście banki monitorują spłacalność kredytu, co daje im informację na temat aktualnej zdolności przedsiębiorstwa do regulowania należności. Jednak, aby prawidłowo ocenić ryzyko kredytowe, banki muszą ocenić zdolność przedsiębiorstwa do spłaty przyszłych rat. Narzędziem do takiej weryfikacji jest niezależny przegląd biznesu – usługa świadczona przez wyspecjalizowane w finansach i księgowości firmy doradczycze. W przeszłości, ze względu na wysoki koszt takiej usługi, korzystano z niej było tylko przy znaczących kwotach kredytów. Obecnie narzędzia informatyczne pozwalają na znaczne obniżenie kosztu analizy danych – IBR może być więc wykorzystany również przy niższych kwotach zaangażowania, jednocześnie znacząco obniżając ryzyko kredytowe banku.

Dlaczego warto przeprowadzać IBR?

Po pierwsze, regularne, niezależne przeglądy sytuacji finansowej firmy umożliwiają bankom na bieżąco pozyskiwać informacje o ewentualnych ryzykach w zakresie przyszłych problemów ze spłacalnością kredytów. Drugi powód jest jeszcze ważniejszy – niezależny przegląd, dokonywany przez wyspecjalizowanych księgowych, pozwala na wychwycenie ewentualnych manipulacji danymi finansowymi, mającymi na celu polepszenie wizerunku sytuacji przedsiębiorstwa w oczach banku. Tego typu manipulacje, znane jako Window Dressing, są bardzo powszechną praktyką firm, których zarządy przeczuwają możliwość spadku wyników finansowych.

Istnieje kilka metod Window Dressingu:

- Rozpoznawanie przychodów, których w istocie nie było (np. przez potraktowanie jako przychody wpływów z akcji promocyjnych, które mają nastąpić w przyszłości);

- Odraczanie kosztów – traktowanie niektórych kosztów jako te dotyczące przyszłego, a nie bieżącego okresu rozliczeniowego i w ten sposób polepszanie obecnego wyniku;
- Sztuczne transakcje z podmiotami w grupie kapitałowej lub tymi spoza grupy, ale powiązanymi z właścicielami lub zarządzającymi;
- Dokonywanie jednorazowych transakcji (np. sprzedaż środków trwałych z zyskiem), aby wykazać dochód, który jednak jest dochodem nie-trwałym – niepowtarzającym się w kolejnych latach.

Banki są ekspertami w zakresie oceny ryzyka, ale rzetelna analiza ma miejsce tylko wtedy, gdy dysponują one kompletnym przeglądem wiarygodnych informacji na temat przedsiębiorstwa. Jeżeli bank polega jedynie na informacjach przekazanych przez daną firmę, której potrzeba uzyskania środków finansowych przekracza przywiązanie do uczciwości w zakresie raportowania finansowego, to wystawiają się na możliwość podjęcia błędnych decyzji. Ostatecznie powoduje to konieczność dokonywania odpisów aktualizujących wartość udzielonych kredytów.

Przebieg niezależnego przeglądu biznesu

W przeszłości niezależny przegląd biznesu miał przebieg podobny do małego audytu. Wiązał się z kilkudniową wizytą w przedsiębiorstwie i co za tym idzie – kosztami. W praktyce przeglądy były więc stosowane tylko przy dużych kwotach kredytów, gdzie potencjalne straty kredytowe były tak znaczące, że uzasadniały ponoszenie regularnych kosztów (przez bank lub kredytobiorcę). Obecnie, ze względu na ogromne możliwości technologiczne, niezależne przeglądy mogą być dużo tańsze. Polegają one na przekazaniu przez kredytobiorcę wyspecjalizowanemu doradcy banku pełnego zestawu danych księgowych (w formie zapisu księgi głównej lub poszczególnych dzienników oraz zestawienia obrotów i sald). Następnie dokonywana jest szczegółowa analiza danych. Metoda ta pozwala na znalezienie odpowiedzi na następujące pytania:

- Czy dane finansowe przedstawione bankowi wynikają z zapisów księgowych?
- Czy zachodziły jednorazowe transakcje?
- Z kim zawierano transakcje?
- Czy transakcje sprzedaży są realizowane w formie gotówkowej?

- Czy koszty są odraczane w czasie?

Niezależny przegląd biznesu pozwala także dokonać wielu innych analiz, których kierunek i treść zależy od charakterystyki biznesu kredytobiorcy. Doradca powinien oczywiście posiadać odpowiednie narzędzia analityczne w celu dokonania niezbędnych badań oraz wiedzę umożliwiającą identyfikację zagrożeń i wyciągnięcie wniosków. Doradca może, na podstawie analizy, poprosić dodatkowo o wybrane dokumenty w celu ich weryfikacji, a także przeprowadzić rozmowy z kierownictwem lub działem finansowym kredytobiorcy, aby rozwiązać swoje wątpliwości. Możliwa jest również weryfikacja prognoz finansowych czy sporządzenie prognoz przepływów pieniężnych. Dzięki połączeniu technologii i specjalistycznej wiedzy proces ten może przebiec niezwykle sprawnie. W ten sposób wygenerowany zostaje raport potwierdzający wiarygodność danych finansowych przekazanych przez kredytobiorcę i wskazujący ryzyka biznesowe wykryte na etapie analizy.

Kluczem do efektywności niezależnego przeglądu biznesu w jego obecnym kształcie jest sprawność działania. Przy zastosowaniu odpowiednich narzędzi analitycznych, w ciągu 2-3

dni bank może uzyskać szczegółową informację o rzetelności przekazanych danych finansowych oraz przeszłych i nadchodzących ryzyk biznesowych. Pozwala mu to przygotować się na wypadek ewentualnego pogorszenia się kondycji finansowej przedsiębiorstwa (np. poprzez zażądanie dodatkowych zabezpieczeń).

Niezależny przegląd biznesu kluczowym narzędziem przyszłości?

Banki i instytucje pożyczkowe konkurują na coraz bardziej regulowanym rynku. Wymogi odnośnie zarządzania ryzykiem kredytowym sprawiają, że coraz wcześniej należy rozpoznawać odpisy aktualizujące spodziewane straty kredytowe (np. wchodzący w życie nowy standard MSSF 9). Z tego względu banki powinny mieć narzędzie, aby nie zostać zaskoczonym zmianą profilu kredytowego kredytobiorcy kiedy będzie już za późno i dodatkowa rezerwa będzie nieunikniona. Jednocześnie nie można oczekiwać, aby banki stawały się ekspertami w zakresie rachunkowości i manipulacji finansowych – do tego istnieją wyspecjalizowane podmioty, których usługi, dzięki zastosowaniu technologii informatycznych są uzasadnione kosztowo – nawet dla niskich wartości kredytów.

Reklama



VINDICAT
Odzyskujemy z mocy prawa



**NIE POZWÓL
BY TWOJE PIENIĄDZE
UCIEKŁY!**

Samodzielna windykacja online
dla przedsiębiorców Vindicat.pl

Skup wierzytelności
Giełda długów

Vindicat.pl • facebook.com/vindicatpl • tel. 796 123 124