

# RYNEK WINDYKACJI – ROSNĄCA ŚWIADOMOŚĆ KONSUMENTÓW I INNE WYZWANIA

**Rozmowa z Hubertem Czapińskim, prawnikiem, ekspertem w dziedzinie windykacji międzynarodowej, właścicielem firmy windykacyjnej Debtus, wiceprzewodniczącym Rady Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelności, partner w Kancelarii Radców Prawnych Brillaw, wieloletnim prezesem zarządu TCM Group International ehf.**

**Czy wciąż dajemy radę wywiązywać się z obowiązków finansowych?**

Niestety zgodnie z przewidywaniami stopy procentowe wzrosły w sposób skokowy, ale nie wskazuje, że inflacja się już zatrzymała i że unikniemy dalszych, choć już nie tak dużych, podwyżek w przyszłości. Polityka NBP i rządu nie jest spójna w walce z inflacją, za co płacą wszyscy, nie tylko kredytobiorcy. Podwyżki cen nośników energii, paliw, żywności, wzrost rat kredytów i wszystkich opłat napędzają wzrost inflacji a skorelowane z tymi podwyżkami ekstra dodatki socjalne i osłony tylko stabilizują ten wzrost. Już widać zapaść na rynku nieruchomości i ograniczenia zakupowe konsumentów, w okresie zimowym zaczną się dodatkowo problemy z opłatami za ogrzewanie, gaz, węgiel i czynsze oraz dalsze konsumenckie zaciskanie pasa. Łatwo przewidzieć skutki w postaci braku wypłacalności coraz większej liczby dłużników, zarówno firm, które borykają się ze wzrostem wszystkich kosztów przy spadku przychodów, jak i konsumentów, którzy muszą pokrywać stałe koszty utrzymania, żeby przeżyć. Przewidując szczyt inflacyjny na początek 2023 r., jak również trwałą, wysoką inflację, oscylującą w granicach dwucyfrowych przez co najmniej następny rok i wzrost wszystkich opłat (czynsze, podatki lokalne, woda, komunikacja), możemy się spodziewać coraz większych perturbacji. Jeśli kogoś nie będzie stać na jedzenie i ogrzewanie, to raczej nie będzie

myślał o zaległościach za kablówkę, serwis internetowy a w ostateczności za kredyt mieszkaniowy – a to już oznacza kłopoty dla wielu oraz wzrost liczby upadłości zarówno firm, jak i konsumentów. Powtarzając za innymi, że 'dobrze już było', jednocześnie mam nadzieję, że się mylę.

**Jak wygląda moralność płatnicza Polaków?**

Na tle innych narodowości Polacy nie wypadają dobrze w tym aspekcie i nie wykazują wysokiej moralności płatniczej. Wynika to z naszej historii, braku stabilności instytucji państwowych oraz litery prawa, szybkiego rozwoju kapitalizmu bez osłony dla najuboższych. Kryją się za tym głębsze zjawiska socjologiczne, które skutkują tym, że Polacy jako społeczeństwo są jednym z najmniej ufnych narodów w Europie. Z tego wynikają też inne procesy, jak brak poszanowania prawa czy wspólnej własności, szeroka akceptacja braku płatności, w tym zobowiązań alimentacyjnych oraz danin publicznoprawnych. Dopóki nasze instytucje publiczne nie zostaną zaakceptowane przez ogół jako niezależni gwarantcy demokratycznego państwa prawa, stojący na straży stabilnego systemu prawnego, oraz nie wzrosnie w społeczeństwie świadomość ekonomicznych procesów rynkowych i skutków braku płatności, dopóty nie należy się spodziewać skokowej poprawy w tym aspekcie. Tu muszę dodać, że PZZW prowadzi działalność edukacyjną w ramach projektu „edukacyjnie o windykacji”, której to, mamy nadzieję, długofalowym skutkiem będzie wzrost świadomości konsumentów oraz wzrost ich moralności płatniczej.

**Kiedy sięgnąć po pomoc firmy windykacyjnej i czy windykować na własną rękę, czy ze wsparciem specjalistów?**

Na te pytania zawsze odpowiadam w ten sam sposób – jak najszybciej oraz przy wsparciu firmy windykacyjnej. W obecnej sytuacji rynkowej skuteczna windykacja może być przysłowiowym, 'być albo nie być' dla wielu firm, zatem warto zacząć ją już teraz i rozejrzeć się za kompetentnym partnerem. Profesjonalna firma



windykacyjna posiadająca niezbędne narzędzia, kompetencje oraz doświadczenie działa zdecydowanie skuteczniej – pamiętajmy, że to jest jej specjalizacja, z tego żyje. Inne są kompetencje i inna skuteczność prowadzonej windykacji np. biura księgowego czy jednoosobowej firmy transportowej a inne firmy windykacyjnej lub kancelarii prawnej. Dodatkowo im dłużej czekamy, tym mamy mniejsze szanse na sukces. Wierzyciel powinien potraktować windykację jako jeden z elementów swojej normalnej polityki firmowej i rozpocząć ją już przed upływem terminu płatności w formie monitoringu a później kontynuować zgodnie z wypracowanymi rozwiązaniami, czy to własnymi, czy uzgodnionymi z obsługującą go zewnętrzną kancelarią windykacyjną. Pamiętajmy, że to obowiązkiem kontrahenta/dłużnika jest zapłata za otrzymany towar lub wykonaną usługę.

**Co czeka windykację w przyszłości?**

Do dziś nie jest znany projekt ustawy, natomiast odnosząc się do informacji prasowych – uważam za pozytywne zjawisko fakt, że planowane jest uregulowanie działania windykatorów, szczególnie w zakresie NPL/B2 C, z czym żadna firma świadcząca swoje usługi w sposób profesjonalny i etyczny nie powinna mieć problemu. Niepokojące w kontekście naszej gospodarki mogą być proponowane rozwiązania dotyczące kapitałów własnych oraz struktury firm, szczegól-

nie bolesne dla polskich małych i średnich przedsiębiorstw, które w doskonałej większości nie mają żadnych szans na spełnienie proponowanych wymagań. Uzasadnione jest utrzymanie wymogów kapitałowych dla funduszy, które nabywają pakiety wierzytelności NPL, natomiast brak takiego uzasadnienia w przypadku serwisów, szczególnie obsługujących pojedyncze wierzytelności małych instytucji finansowych np. banków spółdzielczych.

**Czy technologie process mining zwiększają efektywność procesu zarządzania należnościami oraz windykacji?**

Technologia process mining w czasie rzeczywistym analizuje dane z wewnętrznych systemów firmy, przedstawiając efekty dowolnego procesu, ich zgodność z procedurami oraz zaplanowanymi rezultatami i pozwala odpowiedzieć nie tylko na pytanie, co i kiedy się dzieje w procesie operacyjnym, ale również, dlaczego tak się dzieje. Takie wspomaganie analizy procesów najlepiej sprawdza się w przypadku odzyskiwania wierzytelności masowych, pozwalając tak modyfikować procedurę i zarządzać procesem, aby osiągnąć zakładane rezultaty. W przypadku pojedynczych, skomplikowanych roszczeń, w szczególności międzynarodowych, gdzie istnieje konieczność zaangażowania zespołu wysoko wykwalifikowanych specjalistów, podobne systemy nie mają aż tak dużego znaczenia, ale również powoli zaczynają być implementowane jako rozwiązania reduku-

”

Wierzyciel powinien potraktować windykację jako jeden z elementów swojej normalnej polityki firmowej i rozpocząć ją już przed upływem terminu płatności w formie monitoringu a później kontynuować zgodnie z wypracowanymi rozwiązaniami, czy to własnymi, czy uzgodnionymi z obsługującą go zewnętrzną kancelarią windykacyjną.

jące koszty oraz wpływające na optymalizację czasu, oraz sposobu pracy.

**Gdzie szukać informacji o partnerach biznesowych, czyli czy skuteczna weryfikacja pomoże zapobiec windykacji?**

Być może zabrzmiało to paradoksalnie, ale firmy windykacyjne chcą, żeby ich klienci prowadzili skuteczny monitoring i kontrolowali wiarygodność finansową swoich obecnych i przyszłych kontrahentów. Tylko w przypadku dobrze zaplanowanego i przeprowadzonego procesu weryfikacji w firmie klienta, do kancelarii windykacyjnej trafi należność, która jest dobrze udokumentowana, dotyczy istniejącego, oraz do niedawna w pełni wypłacalnego podmiotu/konsumenta. Zatem w jak najlepiej rozumianym interesie firm windykacyjnych jest wspieranie swoich kontrahentów w całym procesie zaplanowania oraz implementacji procesu weryfikacji i monitoringu, który będzie kompatybilny z dalszymi czynnościami prowadzonymi przez zewnętrzną firmę windykacyjną. Nasza firma jako część grupy TCM oferuje klientom możliwość weryfikacji potencjalnych kontrahentów za pośrednictwem lokalnych przedstawicielstw – co pozwala nam szybko przeprowadzić tak zwany 'biały wywiad', pozyskiwać dane rejestrowe, korzystać z usług specjalistycznych, miejscowych firm przygotowujących raporty kredytowe, przeprowadzać wizyty w siedzibie przyszłego partnera biznesowego oraz oferować inne usługi dostępne w kraju siedziby kontrahenta – i tak już w 169 państwach na świecie.

”

Już widać zapaść na rynku nieruchomości i ograniczenia zakupowe konsumentów, w okresie zimowym zaczną się dodatkowo problemy z opłatami za ogrzewanie, gaz, węgiel i czynsze oraz dalsze konsumenckie zaciskanie pasa.