

# RYNEK W OBLICZU WYZWAŃ

**Z Hubertem Czapińskim, prawnikiem, ekspertem w dziedzinie windykacji międzynarodowej, właścicielem firmy windykacyjnej Debtus/TCM Poland, przewodniczącym Rady Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelności, partner w Kancelarii Radców Prawnych Brillaw, rozmawiała Justyna Szymańska.**

**Czy branża windykacyjna wykorzystuje sztuczną inteligencję?**

Wydaje się, że etap zapoznawania się ze sztuczną inteligencją już minął, a obecnie jest najwyższy czas, żeby zacząć z nią dobrze współpracować lub nawet się z nią zaprzyjaźnić. Podczas niedawnej rozmowy ze specjalistą z firmy IT usłyszałem, że on nie obawia się AI, a jego zespół korzysta z jej dobrodziejstwa każdego dnia, bo: sztuczna inteligencja nie jest zmęczona po ośmiu godzinach pracy w biurze, nie ma gorszego dnia i tak samo skutecznie sprawdza kod oprogramowania, i tak samo dobrze wyłapuje błędy przez 24 godziny. Zatem w naszej branży też trzeba przyjąć, że jest to takie samo (lub lepsze) narzędzie jak inne i nauczyć się umiejętnie z niego korzystać. Tutaj wyzwaniem będzie budowa odpowiednich narzędzi opartych o AI, z których będą mogły korzystać małe i średnie przedsiębiorstwa. I o ile rozwój sztucznej inteligencji w dużych strukturach już postępuje i to skokowo, tak małe firmy mogą mieć utrudniony dostęp do skutecznego wykorzystania możliwości, jakie nam daje AI, co z kolei może prowadzić do powiększenia się przewagi konkurencyjnej dużych przedsiębiorstw. Wydaje się, że małe podmioty będą musiały konkurować dodatkowo elastycznością oraz elementem 'ludzkim', co da interesariuszom oraz klientom wybór pomiędzy dużą automatyzacją a bardziej zindywidualizowanym podejściem do sprawy. Zobaczymy, który model będzie bardziej efektywny kosztowo (w tym jako koszt rozumiejąc również utrzymanie wykwalifikowanych pracowników) w długim okresie, oraz który będzie w zgodzie nie tylko z projektowanymi regulacjami EU, które mają ucywilizować i ograniczyć swobodne stosowanie AI, ale również regulacjami dotyczącymi work-life balance i potrzebami przeciętnych konsumentów/pracowników/klientów. Niezmiernie ważny będzie aspekt etyki oraz moralności w stosowaniu AI na styku firma/klient i o tym nikt projektujący czy stosujący nowoczesne systemy nie powinien zapominać.

**Jakie rozwiązania technologiczne usprawniają windykację?**

Jak wspomnieliśmy wcześniej, nasza branża korzysta już z zaawansowanych systemów wspartych sztuczną inteligencją czy uczeniem maszynowym, co za tym idzie cyfryzacja, nowoczesne rozwiązania technologiczne, systemy zlecenia spraw, czy obsługi zleceń online zostały już wdrożone przez większość firm. W obecnych czasach pracowanie w systemie analogowym wydaje się niemożliwe, a jeśli istnieje, to stanowi niewielki wycinek rynku. Pomijam informacje o zleceniu, odbieraniu i obsłudze spraw online, bo to już chyba wszyscy znamy i stosujemy. Obecnie nawet postępowania sądowe są wspierane przez zaawansowane systemy IT, np. w Chinach podobne sprawy oraz wcześniejsze rozstrzygnięcia są wskazywane składowi orzekającemu w czasie posiedzeń, również postępowania arbitrażowe mogą być prowadzone online – i tak np. polski sąd arbitrażowy daje gwarancję wydania orzeczenia rozstrzygającego spór w ciągu trzech tygodni – jeśli zestawimy to ze standardową drogą postępowania sądowego i czasem niezbędnym na uzyskanie prawomocnego rozstrzygnięcia, to zobaczymy kolosalną różnicę. Tylko ile firm takie zapisy na e-sąd stosuje? A to są już realnie funkcjonujące narzędzia, które przyspieszają i ułatwiają ewentualny proces windykacyjny, a do tego oferują wymierne korzyści ekonomiczne zaangażowanym stronom. Nasza firma



działa w 169 państwach na świecie (lokalna obecność) i również korzysta z zaawansowanego systemu online przekazywania danych poszczególnym oddziałom, systemu, który spełnia wymogi UE oraz USA w zakresie bezpieczeństwa powierzanych nam informacji, nieraz do bardzo egzotycznych destynacji np. w środkowej Afryce czy Ameryce Łacińskiej. Bardzo nam zależało, żeby narzędzia, z których korzystamy, były jak najprostsze i intuicyjne, bo jest chyba istota skutecznego rozwiązania: bezpieczeństwo oraz prostota i interfejs przyjazny wszystkim użytkownikom wywodzącym się z różnych kultur, władającymi różnymi językami, z innymi doświadczeniami w prowadzeniu biznesu. Bez takiego narzędzia nasza praca aktualnie nie byłaby możliwa.

**Na co zwracać uwagę w zarządzaniu należnościami w 2024 r.?**

Nadal widzimy zagrożenia makroekonomiczne, cel inflacyjny pozostaje poza zasięgiem a dodatkowo drożejąca energia czy presja płacowa może napędzić inflację, a co najmniej spowolnić jej spadek. Projektowany Zielony Ład, który już kreuje niepokoje społeczne, bardzo ambitne cele w zakresie odnawialnych źródeł energii czy dodatkowe opodatkowanie nie-

”

Wydaje się, że etap zapoznawania się ze sztuczną inteligencją już minął, a obecnie jest najwyższy czas, żeby zacząć z nią dobrze współpracować lub nawet się z nią zaprzyjaźnić.

roku, czy też sytuacją w Izraelu i atakami w Jemenie. Każdy z lokalnych konfliktów na Bliskim Wschodzie łatwo może się rozlać na większe terytorium, co z kolei miałoby wpływ na Ukrainę i być może Taiwan. Zatem należy sobie życzyć, żeby co najmniej konflikty bliskowschodnie wygasły jak najszybciej, co choć trochę ustabilizowałyby sytuację i pozwoliło wszystkim ważnym, globalnym graczom ukierunkować siły na zakończenie wojny w Ukrainie.

**W jaki sposób firmy windykacyjne integrują praktyki zrównoważonego rozwoju w swoje strategię?**

Zrównoważony rozwój łączy ze sobą trzy elementy: społeczeństwo, gospodarkę oraz środowisko. Wydaje się, że branża windykacyjna może mieć większy wpływ na gospodarkę oraz społeczeństwo niż na środowisko, chociaż ochronę tego ostatni elementu najłatwiej nam spełnić np. przez korzystanie z OZE, certyfikowanych dostawców, ograniczanie emisji co również wpływa pozytywnie na koszty przedsiębiorstw. Większym nacisk kładłbym na nasz wpływ na ekosystem gospodarczy w zakresie balansu pomiędzy niezbędnym wspieraniem wierzycieli, którzy dzięki nam zachowują cash-flow, utrzymują miejsca pracy, czy są w stanie spełnić aktualne wymogi płacowe pracowników, a wspieraniem najsłabszych, czyli osób, które np. wpadły w spiralę zadłużenia, często z niewiedzy oraz niedostatecznej świadomości dotyczącej procesów ekonomicznych. Zatem możemy wypełniać dwojaką rolę: wspierać przedsiębiorców, ale również dbać o to, żeby społeczeństwo było bardziej wyedukowane i bardziej odporne na zagrożenia finansowe, co w dłuższej perspektywie będzie korzystne dla wszystkich uczestników rynku – tu należy wspomnieć o projekcie realizowanym przez PZZW 'Edukacyjnie o windykacji', który właśnie taki cel edukacyjny ma realizować.

”

**W obecnych czasach pracowanie w systemie analogowym wydaje się niemożliwe, a jeśli istnieje, to stanowi niewielki wycinek rynku.**