

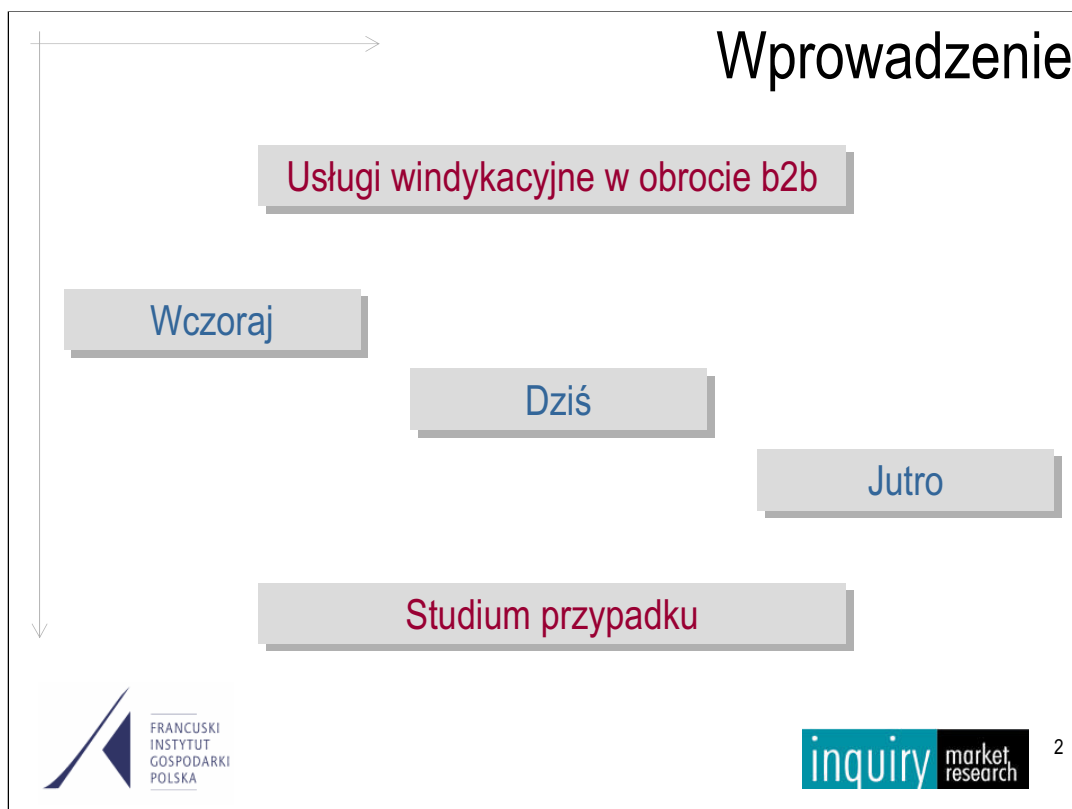
# Praktyka działań windykacyjnych w Polsce - wyniki badań marketingowych



**PRETORIUS**  
— BEZPIECZNE FINANSE —

**inquiry** market  
research

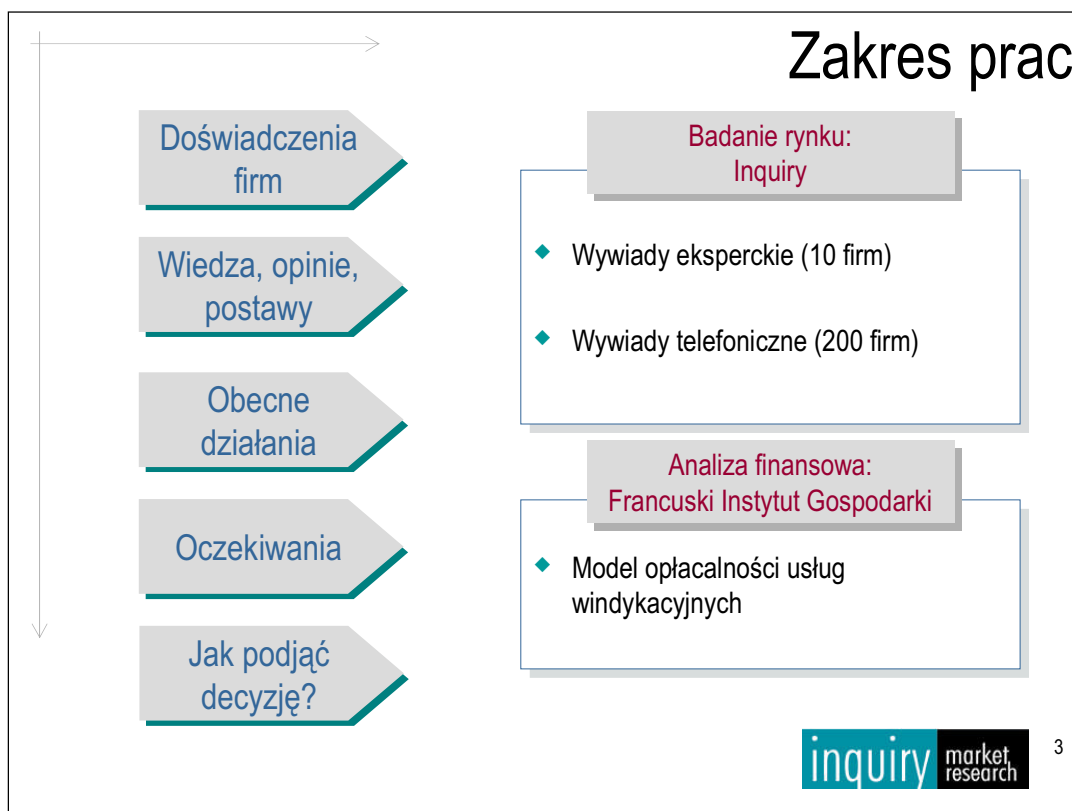
FRANCUSKI  
INSTYTUT  
GOSPODARKI  
POLSKA



Firma Pretorius, jedna ze spółek Grupy Kolporter, przeprowadziła z pomocą agencji badawczej Inquiry badanie rynku dotyczące korzystania z usług windykacyjnych w firmach w całej Polsce.

Obecnie rynek wciąż jest bardzo rozdrobniony, wiele firm działa lub działało – eufemistycznie to ujmując – na pograniczu prawa bądź nieprofesjonalnie. Pretorius zamierza wprowadzić na polski rynek nowe standardy.

Badanie rynku usług windykacyjnych przeprowadzono w kwietniu i maju 2006 r. Oprócz badań wykonanych przez agencję badawczą Inquiry, projekt obejmował także opracowanie analizy finansowej dla usług windykacyjnych przez firmę doradczą Francuski Instytut Gospodarki.



Celem projektu było uzyskanie opinii klientów na temat usług windykacyjnych. Poruszane zagadnienia obejmowały następujące obszary:

**Wiedza o rynku usług windykacyjnych**

- Rodzaje usług, firmy, oferta, stereotypy i uprzedzenia
- Źródła informacji i potrzeby informacyjne w tym zakresie
- Rola środowiska biznesowego w kształtowaniu opinii o rynku

**Doświadczenia związane z korzystaniem z usług windykacyjnych**

- Korzystanie z usług w przeszłości
- Wynik współpracy, pozytywne i negatywne doświadczenia

**Obecne działania firm**

- Czy firma korzysta z usług, jak często, w jakich sytuacjach, z jakich usług, dlaczego?
- Ocena skuteczności i kosztów
- Obawy, wpływ na relacje z klientami i inne potencjalne problemy

**Postawy wobec korzystania z usług windykacyjnych**

- Czynniki wpływające na decyzję o korzystaniu z usług windykacyjnych i wyborze firmy
- Proces podejmowania decyzji

**„Idealny proces windykacji”**

- Oczekiwania wobec firmy windykacyjnej i warunków współpracy



# Wyniki badania rynku

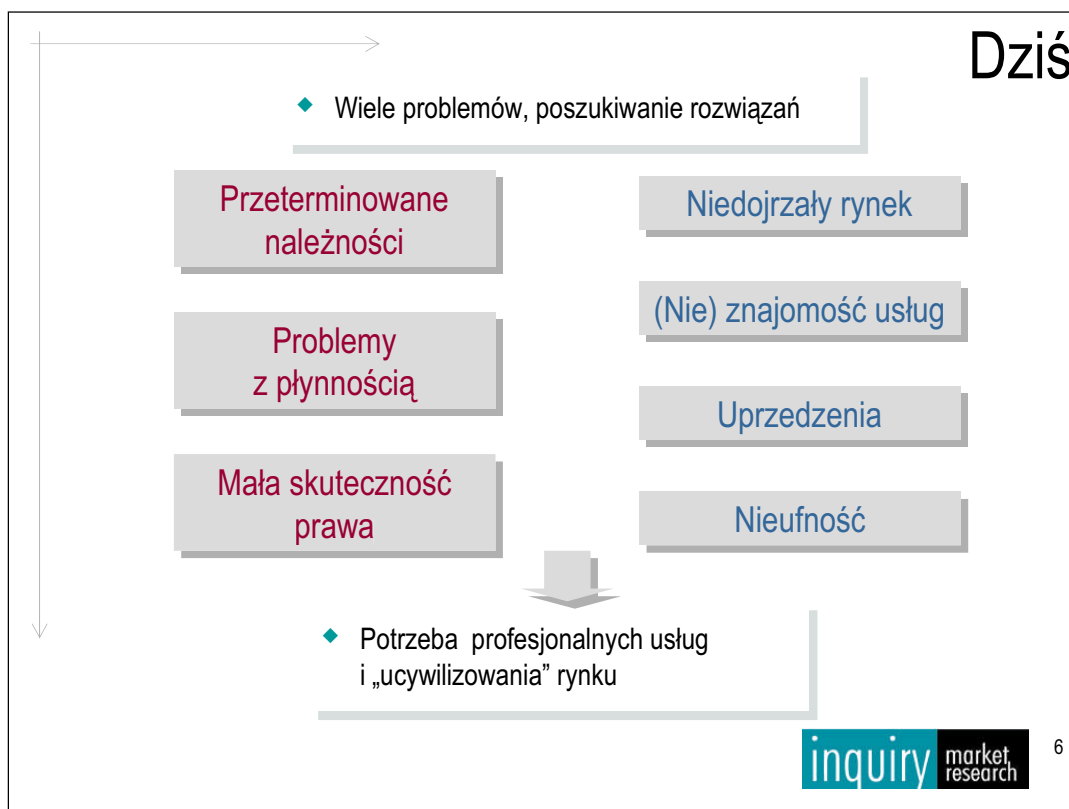
## Stereotypy i uprzedzenia



Stereotypy i uprzedzenia dotyczące wymuszania i straszenia dłużników metodami pozaprawnymi nie są już tak silne, jak przed kilku laty. Pozostały jednak pewne obawy, że firma windykacyjna może zachować się niewłaściwie wobec dłużnika, psując reputację wierzyciela.

Badani uważają, że firmy windykacyjne raczej działają w ramach prawa, choć nie wszyscy mają co do tego pełne przekonanie.

Pewien problem stanowi też dyskrecja – nie wszystkie przedsiębiorstwa chcą nagłaśniać sprawy swoich należności i przemilczają swoje złe doświadczenia, a dobre przekazują tylko osobom zaufanym.



Nawet niektórzy z klientów firm windykacyjnych nie zawsze mają pełną wiedzę o dostępnych na rynku usługach (np. monitoring i controlling).

Upředzenia wobec firm windykacyjnych dotyczą przede wszystkim: kosztów usług, małej skuteczności, braku kontroli nad działaniami wobec kontrahenta (mowa tu jednak bardziej o nieuprzejmym lub nieeleganckim zachowaniu, niż o działaniach sprzecznych z prawem).

Decyzja o skorzystaniu z usług firmy windykacyjnej zostaje więc podjęta dopiero wówczas, gdy przedsiębiorstwo wyczerpie swoje możliwości działania, jako „ostatnia deska ratunku” - nie wynika to z przemyślanej polityki firmy. Wybór firmy windykacyjnej bywa przypadkowy (z internetu lub ofert otrzymanych pocztą) i nie zawsze jest trafny.

Stąd wynika wiele rozczarowań i złych doświadczeń, które rzutują na ogólną opinię o firmach windykacyjnych.

Firmy, które cieszą się zaufaniem to przede wszystkim firmy polecane. Przy braku polecenia weryfikacja firmy polega na niewielkich zleceniach testowych; w pewnym stopniu polecenie przez znajomą firmę może być zastąpione referencjami, o ile można je sprawdzić.

## Źródła problemów

Nierzetelność  
kontrahentów

Trudności firm

Złe zarządzanie  
finansami

Słabe prawo

Wypowiedzi osób w badanych firmach:

„Brak kapitału własnego, nie mają kapitału początkowego, nie mają z czego finansować więc **finansują się dostawcami**”

„**Brak zasad** u kontrahentów, którzy biorąc towar na termin, po sprzedaniu potrafią sobie kupić samochód zamiast oddać pieniądze”

„Nierzetelność ludzka, jakaś **nieuczciwość**”

„Nadmierny konsumpcjonizm firm, które po prostu **mylą utarg z zyskiem**”

„Wydaje mi się, że jest to takie koło zamknięte, **jeden drugiemu nie płaci i w związku z tym ten kolejny nie ma pieniędzy**. Generalnie niepłacenie, **przeciąganie**. Część kontrahentów się nauczy, że tak można robić i to stosują”

„**Przepisy prawne**, które dają możliwości nieuczciwym klientom. Lawirowanie, nie wywiązywanie się ze zobowiązań, z tego powodu ich firma się rozwija, a ta uczciwa firma upada”

„Czekam ja i moi znajomi, żeby zmieniły się przepisy. W tej chwili **prawo chroni raczej nieuczciwych klientów**, którzy w bardzo krótkim czasie dorabiają się w nieuczciwy sposób”

„Dużo jest jeszcze takich **możliwości, żeby obejść prawo** w jakiś tam sposób”

„**Przepisy nieustabilizowane**, jest dużo **kruczków prawnych**. Ludzie, którzy chcą mataczyć, mają takie możliwości, nie wszystko jest dograne.

” Przepisy prawne, na dzień dzisiejszy ... Przed wszystkim **przewlekłość postępowań sądowych**. ... Jakby [sądy działały] szybciej i z większą skutecznością, to i firmy windykacyjne też by miały inaczej.”

# Doświadczenia

Wiele firm windykacyjnych nadal działa  
nieprofesjonalnie  
**Ale nie wszystkie!**

Decydując się na firmę windykacyjną,  
wiele osób szuka informacji w  
środowisku

Złe doświadczenia w korzystaniu z usług firm windykacyjnych dotyczyły różnych spraw. Były to: wysokie koszty, konieczność podpisania długoterminowej umowy, pobieranie opłat manipulacyjnych, nieefektywne szukanie dłużnika, działania wyłącznie korespondencyjne, nieskuteczne ściąganie płatności, bardzo długi okres ściągania należności, brak informacji dla zleceniodawcy o podejmowanych działaniach.

Firmy, z którymi miał do czynienia jeden z respondentów zainteresowane były wyłącznie stałymi umowami:

*„Tych skutecznych firm podejrzewam jest bardzo mało. Bardziej ich interesowało to, żebyśmy im płacili **stały abonament i praktycznie za nic**. To ja **wolę podpisać umowę z radcą prawnym**, który będzie mi obsługę prawną prowadził.”*

Inna firma o kosztach i skuteczności firmy, którą znali z reklam i z którą współpracowali:

*„Tylko raczej **inkasują pieniądze za rozpoczęcie sprawy** i potem... nie udało się odzyskać ani złotówki z tych faktur, które powierzyliśmy do odbioru .. Nie dość, że płaciliśmy **miesięczne abonamenty** za sprawy i jeszcze pieniądze za przyjmowanie spraw trzeba było płacić, i jeszcze wydawaliśmy pieniądze, **nie odzyskaliśmy nic**”*

Najgorszą opinię mają przedsiębiorstwa, które poniosły koszty wynajęcia firmy windykacyjnej, a nie odzyskały swoich należności.

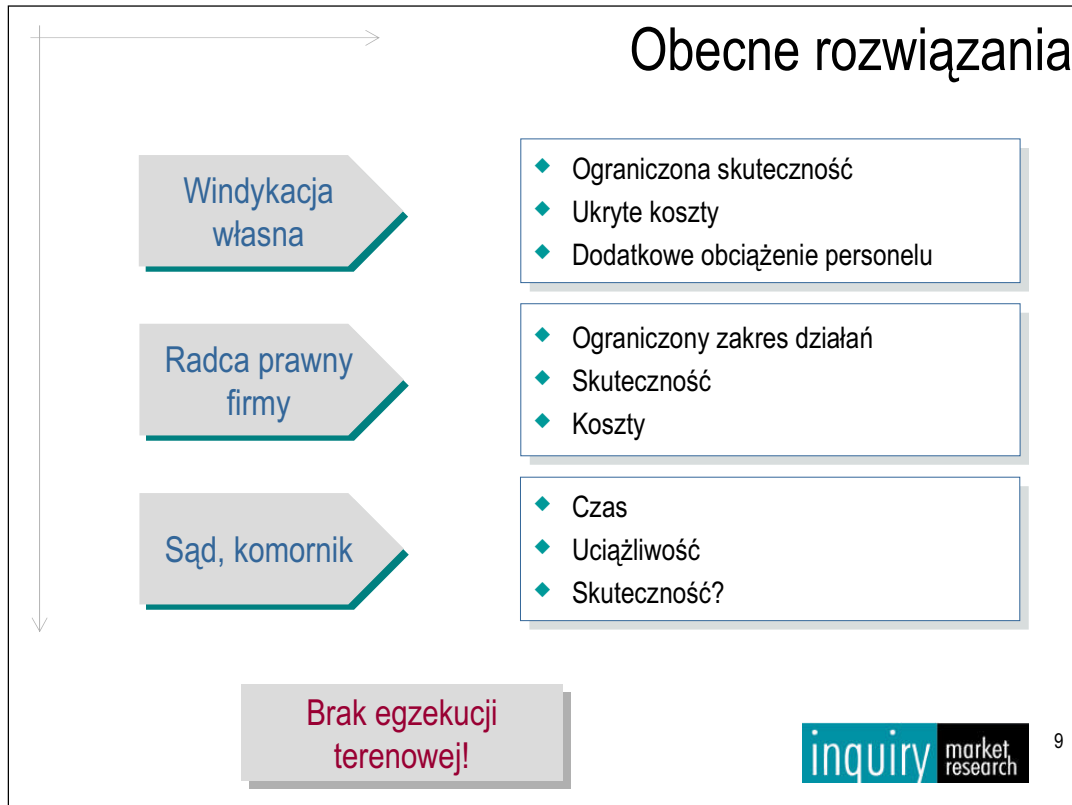
*„Pierwszy raz wynajęliśmy firmę i **opłatę manipulacyjną zapłaciliśmy, straciliśmy te pieniądze**. Następna firma miała **okres promocyjny i ściągalność kosztowała złotówkę**. Okazała się **zupełnie nieskuteczna**”*

pozytywne doświadczenia sprawiły, że zadowoleni zleceniodawcy z czystym sumieniem **polecają innym takie firmy**. Przedsiębiorcy ufają najchętniej właśnie firmom **poleconym przez znajomych**. Przy braku polecenia zleca się niewielkie sprawy jako test.

Rola środowiska biznesowego jest kluczowa – polecenie firmy windykacyjnej przez znajomych z biznesu ma największe znaczenie przy podejmowaniu decyzji. Nazwa firmy windykacyjnej jest przekazywana znajomym, często razem z kontaktem do właściwej osoby.

W przypadku negatywnych opinii – bardziej rzucają one na opinię ogólną o firmach windykacyjnych niż na reputację określonego windykatora. Powtarzane są plotki o znajomych firmach, które korzystały z „jakiejs” z firmy windykacyjnej, co drogo ich kosztowało i okazało się nieskuteczne.

## Obecne rozwiązania



Wiele firm woli prowadzić działania windykacyjne własnymi środkami, ewentualnie z pomocą prawnika niż oddawać firmie windykacyjnej. Wynika to z wymienionych wcześniej uprzedzeń, ale również często ze złych doświadczeń i przekonania o własnych możliwościach.

Przewaga samego wierzyciela (w opinii przedsiębiorców) polega na znajomości branży, rynku lokalnego i klienta, „delikatności” działania i dyskrecji, braku dodatkowych kosztów.

Radca prawny bywa skuteczniejszy od firmy windykacyjnej, jeśli ta ogranicza się do korespondencyjnego kontaktu z dłużnikiem.

*„Doszliśmy do wniosku, że **pismo napisane przez radcę prawnego w tonie ostrym** powoduje, że 60, 70% jest spłacane”*

*„Jeżeli dłużnik jest bezczelny, to wyrzuci ten list do kosza i nie będzie się tym przejmował w żaden sposób. Ten co ma zapłacić i się przestraszy to **zapłaci niezależnie od tego czy firma windykacyjna do niego przyjdzie czy nie**”*

Niektórzy uważają, że jest to rozwiązanie korzystne z punktu widzenia kosztów.

Zdaniem niektórych badanych, jeżeli już zatrudniać kogoś spoza firmy to:

*„Prawnika - **jedna osoba mniej jednak kosztuje** niż zatrudnienie takiej firmy. A jego działania mogą odnieść skutek. Żeby po prostu od strony prawnej przedstawił dłużnikowi możliwości, jakie firma ma, żeby te należności **ściągnąć** i co mu za to grozi, na co jest narażony. To może przestraszyć dłużnika i może to go zmobilizować do oddania długu. A firma windykacyjna to na końcu”.*

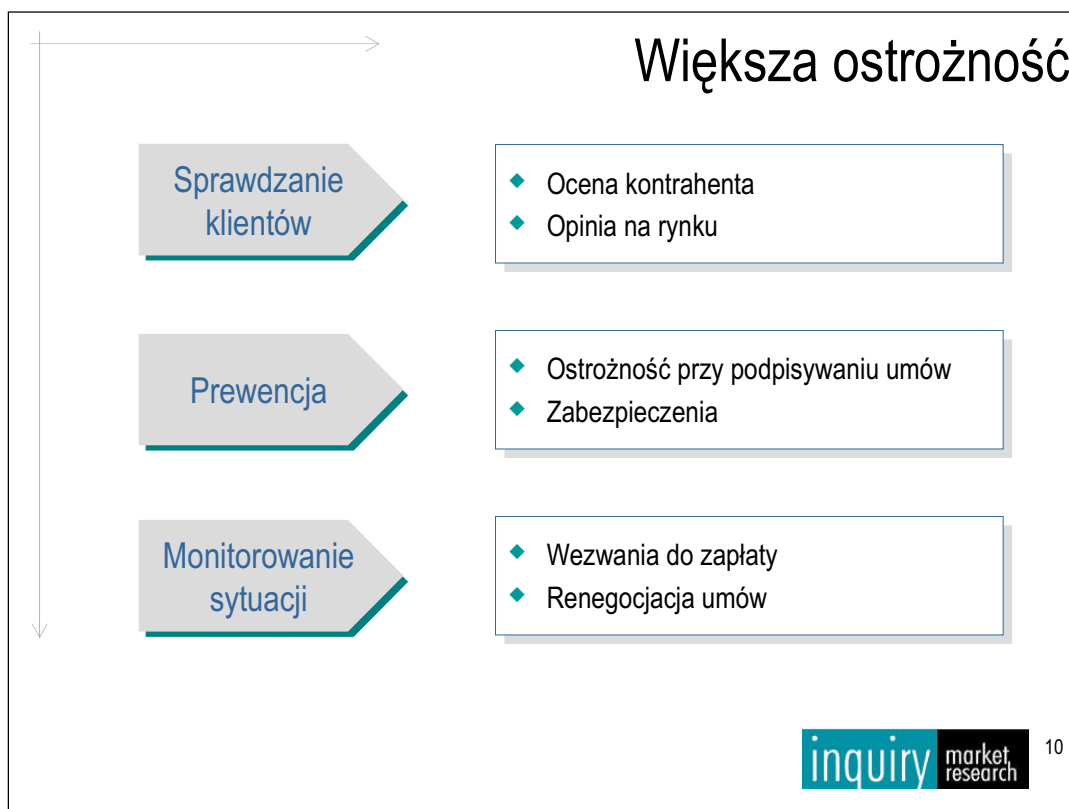
*„Firmy windykacyjne, na tyle co się orientuję to są od kilkuset do kilkudziesięciu tysięcy złotych rocznie. Natomiast u nas w zależności od tego jaki problem to wówczas **placimy jednorazowo prawnikowi**. I to są koszty rzędu 1000 – 5000 zł. W zależności od sprawy.”*

Zdaniem badanych lepiej jest unikać drogi sądowej czy egzekucji komorniczej. Procedura sądowa trwa długo, zaś komornicy nie działają skutecznie.

Najlepiej przedstawił to jeden z badanych:

*„Droga sądowa wydaje mi się drogą **długą, rozległą i efektywnością** ściągania tych pieniędzy jest praktycznie niewielka. Komornik podobnie. Wszyscy koledzy z branży się śmieją, że **komornik jak zna konto, to zajmuje**, a resztą się praktycznie nie interesuje.”*

O tym, że procedury sądowe są długotrwałe, wspominali wszyscy badani, w zależności od regionu i obciążenia lokalnych sądów sprawa może trwać od pół roku do dwóch lat.



Skoro zjawisko nieterminowego płacenia i problemy ze ściąganiem przeterminowanych płatności istnieją cały czas, wszystkie przedsiębiorstwa starają się zapobiegać tym zjawiskom i zmniejszać ryzyko.

Według zdecydowanej większości respondentów sytuacja w kraju w ciągu ostatnich 2 lat nie uległa zmianie, natomiast ich przedsiębiorstwa zaczęły podejmować różne środki, by ograniczyć to zjawisko u siebie.

*„Ten nasz **przedstawiciel**, który jest w rynku odpowiedzialny za wyznaczanie limitu kredytowego **ocenia klienta**. Poza tym utrzymuje kontakt z innymi przedstawicielami więc **wie co się dzieje, czy ktoś płaci, czy to jest klient, który ma skłonności do hazardu, kupowania samochodów itd.**”*

O ostrożności w podejściu do klienta wspominają wszyscy respondenci:

*„Bardziej się człowiek pilnuje, żeby nie podpisywać głupich umów.”*

*„Przede wszystkim **podejście, profilaktyka, sprawdzanie**. Lepiej trzy razy się zastanowić i **odpuścić sobie jakąś tam transakcję** niż moczyć pieniądze i nigdy ich nie ujrzeć”*

Nie musi to oznaczać strat, wręcz przeciwnie:

*„Mam znajomego, który 30% wykreślił ze swojej listy klientów, co nie płacili, i mówi, że mimo iż **obroty mu spadły, to zyski mu wzrosły.**”*

Natomiast bez względu na to, kto się zajmuje windykacją, czy są to pracownicy firmy (nawet przedstawiciele handlowi), księgowość, radca prawny, specjalista lub dział ds. windykacji czy też firmy zewnętrzne (prawnik, firma windykacyjna) to zasady postępowania wydają się wszystkim znane.

W kolejnych etapach konieczne jest monitorowanie sytuacji, monitorowanie i próby uzgodnienia nowych terminów płatności, ewentualnych rat – a także nowa umowa.

Wszyscy zgadzają się, że dogadanie się z kontrahentem, polubowne ustalenia, są najlepszą metodą i raczej starają się unikać drogi sądowej.

# Firma windykacyjna

## Zalety firm zewnętrznych

- ◆ Umiejętności i doświadczenie w windykacji
- ◆ Profesjonalizm
- ◆ Znajomość i stosowanie prawa
- ◆ Możliwości i umiejętności odszukiwania ludzi i ich majątku
- ◆ Brak relacji biznesowej z dłużnikiem
- ◆ Dostęp do informacji
- ◆ Bazy danych, profesjonalne narzędzia
- ◆ Zalety związane z outsourcingiem

Pozytywne doświadczenia polegają nie tylko na efekcie skutecznego ściągnięcia pieniędzy, tym bardziej że efektywność w dużym stopniu zależy od sytuacji, w której podstawowym czynnikiem jest okres przeterminowania.

Elementy, które składały się na dobrą opinię o firmie windykacyjnej to: odnalezienie ukrywającego się dłużnika, szybkie odzyskanie pieniędzy (choć nie zawsze w całości), brak dodatkowych kosztów, ukrytych opłat, i rozliczanie się z efektu, raporty na temat prowadzonych działań.

Jedną z zalet posłużenia się firmą windykacyjną jest właśnie fakt, że jest instytucją zewnętrzną, nie będącą w żadnych relacjach z dłużnikiem:

*„Tak, jak wcześniej wspomniałem, że mają **bezpośredni kontakt z klientem**. To jest ważne, często mi, jako naszej firmie, jest czasami **niezręcznie pojechać do firmy klienta**. **Lepiej wysłać osobę trzecią, która rozmawia z pozycji wynajętego, niż jechać bezpośrednio**. **My później możemy wrócić do klienta**. Pan nam zapłacił, współpracujemy dalej, ale na innych zasadach, na lepszych zasadach, na lepszych płatnościach. W tym momencie **my nie zamykamy sobie drzwi, a firma nam robi, to co powinna**.”*

## Zmiany na rynku

Postępująca profesjonalizacja usług

Szeroki wachlarz usług

Powstawanie wiarygodnych,  
ogólnopolskich firm

Zmiany postaw przedsiębiorców

- ◆ Coraz więcej przedsiębiorców przekonuje się do firm windykacyjnych i ma dobre doświadczenia

inquiry market  
research

12

Wielu respondentów miało pozytywne doświadczenia ze współpracy z firmą windykacyjną:

*„**Chodził** ich pracownik, przedstawiciel handlowy, nie wiem jak to nazwać. Zostawił informację na temat firmy, że są szybcy, dobrzy, załatwiają te sprawy i zaczęliśmy współpracę. **Oprócz tego, że pomagali nam w ściąganiu przeterminowanych należności można jeszcze dodać, że zajmują się przygotowaniem prawno-sądowym różnych spraw. Tutaj odchodzi adwokat, co jest znaczną kwotą w porównaniu do firm windykacyjnych. Które też to robią i mają do tego prawo.**”*

*„**To jest ważne, że potrafią namierzyć klienta, chociaż na przykład zmienił nazwę firmy, zmienił działalność, zmienił branżę. Tu zaczynają się schody, bo my jako firma nie mamy na to czasu a oni mają i skupiają się wyłącznie na takich zleceniach, które realizują, bo im na tym zależy.**”*

Ponadto zdaniem badanych instytucje zajmujące się ściąganiem wierzytelności funkcjonują nieco lepiej:

*„Organy zajmujące się tym, takie jak sądy, nabrały trochę doświadczenia”*

Sytuacja w niektórych przedsiębiorstwach uległa poprawie dzięki większemu doświadczeniu, zwiększyła się ostrożność wobec kontrahentów. Jednak nie są to na ogół bardzo duże zmiany.

W niektórych przypadkach wyszkolono odpowiednio pracowników, wprowadzono systemy motywacyjne (dla pracowników, ale również terminowych klientów), powstały działy bądź stanowiska ds. windykacji wewnątrz przedsiębiorstwa.

Firmy z  
doświadczeniem

- ◆ Firma windykacyjna powinna **specjalizować się w pewnych branżach czy rodzajach działalności**, aby umieć się poruszać wśród dłużników wierzyciela nie gorzej niż on sam

Zasięg

- ◆ Firma windykacyjna powinna mieć lokalne **biura w całym kraju**, aby mieć rozeznanie na rynkach lokalnych, na których operują zleceniodawcy.

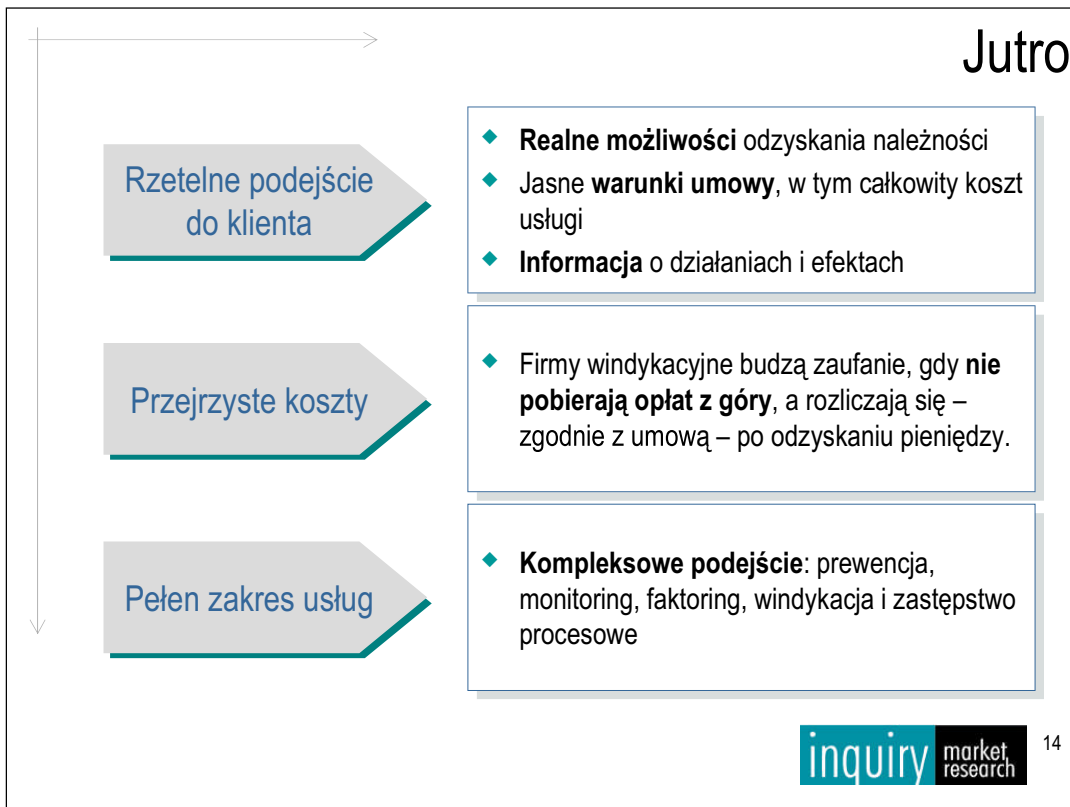
Fachowość

- ◆ Pracownicy firmy windykacyjnej powinni być dobrymi fachowcami i mieć wiedzę z zakresu **prawa oraz finansów**

Przedsiębiorstwa obawiają się czasem, że przy braku kontroli nad procesem windykacji można w efekcie działań firmy windykacyjnej utracić klienta, narazić na nieprzyjemności, złą opinię:

*„Jeżeli firma jest nieprofesjonalna można się spotkać z **reakcją odwetową** dłużnika.”*

Firmy windykacyjne, które zdołają przekonać przedsiębiorców, że znają dobrze branżę, rynek lokalny, potrafią działać dyskretnie i „elegancko”, a przy tym nie są drogie, mają szansę zdobyć coraz więcej klientów.



Bardzo ważnym elementem jest stały przepływ informacji pomiędzy wierzycielem a firmą windykacyjną – duży niepokój budzą sytuacje, kiedy wierzyciel powierza sprawę firmie windykacyjnej i całkowicie traci kontrolę nad tym co się dzieje:

*„Akurat nasza firma windykacyjna nas dobrze informuje o swoich działaniach, ale gdy szukałem firmy, koledzy mi mówili, że mieli różne doświadczenia. Dali sprawę do firmy windykacyjnej i niewiele na ten temat mogli później usłyszeć, firma odzywała się po miesiącu, po dwóch. Powinni bardziej dopieszczać klienta.”*

*„Na pewno zmieniałbym współpracę. Uważam, że jest za mało [informacji] na bieżąco. Klient płaci ciężkie pieniądze i oczekiwałby, żeby to ta firma interesowała się, dzwoniła, pytała, nawet informowała na bieżąco.”*

Tylko stała informacja może uspokoić obawy zleceniodawcy:

*„Stać informacja na temat postępu prac, którą może mieć zlecająca firma, co pozwoli mu uniknąć tego strachu, że **nie wie co się z tym dzieje i jakie są metody**. Na jakim to jest etapie po prostu. Żeby on nie bał się, że za chwileczkę zadzwoni do niego prezes firmy dłużnej i zrobi awanturę, a on nie będzie wiedział z jakiego powodu”.*

Najważniejszą przeszkodą w korzystaniu z usług firm windykacyjnych jest przekonanie o wysokich kosztach ich usług. Przekonanie to, jak wynika z wielu doświadczeń, jest często uzasadnione.

Sprzeciw budzi system składek rocznych:

*„Firmie windykacyjnej **płaci się składki roczne**. Tutaj też jest ważna jakość usług. ... Czy koszty, które poniosę na daną firmę, czy mi się opłaca przy ściągnięciu długów. Ja uważam, że lepszym rozwiązaniem jest tutaj prawnik”*

Dziękujemy za uwagę



Badania rynku

Zarządzanie należnościami

Inquiry sp. z o.o.  
ul. Głogowska 44  
01-743 Warszawa

Pretorius sp. z o.o.  
ul. Zagnańska 61  
25-528 Kielce

Email:  
[a.gornicka@inquiry.com.pl](mailto:a.gornicka@inquiry.com.pl)  
Tel. (22) 561 92 50  
Fax. (22) 561 92 51  
[www.inquiry.com.pl](http://www.inquiry.com.pl)

Email:  
[biuro@pretorius.pl](mailto:biuro@pretorius.pl)  
Tel. (41) 367 87 00  
Fax. (41) 345 04 95  
[www.pretorius.pl](http://www.pretorius.pl)

15