



Profesjonalne zarządzanie należnościami

Mimo coraz większej liczby pojawiających się na rynku firm windykacyjnych, potencjał rozwojowy na tego typu usługi jest ciągle duży.

W każdej branży tak i tu, poza profesjonalnie przygotowanym personelem, stawiać należy na nowoczesne technologie do zarządzania procesami windykacyjnymi, nowatorskie metody windykacyjne, poprawę jakości usług – w tym coraz lepsze dostosowanie oferty do wymagań klientów i kompleksowość obsługi klienta.

Poza zasadniczymi usługami windykacyjnymi, firmy wzbogacają swoją ofertę, proponując swoim klientom usługi komplementarne. Firma windykacyjna obecnie nie tylko odzyskuje należności, lecz proponuje szeroką gamę dodatkowych usług: weryfikację przyszłych kontrahentów w Polsce i za granicą, analizę firm i branż. Coraz bardziej u przedsiębiorców popularna staje się usługa monitoringu płatności. W zdecydowany sposób wpływa ona na poprawę dyscypliny płatniczej. Należności są pod kontrolą już od dnia wystawienia faktury do dnia spłaty. Dzięki kompleksowości obsługi, brak spłaty w terminie powoduje automatyczne przejście należności do etapu windykacji. Należności w taki sposób monitorowane cechuje wyższy stopień skuteczności działań windykacyjnych.

Ostatnie spowolnienie gospodarcze, paradoksalnie wpłynęło na „wzmocnienie” firm, które stały się bogatsze o wiedzę, jak zapobiegać takim negatywnym zjawiskom, jak

problem zatorów płatniczych - jedną z najczęstszych przyczyn utracenie płynności finansowej, a często bankructwa firm. Przedsiębiorcy coraz częściej sięgają po narzędzia prewencyjne typu wywiad gospodarczy, które umożliwiają im sprawdzenie potencjalnych kontrahentów jeszcze przed zawarciem umowy. Firmy windykacyjne i wywiadownie gospodarcze zyskały nowych klientów, którzy zauważyli ich profesjonalizm. Zwiększyła się jednocześnie świadomość potrzeby odpowiedzialnego, profesjonalnego podejścia do zarządzania należnościami.

Mając na uwadze aktualną sytuację na rynku, można zauważyć dość specyficzny mechanizm działania przedsiębiorców. Starają się oni nie naruszać poprawnych relacji z odbiorcami, zdając sobie sprawę, że utrzymanie lojalnego klienta w czasie kryzysu jest najważniejsze. Takie zachowanie jednocześnie przekłada się na działania i metody czynności windykacyjnych prowadzonych przez zewnętrzne firmy windykacyjne. Działania te skupiają się na intensywnych czynnościach prewencyjnych i monitorujących.

Również w relacjach konsumenckich obserwować można zmiany. Profil dłużnika dziś, różni się od tego, z jakim mieliśmy do czynienia kilka czy kilkanaście lat temu, gdzie

duża część dłużników z założenia nie płaciła swoich zobowiązań. W latach dziewięćdziesiątych na większą skalę niż obecnie występowały przypadki wyłudzeń kredytowych, zaciąganie zobowiązań finansowych z pełną świadomością, że nie będą spłacane. Obecnie można mówić głównie o obiektywnych przyczynach, między innymi brakiem możliwości płatniczych spowodowanym takimi zjawiskami jak utrata pracy, choroba w rodzinie czy inne nagłe zdarzenia niemożliwe do przewidzenia na etapie np. ubiegania się o kredyt. Dokonująca się zmiana profilu dłużnika, wymusiła na firmach windykacyjnych zmianę procedur, rozmów i negocjacji z dłużnikiem. Stereotyp windykatora funkcjonujący jeszcze niedawno w świadomości społeczeństwa stopniowo się zmienia, między innymi dzięki innym metodom prowadzenia działań windykacyjnych. Jeszcze niedawno funkcjonowało przekonanie, że najskuteczniejszą metodą odzyskiwania długu jest zagrożenie dłużnikowi konsekwencjami –

Ostatnie spowolnienie gospodarcze, paradoksalnie wpłynęło na „wzmocnienie” firm, które stały się bogatsze o wiedzę, jak zapobiegać takim negatywnym zjawiskom, jak problem zatorów płatniczych.

głównie prawnymi i finansowymi. W modelu działań windykacyjnych często nie było mowy o możliwości rozłożenia długu na raty. Dziś coraz częściej traktuje się dłużnika jako partnera, szczególnie w relacjach przedsiębiorca – przedsiębiorca, gdzie dłużnik, który obecnie ma problemy z płynnością finansową, po uregulowaniu swoich zobowiązań dalej może być dalej dobrym kontrahentem.

To właśnie windykacja polubowna, jest przez wielu uznawana za najważniejszy etap całego procesu windykacji. Znalezienie rozsądnego rozwiązania problemu, ugoda, spłata w ratach, to wszystko może doprowadzić do polubownego zakończenia sprawy.

Między innymi powyższe rozważania będą przedmiotem listopadowego seminarium, organizowanego przez Creditreform Polska.

28 listopada 2013 zapraszamy do siedziby Creditreform Polska w Warszawie na seminarium pt. GENEZA POWSTANIA DŁUGU I JEJ WPŁYW NA DOBÓR WŁASCIWYCH NARZĘDZI WINDYKACYJNYCH.

Bogusław Gębarowski

Autor jest dyrektorem Departamentu Windykacji w Creditreform Polska

