

RYNEK WINDYKACJI



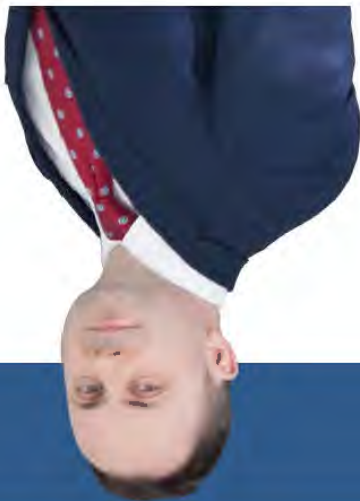
DŁUG

Rynek windykacji przechodzi kolejną fazę zmian. Rosnąca skala zadłużenia, wymagania regulacyjne i coraz bardziej świadomy konsument sprawiają, że skuteczna windykacja nie może już opierać się wyłącznie na konsekwencji w odzyskiwaniu należności. Coraz większego znaczenia nabierają technologia, analityka danych, automatyzacja procesów i umiejętność budowania relacji z klientem. Firmy z sektora inwestują w rozwiązania, które pozwalają szybciej oceniać

ryzyko, dobierać sposób kontaktu i prowadzić sprawy bardziej efektywnie. Jednocześnie zmienia się rola menedżerów – dziś muszą łączyć kompetencje biznesowe, technologiczne i przywódcze. To właśnie ich decyzje w dużej mierze przesądzają o tym, które organizacje potrafią wykorzystać zmiany jako przewagę. Prezentowane przez nas zestawienie przedstawia menedżerów, którzy szczególnie wyróżniają się na tym wymagającym i dynamicznym rynku.



BOGUSŁAW BIEDA
CEO VINDICAT



Prezes zarządu innowacyjnego LegalTech - Vindicat.pl. Przedsiębiorca, inwestor, pasjonat nowych technologii z obszaru automatykacji i windykacji.

Absolwent Master of Business Administration - Gdańskiej Fundacji Kształcenia Menedżerów, Rotterdam School of Management, Erasmus University.

Laureat 50 najbardziej kreatywnych w biznesie wg. rankingu BrieF. Posiada ponad 27 letnie doświadczenie menedżerskie. Związany z branżą ubezpieczeń oraz zarządzania wierzytelnościami. Odpowiada za tworzenie strategii związanych z automatyzacją procesu skutecznego odzyskiwania należności i monitorowania płatności. Był wykładowcą wielu konferencji branżowych, na których dzielił się wiedzą na temat efektywnego zarządzania należnościami zobowiązaniami. Kierowana przez niego firma Vindicat.pl jest liderem windykacji online w Polsce oraz zdobywcą wielu prestiżowych nagród m.in. Fintech Roku, Turbiny Polskiej Gospodarki, Order Finansowy, Najlepszy produkt na klienta MSP oraz Najlepszy produkt dla korporacji.

W czasie wolnym lubi chodzić po górach, zwiedzać świat oraz nurkować.

ADW. MARIOLA JABŁOŃSKA
DYREKTOR DEPARTAMENTU POSTĘPOWAŃ
SĄDOWO-EGZEKUCYJNYCH, RK LEGAL



Specjalizuje się w postępowaniach sądowych i egzekucyjnych oraz w zagadnieniach zarządzania wierzytelnościami. Od lat zajmuje się obsługą klientów korporacyjnych, w tym instytucji bankowych, firm pożyczkowych i ubezpieczeniowych, łącząc praktykę procesową z doświadczeniem w prowadzeniu spraw na etapie sądowym i egzekucyjnym.

Kieruje Departamentem Postępowań Sądowo-Egzekucyjnych w Pionie Zarządzania Wierzytelnościami RK Legal, liczącym około 30 osób. Odpowiada za organizację i strategię prowadzenia postępowań, współpracę z organami egzekucyjnymi oraz zapewnienie skutecznej i zgodnej z obowiązującymi regulacjami obsługi dużych portfeli wierzytelności. W swojej praktyce łączy perspektywę prawną z operacyjną, koncentrując się na efektywności postępowań egzekucyjnego oraz wpływie zmian legislacyjnych i praktyki rynkowej na funkcjonowanie systemu egzekucyjnego.

Bierze udział w pracach Związku Przedsiębiorstw Finansowych (ZPF), dzieląc się doświadczeniem praktycznym i uczestnicząc w dialogu dotyczącym kierunków rozwoju regulacji wpływających na postępowanie egzekucyjne.

AI w windykacji – automatyzacja i wsparcie

Sztuczna inteligencja w systemach windykacyjnych coraz rzadziej oznacza jedną spektakularną funkcję, a częściej zestaw drobnych, praktycznych usprawnień wplecionych w codzienną pracę windykatora. To właśnie te „niepozorne” zastosowania przynoszą dziś najwięcej realnej wartości.



MIROSŁAW WNUK
VSoft SA

A systemt podpowiadający kolejny krok

Coraz popularniejsze staje się rozwiązanie typu copilot – okno odpowiedzi widoczne przy obsłudze sprawy. Na bazie historii kontaktów, salda i etapu postępowania sugeruje ono windykatorowi trafną odpowiedź, alarmuje o ryzyku w sprawie i podpowiada kolejny krok: wybór kanału kontaktu, moment eskalacji czy propozycję ugody. Dla mniej doświadczonych pracowników oznacza to szybsze wejście na poziom eksperta, dla doświadczonych – mniej czasu na rutynową analizę i więcej na rozmowę z klientem.

Automatyzacja danych i dokumentów

AI sprawdza się szczególnie tam, gdzie trzeba przetworzyć duże ilości nieustrukturyzowanych informacji. Systemy OCR odczytują

i klasyfikują pisma sądowe, wyroki czy umowy, automatycznie wyciągając zasądzone kwoty i terminy – bez ręcznego przeszukiwania dokumentów. Podobnie działa inteligentne wzbogacanie danych kontaktowych: agent planuje sekwencję zapytań do rejestrów zewnętrznych (KRS, BIG, CEIDG) i ocenia wiarygodność uzyskanych informacji, co realnie skraca czas lokalizacji dłużnika.

Inteligentna komunikacja z klientem

Chatboty i asystenci głosowi prowadzą proste, rutynowe rozmowy – przypominają o płatnościach, odpowiadają na pytania, negocjują podstawowe warianty spłaty – dostępne całą dobę. Coraz częściej AI dostosowuje też ton i treść komunikacji do konkretnego klienta oraz analizuje, które wiadomości i argumenty są najskuteczniejsze dla danego seg-

mentu dłużników, pozwalając na bieżąco optymalizować strategię kontaktu.

Zarządzanie portfelem i wsparcie decyzji menedżerskich

AI analizuje duży wolumen spraw i sugeruje priorytetyzację oraz alokację zasobów w zespole, a także wspiera planowanie realistycznych harmonogramów spłaty poprzez symulację wariantów dopasowanych do sytuacji klienta. Na poziomie zarządczym szczególnie cenne jest inteligentne raportowanie – zamiast suchych zestawień liczbowych system dostarcza gotowe wnioski i rekomendacje działań, ułatwiając szybkie podejmowanie decyzji.

Wspólnym mianownikiem wszystkich tych zastosowań jest to, że AI wspiera pracownika, a nie go zastępuje – rekomendacja pozostaje propozycją do akceptacji, a ostateczna decyzja należy do człowieka. Takie podejście pozwala czerpać korzyści z automatyzacji – szybszą pracę, mniej błędów, lepiej wykorzystany czas zespołu – bez utraty kontroli nad procesem, który wciąż dotyczy relacji z realnym klientem.





TOMASZ IGNACZAK

DYREKTOR GENERALNY KRUK

Z Grupą KRUK związany od 2004 r. Wśród stanowisk, które zajmował w KRUK-u w Polsce, można wymienić m.in. team leadera Contact Centre, kierownika oddziału w Wałbrzychu czy menedżera procesu optymalizacji CC. W 2007 r. został zaangażowany w rozwój rynków zagranicznych Grupy KRUK.

Jego doświadczenie, które zdobył w Polsce, stanowiło ważny element realizacji projektów, które Grupa KRUK rozwijała w Rumunii i Czechach. W sierpniu 2011 r. dołączył do zespołu KRUK Romania, gdzie od 2013 r. pełnił funkcję dyrektora generalnego i przez siedem lat z sukcesami kierował rumuńską spółką, która zatrudnia przeszło 600 osób.

W 2020 r. wrócił do Polski, gdzie objął stanowisko dyrektora generalnego KRUK S.A. i zarządza tą spółką liczącą ponad 1500 pracowników.

Jest absolwentem geografii na Uniwersytecie Łódzkim, ukończył też studia podyplomowe w WSB we Wrocławiu na kierunku zarządzanie oraz Senior Management Program na SDA Bocconi – School of Management. Prywatnie żonaty, ojciec dwóch synów, fan gier planszowych i wędkarstwa, miłośnik podróży.



KINGA SZYCHOWIAK

DYREKTOR WINDYKACJI W KANCELARII PRAWNEJ INKASO WEC

Ekspertka z ponad 25-letnim stażem w branży finansowo-windykacyjnej. Obecna rola to kolejny etap w jej wieloletniej karierze me-

nedżerskiej – posiada bogate doświadczenie na stanowiskach kierowniczych, z sukcesem budując i prowadząc zaangażowane, zorientowane na cel zespoły.

Od 2014 r. pełni funkcję stałego mediatora sądowego. W pracy dyrektora oraz windykaty stawia na podejście relacyjne. Wierzy, że skuteczność to nie tylko liczby i procedury, lecz przede wszystkim sztuka dialogu, zrozumienie drugiej strony oraz empatia. Dzięki połączeniu twardych kompetencji zarządczych z umiejętnościami mediacyjnymi tworzy zgrane zespoły i skutecznie rozwiązuje nawet najbardziej złożone sprawy.



MIROSŁAW WNUK

DYREKTOR ROZWOJU WINDYKACJA, INTEGRACJA,
WSPARCIE W TERENIE, VSOFT

Menedżer i ekspert z ponad 20-letnim doświadczeniem w branży IT, związany z VSoft od 2008 roku. W swojej karierze łączył role project managera, konsultanta i menedżera, zdobywając doświadczenie na styku technologii, biznesu i procesów operacyjnych. Obecnie, jako Dyrektor Rozwoju Obszaru Windykacji w VSoft SA, odpowiada za rozwój systemu VSoft Collection oraz rozwiązań wspierających realizację procesów windykacyjnych w terenie dla największych polskich instytucji finansowych.

Szczególną uwagę poświęca praktycznemu wykorzystaniu sztucznej inteligencji, automatyzacji i analizy danych w zarządzaniu należnościami – postrzegając je nie jako cel sam w sobie, lecz jako narzędzia usprawniające procesy, zwiększające ich skalowalność, personalizujące komunikację z klientem oraz wspierające podejmowanie decyzji.

Autor publikacji i eksperckich komentarzy dotyczących zastosowania AI w windykacji, a także prelegent konferencji i debat poświęconych przyszłości rynku wierzytelności, technologii i sztucznej inteligencji. Szczególnie interesuje go, jak AI może realnie zmieniać sposób funkcjonowania organizacji zarządzających należnościami.

Lider w windykacji – jak dziś wygląda skuteczne przywództwo?

Współczesna windykacja to więcej niż realizacja KPI i kontrola procesów. W świecie automatyzacji, analityki danych i sztucznej inteligencji przewagę budują liderzy, którzy potrafią skutecznie zarządzać ludźmi.



KINGA SZYCHOWIAK

dyrektor windykacji, Kancelaria
Prawna Inkaso WEC

Nawet najlepiej zaprojektowane systemy nie zastąpią dojrzałości, odpowiedzialności i zaangażowania człowieka – to cenna obserwacja także dla branży windykacyjnej. Skuteczny lider nie skupia się wyłącznie na wynikach. Buduje śro-

dowisko, w którym pracownicy rozumieją cele, czują wpływ na organizację i są gotowi brać odpowiedzialność za efekty swojej pracy. Coraz większego znaczenia nabiera komunikacja, zarządzanie zmianą oraz rozwijanie potencjału zespołu. Technologia wspiera procesy, przyspiesza analizę danych, ale nie podejmuje decyzji.

Ma to szczególne znaczenie w obsłudze zróżnicowanych spraw w segmencie B2 B. Choć na pierwszy rzut oka każda sprawa jest o zwrot środków, w praktyce każda z nich jest inna, wymagająca innych działań – czasami zwy-

kłych i szablonowych, a czasami świeżego spojrzenia.

Szablony nie robią windykacji. Robią to ludzie, którzy rozumieją sens swojej pracy, znają oczekiwania i widzą wpływ swoich działań na efekt końcowy. To lider wyznacza kierunek, inspirowanie, bierze odpowiedzialność za przyszłość organizacji i tworzy warunki do skutecznego działania. Właśnie dlatego w nowoczesnej windykacji największą przewagą konkurencyjną tworzą NIE systemy, lecz LUDZIE i sposób, w jaki są prowadzeni.

materiał partnera

POLAK Z ZALEGŁYM DŁUGIEM

– zmieniający się profil niesolidnego zadłużonego konsumenta

Obraz zadłużonego Polaka, który nie radzi sobie z terminową spłatą długu, ulega dynamicznym przemianom, a skala problemu staje się coraz bardziej złożona i alarmująca. Z najnowszych danych rejestru dłużników BIG InfoMonitor i opóźnionych należności w bazie informacji kredytowych BIK wynika, że łączne przeterminowane zadłużenie polskich konsumentów wynosi aż 79,1 mld zł.



**DR HAB. WALDEMAR
ROGOWSKI**

główny analityk BIG InfoMonitor

Dokładna analiza tej ogromnej kwoty oraz struktury samego zadłużenia pozwala na zarysowanie nowego profilu współczesnego niesolidnego dłużnika, który coraz częściej bezpowrotnie traci kontrolę nad własnymi finansami, wpadając w coraz głębszą spiralę zadłużenia.

Profil nierzetelnego dłużnika

Zaległości finansowe dotyczą osób we wszystkich grupach wiekowych, jednak statystyki wyraźnie wskazują na zdecydowaną dominację konkretnego profilu demograficznego. Naj-



wyższy udział w przeterminowanym zadłużeniu, uwzględniając zarówno zobowiązania kredytowe, jak i pozakredytowe, przypada obecnie na osoby w przedziale wiekowym od 35 do 44 lat. Tylko w tej jednej grupie wiekowej znajduje się ponad 112 tys. tak zwanych multidłużników, a ich łączne zadłużenie przekracza niebagatelną kwotę 5,3 mld zł. Typowy polski seryjny nierzetelny dłużnik to najczęściej mężczyzna w średnim wieku, będący mieszkańcem województwa śląskiego lub mazowieckiego. To właśnie

**OBECNIE JUŻ CO PIĄTY
POLSKI KONSUMENT
ZMAGAJĄCY SIĘ
Z PROBLEMAMI
W REGULOWANIU
BIEŻĄCYCH PŁATNOŚCI
ZALEGA ZE SPŁATĄ
CO NAJMNIEJ TRZEM
RÓŻNYM WIERZycIELOM.**

na Śląsku, gdzie notuje się 46 tysięcy takich przypadków i na Mazowszu z wynikiem 45,5 tysiąca, zamieszkuje największa liczba osób posiadających zaległości u co najmniej trzech różnych wierzycieli. Warto podkreślić, że to mężczyźni zdecydowanie przodują w tych niechlubnych statystykach wielozadłużenia. Jest ich w tej grupie ponad 230 tysięcy, a wygenerowane przez nich zaległości opiewające na 12,6 mln zł są ponad trzykrotnie wyższe niż w przypadku zmagających się z długami kobiet.





Problemy z regulowaniem zobowiązań

Szczegółowa struktura zaległości pokazuje bardzo wyraźnie, że Polacy mają dziś ogromne problemy z regulowaniem swoich podstawowych, bieżących rachunków. Łączna zaległość pozakredytowa wynosi już około 43 mld zł. Na tę gigantyczną kwotę składają się przede wszystkim nieopłacone w terminie rachunki za media, usługi telekomunikacyjne i internet,

**NAJWYŻSZA KWOTA
ZALEGŁOŚCI
KREDYTOWEJ JEDNEGO
KONSUMENTA
WYNOŚI REKORDOWE
101 MLN ZŁ.**

a także zaległe czynsze, nieuregulowane składki ubezpieczeniowe, rosnące koszty sądowe, kary za jazdę komunikacją miejską bez ważnego biletu oraz niespłacone w terminie pożyczki i alimenty. Problem całkowitej utraty kontroli nad własnymi finansami dobitnie uwidacznia się, gdy spojrzymy na rekordowe kwoty generowane przez pojedynczych dłużników. Najwyższa odnotowana kwota zaległości pozakredytowej należąca do jednej osoby to aż 16,3 mln zł. Sytuacja wygląda jeszcze bardziej dramatycznie w przypadku sektora finansowego, gdzie najwyższa kwota zaległości kredytowej jednego konsumenta wynosi rekordowe 101 mln zł.

Zwiększająca się liczba osób uwikłanych w wielozadłużenie
Jednym z najbardziej niepokojących i dynamicznie rosnących

zjawisk na polskim rynku jest zwiększająca się liczba osób uwikłanych w wielozadłużenie. Eksperti rynkowi wprost alarmują, że zjawisko wpadania w spiralę długów zdecydowanie przestaje być problemem marginalnym i staje się istotnym wyzwaniem społecznym. Obecnie już co piąty polski konsument zmagający się z problemami w regulowaniu bieżących płatności zalega ze spłatą co najmniej trzem różnym wierzycielom. W skali całego kraju jest już 347,5 tysiąca takich osób. Co więcej, multidualżnicy łącznie są winni instytucjom finansowym i firmom usługowym 17,5 mld zł, co odpowiada za aż 40 procent całego zaległego zadłużenia pozakredytowego wpisanego do oficjalnych rejestrów. Tak skrajne przypadki wielozadłużenia ewidentnie pokazują, że rynek wciąż dopuszcza ryzykowne finansowanie klientów

o znacznie obniżonej wiarygodności płatniczej, co jest nieetyczne, gdyż świadomie finansowane są osoby, które nie poradzą sobie ze spłatą zadłużenia i dodatkowo pogłębi to dalsze, niekontrolowane narastanie problemu spirali zadłużenia. W obecnej sytuacji rosnących kosztów życia i prowadzenia działalności konieczne staje się konsekwentne wzmac-

**ŁĄCZNA ZALEGŁOŚĆ
POZAKREDYTOWA
WYNOSI JUŻ OKO
ŁO 43 MLD ZŁ.**

nianie mechanizmów wczesnej identyfikacji ryzyka oraz szeroko pojętych działań prewencyjnych, aby skutecznie zapobiegać kryzysom finansowym, które obciążają nie tylko same instytucje czy firmy, ale przede wszystkim drastycznie uderzają w dobrostan i podstawowe bezpieczeństwo ekonomiczne polskich gospodarstw domowych.

Trendy w windykacji w 2026 r. – co zmienia rynek odzyskiwania należności?

Rok 2026 przynosi transformację branży windykacyjnej. Zmieniają się narzędzia, oczekiwania klientów i sposób pracy działów finansowych. Windykacja staje się bardziej cyfrowa, przewidywalna i nastawiona na relacje.



BOGUSŁAW BIEDA
CEO Vindicat.pl

Predykcja zamiast reakcji.

Najsilniejszym trendem jest rozwój modeli predykcyjnych. Algoritmy analizują historię płatności, zachowania klientów, sezonowość i dane branżowe, by przewidzieć ryzyko opóźnień. Standardem staje się oznaczanie klientów wysokiego ryzyka i działania prewencyjne – przypomnienia, propozycje rozłożenia płatności czy dodatkowe zabezpieczenia. Windykacja przesuwa się z etapu „po terminie” na etap „zanim problem powstanie”.

Automatyzacja komunikacji.

Voiceboty prowadzą rozmowy, chatboty obsługują zapytania, a systemy generują spersonalizowane wiadomości. Rośnie znaczenie neutralnej i konsekwentnej komunikacji, która ogranicza konflikty i zwiększa skuteczność.

Windykacja omnichannel.

Klienci oczekują kontaktu przez SMS, e-mail, WhatsApp, aplikację czy telefon. Nowoczesne systemy łączą kanały w jedną ścieżkę komunikacji, dzięki czemu dłużnik może kontynuować rozmowę niezależnie od formy kontaktu. To skraca czas reakcji.

Dane jako fundament decyzji.

Firmy inwestują w analitykę. Systemy priorytetyzują sprawy, wskazują najbardziej opłacalne działania i tworzą raporty w czasie rzeczywistym. Windykatorzy pracują mniej operacyjnie, a bardziej

analitycznie – interpretują dane i prowadzą trudne negocjacje.

Cyberbezpieczeństwo.

Rosnące wymagania dotyczące ochrony danych sprawiają, że windykacja musi być skuteczna i bezpieczna. Standardem stają się audyty komunikacji i kontrola zakresu przetwarzanych danych. Im więcej automatyzacji, tym większy nacisk na empatię i relacje. Dłużnicy chętniej współpracują, gdy są traktowani z szacunkiem. Rośnie więc znaczenie miękkich kompetencji, personalizacji i elastycznych form spłaty. Windykacja w 2026 r. to połączenie technologii, danych i nowego podejścia do klienta. Firmy, które wdrożą predykcję, automatyzację i omnichannel, zyskają przewagę konkurencyjną i wyższą skuteczność odzyskiwania należności.

materiał partnera



Firmy i przedsiębiorcy pod presją należności

Jak zatory płatnicze wpływają na płynność przedsiębiorstw? Dlaczego skuteczne zarządzanie należnościami powinno być elementem strategii finansowej firmy, a nie działaniem podejmowanym dopiero po pojawieniu się problemu?



MICHAŁ STARZYŃSKI

CEO Kancelarii Detektywistyczno-Windykacyjnej Starzyński Group

Prowadzenie biznesu w 2026 roku w Polsce jest banalnie proste. Oksymoron?

Zacznijmy od statystyk Centralnego Ośrodka Informacji Gospodarczych. W roku 2025 złożono około 288 tys. wniosków o otwarcie JDG, a zamknięto

około 196 tys. W KRS zarejestrowano ponad 57 tys. nowych podmiotów. Działalność zawiesiło ponad 388 tys. firm. Do tego około 5,5 tys. firm ogłosiło restrukturyzację i upadłość. Na bazie tych danych zdamy sobie sprawę, że bycie polskim przedsiębiorcą to nie lada sztu-

ka. Oczywiście jest, że biznes prowadzi się po to, aby zarabiać pieniądze. A co w sytuacji, jeżeli prowadzący biznes wystawi fakturę, której dłużnik nie zapłaci? Z takim problem boryka się z roku na rok coraz więcej przedsiębiorców.

Skuteczność egzekucji komorniczych

Zatory płatnicze w postaci opóźnienie w realizacji faktur czy w ogóle brak spłaty determinują powyższe statystyki. Od kilku lat widzimy ewidentny trend, że wierzyciele, którzy już spotkali na swojej drodze biznesowej nierzetelnego kontrahenta robią wszystko, aby taka sytuacja nie powtórzyła się w przyszłości z inną firmą. Ponadto, jeżeli przeszli przez całą procedurę sądową, zapłacili koszty zastępstwa procesowego adwokackiego/radcowskiego za uzyskanie tytułu wykonawczego i na koniec proces doświadczyli, że komornik umorzył postępowanie egzekucyjne jako bezsku-

teczne – mówią sobie wprost. Nigdy więcej. Skuteczność egzekucji komorniczych to około 20–25 proc.

Dlatego też coraz więcej polskich przedsiębiorców, wzorem kolegów z Zachodu, woli się maksymalnie zabezpieczyć przed nawiązaniem współpracy z kontrahentem. Służą temu detektywistyczne wywiady gospodarcze, których celem jest pozyskanie niezbędnej wiedzy odnośnie wiarygodności płatniczej kontrahenta, jego powiązań kapitałowo-osobowych, majątku osób odpowiedzialnych za zobowiązania, a także terenowe ustalenie skali prowadzonego biznesu, ilości pracowników i ustalenie rzeczywistych osób odpowiedzialnych za dane przedsięwzięcie. W praktyce często zdarza się, że osoby, które są w KRS nie są faktycznymi osobami decyzyjnymi w spółce. Jak mawiał Francis Bacon „Wiedza to władza”. Mając taką wiedzę przedsiębiorca świadomie podejmuje decyzje odnośnie współpracy z konkretnym podmiotem.

Bezcenna wiedza

Detektywistyczny wywiad gospodarczy jest kluczową wiedzą, która jest bezcenna. Na bazie 19-letniego doświadczenia w branży z pełną stanowczością podkreślam, że takie wywiady wiele razy uratowały naszych Klientów przed upadkiem. Brak fundamentalnego sprawdzenia swojego kontrahenta może spowodować problem z odzyskaniem należności. W takim wypadku, ponieważ po fakcie warto skorzystać z działań win-

**W 2025 R. ZŁOŻONO
OKOŁO 288 TYS.
WNIOSKÓW
O OTWARCIE JDG,
A ZAMKNIĘTO OKOŁO
196 TYS.**

dykacyjnych. Windykacja ma na celu wyegzekwowanie długu bądź realną ocenę szans na jego odzyskanie. W dzisiejszych realiach czynności windykacji terenowej są wręcz niezbędne do skutecznego dochodzenia należności. Warto zauważyć, że dzisiejszy dłużnik już nie jest tym samym dłużnikiem co kilka lat temu. Wzrosła znacznie nie tylko jego świadomość prawną, ale także jego roszczeniowość, a także wyrafinowanie. Obowiązujące przepisy prawne pozwalają dłużnikom na legalne niepłacenie. To wszystko powoduje, że spraw z zakresu przestępczości gospodarczej jest ogrom.

Podsumowując, dzisiejszy przedsiębiorca powinien przed nawiązaniem współpracy maksymalnie zweryfikować swojego kontrahenta. Detektywistyczny wywiad gospodarczy ma na celu zabezpieczenie interesów przedsiębiorcy. Jeżeli chodzi o finanse własnej firmy na tym nie można oszczędzać. Jeden nierzetelny kontrahent może doprowadzić firmę do upadku. Lepiej zapobiegać niż leczyć. Powtórzę. „Wiedza to władza”.

**DZISIEJSZY
PRZEDSIĘBIORCA
POWINIEN PRZED
NAWIĄZANIEM
WSPÓŁPRACY
MAKSYMALNIE
ZWERYFIKOWAĆ
SWOJEGO KONTRAHENTA.**

Windykacja należności B2B – jak firmy mogą ograniczyć ryzyko?

W relacjach B2B problem opóźnionych płatności urósł w ostatnich latach do jednego z kluczowych zagrożeń dla płynności finansowej przedsiębiorstw.



BOGUSŁAW BIEDA
CEO Vindicat.pl

Wysoka inflacja, rosnące koszty finansowania działalności oraz większa ostrożność kontrahentów powodują, że firmy muszą działać znacznie bardziej świadomie. Skuteczna windykacja nie zaczyna się jednak w momencie, gdy faktura jest przeterminowana – to proces, który powinien obejmować weryfikację partnera, bieżący monitoring, kontrolę limitów kredytowych oraz szybkie reagowanie na pierwsze sygnały ryzyka.

Weryfikacja kontrahenta – fundament bezpiecznej współpracy

Pierwszym krokiem w ograniczaniu ryzyka jest dokładna

ocena wiarygodności partnera biznesowego. W praktyce oznacza to korzystanie z baz BIG, KRД, CRIF, rejestrów sądowych, a także wywiadowni gospodarczych. Analiza powinna obejmować: historię płatniczą i ewentualne zaległości, powiązania kapitałowe i strukturalne, sytuację finansową i wyniki z ostatnich lat, obecność w rejestrach dłużników i toczące się postępowania egzekucyjne lub upadłościowe.

Weryfikacja nie jest jednorazowym działaniem – powinna być powtarzana cyklicznie, szczególnie przy większych transakcjach lub zmianie warunków współpracy. Dzięki temu przedsiębiorca może zawczasu wykryć pogarszającą się kondycję klienta i odpowiednio dostosować politykę kredytową. Często, szczególnie firmy micro i MŚP nie weryfikują kontrahentów z którymi nawiązują relacje biznesowe „oszczędzając” na zakupie właściwych raportów. Sytuacja taka powoduje, że część wysta-

wionych przez nich faktur nigdy nie zostanie opłacona, co doprowadza do utraty płynności finansowej lub upadłości firmy.

Monitoring płatności – kontrola w czasie rzeczywistym

Nawet najbardziej rzetelny kontrahent może mieć chwilowe problemy z płynnością. Dlatego kluczowe jest wdrożenie systemu monitoringu płatności, który automatycznie przypomina o zbliżających się terminach i natychmiast informuje o opóźnieniach. Nowoczesne narzędzia pozwalają wysyłać automatyczne powiadomienia i przypomnienia, tworzyć przejrzyste dashboardy z listą faktur, generować alerty o przekroczeniu limitów i analizować ryzyko na poziomie całego portfela należności.

Monitoring nie tylko zmniejsza liczbę opóźnień, ale też buduje profesjonalny wizerunek firmy – kontrahenci widzą, że płatności są pilnowane, co często wpływa na ich dyscyplinę.



Limity kredytowe – kontrola ekspozycji na ryzyko

W relacjach B2 B powszechne jest udzielanie kredytu kupieckiego, czyli odroczenie płatności. Aby nie doprowadzić do nadmiernego obciążenia finansowego, warto ustalać indywidualne limity kredytowe dla każdego klienta. Powinny one wynikać z oceny ryzyka, historii współpracy, aktualnej sytuacji finansowej kontrahenta oraz wartości zamówień i częstotliwości zakupów.

Limity muszą być aktualizowane – zarówno w górę, jak i w dół. Jeśli klient zaczyna płacić nieregularnie, limit powinien zostać obniżony, a warunki współpracy zaostrome. To proste narzędzie, które skutecznie chroni przed nadmiernym ryzykiem.

Szybka reakcja na opóźnienia – klucz do skutecznej windykacji

Największym błędem firm jest zwleknięcie z działaniami windykacyjnymi. Każdy dzień opóź-

nienia zmniejsza szansę na odzyskanie pieniędzy. Dlatego reakcja powinna być natychmiastowa:

- po 1–3 dniach – przypomnienie o płatności,
- po 7 dniach – kontakt telefoniczny,
- po 14 dniach – wezwanie do zapłaty,

**WERYFIKACJA NIE
JEST JEDNORAZOWYM
DZIAŁANIEM – POWINNA
BYĆ POWTARZANA
CYKLICZNIE,
SZCZEGÓLNIE
PRZY WIĘKSZYCH
TRANSAKcjACH LUB
ZMIANIE WARUNKÓW
WSPÓŁPRACY.**

• po 21–30 dniach – windykacja profesjonalna lub przekazanie sprawy do firmy windykacyjnej. Warto korzystać z narzędzi do windykacji miękkiej, które pozwalają zachować dobre relacje z klientem, a jednocześnie skutecznie mobilizują go do zapłaty. Jeśli to nie działa, nie należy zwlekać z kolejnymi krokami – szybkie przejście do windykacji twardej lub sądowej często pozwala uniknąć całkowitej utraty należności.

Skuteczne ograniczanie ryzyka w należnościach B2 B wymaga konsekwentnego, dobrze zaplanowanego procesu. Weryfikacja kontrahenta, monitoring płatności, limity kredytowe i szybka reakcja na opóźnienia tworzą system, który pozwala przedsiębiorcom działać bezpiecznie i przewidywalnie. Firmy, które wdrażają te elementy, nie tylko minimalizują skalę problemów z płatnościami, ale też budują stabilne relacje biznesowe i zwiększają swoją odporność na wahania rynku.