

Kryteria wyboru firmy windykacyjnej

Magazyn Business Centre Club

Artykuł 3/2005

Abstrakt

Autor prezentuje spojrzenie na rynek usług windykacyjnych przez pryzmat typów usługodawców jak również przez pryzmat kryteriów świadczących o jakości usług. Głównym celem artykułu jest wskazanie jakimi cechami najlepiej kierować się przy wyborze partnera do współpracy.

Wstęp

Dochodzenie należności stało się na dzisiejszym rynku zjawiskiem powszechnym. Wraz z powstawaniem zatorów płatniczych, firmy zmuszane są do tworzenia własnych komórek windykacyjnych lub korzystania z outsourcingu takich usług. W przypadku zlecenia windykacji na zewnątrz pojawił się problem wyboru odpowiedniego partnera. Czym zatem kierować się, żeby dokonać właściwego wyboru?

Rodzaje firm windykacyjnych.

Firmy windykacyjne podzielić można na trzy grupy:

- Zajmujące się tzw. windykacją masową. Firmy te proponują niską prowizję za swoją pracę, ale przeważnie nie zajmują się sprawami trudnymi (dokonują dużej selekcji) – windykację prowadzona jest głównie w oparciu o opracowany system monitów oraz o kontakt telefoniczny. Skuteczność, przy utrzymywaniu niskich kosztów obsługi spraw, może wahać się na poziomie 20-30%. Idea jest prosta – przy minimalnych kosztach stosunkowo duży efekt. Firmy tego typu często też kupują masowe pakiety spraw za stosunkowo niewielki procent ich wartości.
- Oferujące kompleksową obsługę od działań polubownych przedsądowych, przez postępowanie sądowe, po nadzór egzekucji komorniczej. Poza wezwaniami do zapłaty i kontaktem telefonicznym z dłużnikiem, firmy z tego segmentu oferują również windykację bezpośrednią – w miejscu prowadzenia działalności lub zamieszkania dłużnika. Działania windykacyjne opierają się tutaj na prowadzeniu przez wyspecjalizowanych windykatorów negocjacji z dłużnikiem, podpartych dobrym rozpoznaniem jego kondycji finansowej. Utrzymywanie niezbędnej struktury oraz przeznaczanie środków finansowych na rozwój zaplecza (personalnego, informatycznego itd.) pozwala na osiągnięcie wysokiej skuteczności na poziomie 60-80%.
- Jedno- lub kilkusobowe firmy- tworzone przez byłych policjantów lub pracowników

innych firm windykacyjnych. Nie mają one wystarczającego zaplecza, bazują na wcześniejszych kontaktach. Wiarygodność tych firm bywa różna – niektóre znalazły swoją niszę, w której potrafią zaoferować skuteczne usługi; większość prowadzi windykację na małą skalę, oferując warunki współpracy często nierealne, zaniżoną prowizję, prowadząc chaotyczne, przypadkowe działania. Niektóre z tych firm oferują też działania siłowe, niezgodne z prawem tym samym niebezpieczne dla zleceniodawcy.

Firmy windykacyjne a inne podmioty na rynku windykacyjnym

Celem firmy windykacyjnej jest odzyskanie należności, co niekiedy wymaga skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego i egzekucyjnego.

Kancelaria prawna zajmuje się obsługą należności poprzez poprowadzenie postępowania sądowego (wcześniejsze działania ograniczają się do wezwania dłużnika do zapłaty). Celem działań jest dla kancelarii prawnej zabezpieczenie należności przez uzyskanie nakazu zapłaty. Jej działania kończą się na złożeniu wniosku do komornika o wszczęcie egzekucji oraz prowadzeniu korespondencji z komornikiem. Skuteczne działania kancelarii to uzyskanie nakazu wraz z klauzulą.

Firmy factoringowe zajmują się z kolei zabezpieczeniem sprzedającemu środków finansowych na poczet sprzedanych towarów i usług przed upływem terminu zapłaty. Chociaż sprzedający pozbywa się należności cedując ją na firmę factoringową, to jednak wysokie koszty factoringu powodują niską opłacalność takich działań.

Kryteria wyboru firmy windykacyjnej.

Wybór powinien być merytoryczny i koncentrować się na istotnych kwestiach: procedury, koszty, skuteczność, pracownicy, rodzaje działań, opinia, solidność i referencje.

Przy wyborze firmy windykacyjnej należy zwrócić uwagę na procedury, którymi kieruje się firma oferująca współpracę. Muszą być one przejrzyste, logiczne – tak aby wierzyciel na każdym etapie działań był informowany o stanie windykacji i w razie wątpliwości mógł uzyskiwać niezwłocznie wyjaśnienie. W dobie zaawansowanej informatyzacji umożliwienie dostępu wierzycielowi do bazy windykacji, w zakresie prowadzonych dla niego spraw, jest sprawą oczywistą.

Wierzyciel w momencie zlecenia spraw do windykacji powinien znać koszty z tym związane. Niedopuszczalne jest, by w trakcie dochodzenia należności wierzyciel dowiadywał się o dalszych, wcześniej nieujawnionych kosztach. Jasne procedury umożliwiają wyliczenie i przedstawienie z góry kosztów windykacji.

Skuteczność wiąże się z kosztami. Nie można mówić o wysokiej skuteczności, kiedy firma windykacyjna zakłada z góry poniesienie jak najniższych kosztów. Dla przykładu dotarcie do dłużnika na miejsce prowadzenia działalności lub zamieszkania generuje sporo wyższe koszty, aniżeli pisemny i telefoniczny kontakt z dłużnikiem, ale przekłada się na wysoką skuteczność. Negocjowanie spłaty zadłużenia na miejscu prowadzenia działalności lub zamieszkania dłużnika – pozwala doświadczonemu windykatorowi dokonać również wstępnego wywiadu o dłużniku. Uzyskane informacje można będzie wykorzystać w dalszym toku działań. Na skuteczność ma duży wpływ również wyszkolenie, doświadczenie i profesjonalizm pracowników firmy windykacyjnej. Ważne jest tu doświadczenie samej firmy oraz obowiązujące w niej procedury i standardy.

Wreszcie o wyborze firmy windykacyjnej powinna zdecydować opinia o solidności firmy oraz referencje.

Wybór firmy windykacyjnej może być trudny ze względu na ilość podmiotów na działających na rynku i różne metody dochodzenia należności, jednakże kierując się wyżej wymienionymi kryteriami można z pewnością znaleźć odpowiedniego partnera. Ważnym jest aby oczekując wysokiej skuteczności kierować się doświadczeniem, kompleksowością, ustalonymi procedurami i rodzajem podejmowanych działań.

o autorze



GRZEGORZ GROCKI - Specjalista z zakresu dochodzenia należności finansowych (windykacja, monitoring płatności) oraz wdrażania procedur zarządzania ryzykiem w organizacjach. Ma za sobą kilkuletnie doświadczenie zawodowe w firmach windykacyjnych i firmach doradczych