

Poradnik: Jak skutecznie odzyskiwać należności?

Na co przedsiębiorcy powinni zwracać uwagę przy udzielaniu kredytu handlowego?

W chwili obecnej uczulamy naszych klientów, że powinni zmodyfikować swoją strategię handlową i działać inaczej niż dotychczas. Z powodu ograniczeń w dostępie do zewnętrznego finansowania – kredytów obrotowych czy factoringu, kluczowe jest jak najszybsze odzyskiwanie środków własnych. Dlatego pilnowanie terminowości spływu należności powinno być systematyczne, dając tym samym odbiorcom poczucie naszej determinacji. Pozwala to nierzadko otrzymać należności przed innymi, mniej zapobiegliwymi wierzycielami. W sytuacji, gdy nie przyniesie to efektu, bez większych opóźnień możemy podejmować windykację. Szybciej też wstrzymać możemy także dalsze dostawy, przez co zmniejszamy potencjalne straty.

Reasumując: warto wypracować w dziale finansowym taką procedurę pracy, aby kontrola terminowości spływu należności była stała i bieżąca, a współpraca z firmą windykacyjną była stałym elementem tej procedury i następowała automatycznie po określonym okresie opóźnienia dłużnika: nawet po 14 dniach, a już na pewno po miesiącu.

Co zrobić, jeśli przedsiębiorca nie spłaca zaciągniętego u nas kredytu kupieckiego?

Powinniśmy jak najszybciej reagować – prawda jest taka, że jeśli ktoś nie płaci nam, to zapewne zalega z tym także innym dostawcom. Nie warto więc zwlekać, gdyż inni wierzyciele mogą nas ubiec w zaspokojeniu roszczeń, doprowadzając przy okazji do upadłości dłużnika. Pozostanie nam więc długie, trwające średnio trzy lata sądowe postępowanie upadłościowe, zaspokajające wierzycieli przeciętnie do 30% ich należności. Przede wszystkim powinniśmy wstrzymać dalsze dostawy do dłużnika, uzależniając ich wznowienie od podpisania wiarygodnego harmonogramu spłat dotychczasowych zobowiązań. Dalsze dostawy – jeśli się na nie zdecydujemy, najlepiej po konsultacji ze znającą rynek i kondycję dłużnika firmą windykacyjną – winny być uzależnione od spłat zaległości.

Warto skorzystać z pomocy firmy windykacyjnej. Wystąpienie do windykatora gwarantuje nam, że podjęte będą wszelkie możliwe, zgodne z prawem działania służące odzyskaniu należności. Zapewnia to nie tylko specjalizacja w prowadzeniu tego typu działań, ale także sposób wynagrodzenia windykatora – prowizja pobierana od odzyskanych pieniędzy (lepiej sens oddaje angielski odpowiednik czyli „success fee”).

Warto zwracać uwagę na to, aby firma windykacyjna nie była jedynie „call center”. Skuteczna windykacja, tak jak w przypadku innych negocjacji handlowych polega na kontakcie zarówno telefonicznym czy pisemnym, jak i na bezpośrednich spotkaniach. Dlatego największe firmy windykacyjne mają zarówno część do prowadzenia windykacji z biura, zazwyczaj podzieloną na zespoły wyspecjalizowane w obsłudze i odzyskiwaniu należności z poszczególnych branż, jak i windykatorów działających w terenie. Mogą oni nie tylko jak się powszechnie sadzi sprawdzić stan majątku dłużnika, zobaczyć co się dzieje w firmie, ale także szczerze porozmawiać o kłopotach firmy i spróbować znaleźć możliwe do zaakceptowania dla obu stron rozwiązanie. Ważne jest jednocześnie, aby byli to windykatorzy etatowi, pracujący jedynie na rzecz naszej firmy windykacyjnej, a nie „wolni strzelcy”, dla których priorytet mają zlecenia o największej wartości (a więc kosztem innych, być może naszego).

Co może zrobić przedsiębiorca zalegający ze spłatą takiego kredytu?

Przede wszystkim jak najszybciej skontaktować się z wierzycielem (i reprezentującą go firmą windykacyjną, jeśli korzysta już z jej usług), wyjaśnić swoją sytuację. Pozwala to ocenić mu realnie sytuację, i np. rozłożyć spłatę na możliwe do zaakceptowania dla obydwu stron raty. Obydwie strony mogą na tym zyskać: wierzyciel (windykator) najszybszy realny czas odzyskania pieniędzy, a dłużnik możliwość wyjścia z kryzysowej sytuacji i kontynuowania działalności. Przy podjętych działaniach windykacyjnych, wprowadzenie w błąd i niedotrzymanie harmonogramu przyspiesza znacznie skierowanie sprawy na drogę sądową i egzekucji komorniczej

Unikanie kontaktu czy obiecywanie zapłaty w terminie, który jest nierealny i nie jest następnie dotrzymany daje tylko stosunkowo krótki okres „oddechu”, ale po nim może nastąpić bardzo trudna sytuacja. Przede wszystkim taki nie współpracujący dłużnik traci dobre imię, a informacja o tym wbrew pozorom dosyć szybko się rozpowszechnia, co prowadzi do problemów ze znalezieniem dostawców jak i źródeł finansowania. Nie tylko nowych – nawet dotychczasowi kontrahenci czy obsługujące nas banki prawdopodobnie wypowiedzą nam umowę. Żądają przy tym natychmiastowej spłaty zobowiązań. Może to sparaliżować działalność produkcyjną czy handlową firmy, jak również zachwiać jej płynnością finansową.

Jakie ma możliwości negocjacji z firmą windykacyjną? Czy można rozłożyć dług na raty?

Tak, i jest to bardzo często stosowana praktyka. Firmy windykacyjne wiedza bowiem z doświadczenia, że najlepszą z reguły gwarancją spłaty zobowiązania jest dalsze funkcjonowanie dłużnika, a nie doprowadzenie do jego upadłości. Jest to też z reguły nie tylko najpewniejsza, ale i najszybsza droga odzyskania należności (postępowanie sądowe służące zaspokojeniu wierzycieli trwa średnio w Polsce trzy lata). Gotowość dłużnika do możliwości zabezpieczenia długu np. hipoteką czy w innej formie zwiększa gotowość zleceniodawcy / indykatora do przystania na formę ratalną, zapewnia także z reguły bardziej elastyczne i łagodniejsze warunki.

Co więcej, poważne firmy windykacyjne starają się łączyć w swoim postępowaniu jak najwyższą skuteczność, przy jak najmniejszej dolegliwości dla dłużnika. Wiadomo bowiem, że problemy z płynnością są dosyć powszechną, a nie nadzwyczajną okolicznością w działalności wielu przedsiębiorstw. W interesie firmy zlecającej windykację jest nie tylko odzyskanie należności, ale także utrzymanie odbiorcy, nierzadko jeszcze bardziej związanego z dostawcą poprzez pozwolenie mu na wyjścia z sytuacji bez zgłaszania wniosku o jego upadłość. Wiele firm, od których odzyskiwaliśmy należności powraca do nas później także jako zleceniodawcy, przekonali się bowiem o skuteczności tak prowadzonej windykacji polubownej.

Jakie konsekwencje grożą za ignorowanie wezwań do zapłaty?

Ignorowanie wezwań do zapłaty skończyć się może skierowaniem sprawy na drogę postępowania sądowego. Po uzyskaniu przez wierzyciela korzystnego, prawomocnego orzeczenia sądowego jest ono egzekwowane m.in. w formie zajęcia rachunków bankowych dłużnika.

Oprócz tych standartowych, ogólnie spotykanych konsekwencji są także bardziej – a przede wszystkim szybciej spotykające dłużnika konsekwencje braku współpracy:

Co nam grozi jeszcze przed wszczęciem postępowania sądowego. Przede wszystkim wcześniej wspomniane konsekwencje utraty reputacji, a raczej zyskanie tej negatywnej poprzez:

- wpisanie na listy dłużników prowadzone przez Biura Informacji Gospodarczej jak np. Krajowego Rejestru Długów;
- znalezienie się w bazie firmy windykacyjnej lub ubezpieczającej transakcję jako dłużnik. O ile w przypadku wyżej wymienionego rejestru dłużników dostawcy mogą lub nie sprawdzić taką informacją a następnie wyciągnąć z niej wnioski, to w tym przypadku konsekwencje są natychmiastowe i dosyć dolegliwe. W Polsce większość dużych i średniej wielkości producentów, dostawców i dystrybutorów ubezpiecza transakcje, a ta forma zabezpieczenia należności szybko dociera także do firm z segmentu MSP. Konsekwencją tego jest to, że automatycznie obcinane są dłużnikowi limity kredytowe u dostawców, a dotychczasowe należności są automatycznie postawione w stan wymagalności i podejmowana jest windykacja.
- trafienie do Biura Informacji Kredytowej – jeśli wezwania te są ze strony instytucji finansującej dłużnika. Ma on wtedy problem z uzyskaniem jakiegokolwiek, nawet bieżącego finansowania, nierzadko jeszcze przez długi czas.

Jak widać zlekceważenie jednego wierzyciela prowadzi do pojawienia się wielu kolejnych. Z drugiej strony w obecnych czasach – niezależnie od wspomnianych wyżej powodów czy właśnie częściowo w ich efekcie, dłużnicy zalegają z płatnościami jednocześnie wielu wierzycielom. W tej sytuacji warto próbować zawrzeć z nimi postępowanie układowe, dające szanse na wyjście firmy z tej sytuacji.

Czy w odniesieniu do eksportu i należności z tego tytułu zmieni coś uchwalenie ustawy z dnia 20 lutego 2009 r. o zmianie ustawy o Banku Gospodarstwa Krajowego oraz niektórych innych ustaw? Na jej mocy Bank Gospodarstwa Krajowego będzie udzielał kredytów eksportowych zagranicznym nabywcom polskich towarów i usług. Zmiany dotyczą przede wszystkim obsługi długoterminowych kredytów eksportowych: Dotychczasową zmienną stopę procentową zastąpi kredyt z preferencyjną stopą procentową.

Z powodu wcześniejszego – i jak na razie bardziej dotkliwego niż w Polsce – spowolnienia gospodarczego na głównych rynkach eksportowych, już od roku-dwóch odnotowujemy więcej strat naszych klientów z tytułu eksportu niż sprzedaży do odbiorców krajowych. Branże, które zostały szczególnie mocno dotknięte przez niewypłacalność odbiorców na rynkach zachodnioeuropejskich to meble i inne art. wyposażenia wnętrz, br. mięsna, artykuły i akcesoria budowlane, spedycja i transport. Mniejsze jest obecnie zapotrzebowanie za granicą na części motoryzacyjne, artykuły AGD i RTV. Odbiorcami są tutaj zazwyczaj centrale działających w Polsce fabryk, tak że nie notowaliśmy dotychczas dużych strat z tytułu upadłości w tych sektorach. Szansą dla polskich eksporterów może być to, że zazwyczaj w czasach niepewności o swój los ludzie racjonalizują decyzje zakupowe, kupując z reguły tańsze produkty. Dotyczy to głównie jednak produktów żywnościowych i FMCG, ale już nie np. mebli czy produktów RTV. W zakresie produktów AGD konsumenci także wstrzymują decyzje zakupowe, a gdy są one niezbędne – wybierają tanie marki, często tzw. „private labels”, produkowane zazwyczaj w Azji, a nie w Polsce.

Odnosnie wspomnianej ustawy – trudno w tej chwili jednoznacznie ocenić jej efektywność. Niewątpliwie każda forma wsparcia polskiego eksportu jest mile widziana, pozostają jednak obawy, czy:

- możemy tutaj konkurować z podobnymi formami wsparcia udzielanymi m.in. przez rząd niemiecki i inne? Oprócz skali możliwych do zaangażowania środków, liczą się także wypracowane i sprawdzone przez lata procedury, które w przypadku wspomnianego wsparcia firm niemieckich są bardzo sprawne i szybkie. Obawiam się, iż trochę czasu minie, nim polskie procedury działać będą równie sprawnie...
- pozostaje kwestia, czy finansowanie przez polskich podatników popytu za granicą będzie efektywne?

Ograniczenie zamówień wynika także (a może przede wszystkim) ze spadku popytu konsumenckiego, a nie tylko z powodu braku dostępności źródeł finansowania dla firm, która to de facto dostępność zewnętrznego finansowania jest na naszych głównych rynkach eksportowych lepsza niż w Polsce.

Dział Windykacji Euler Hermes
tel. (48 22) 385 47 77
info@eulerhermes.pl