

Badania Powstał raport o stanie branży Wizerunek do pilnej poprawy

Branża windykacyjna nie ma najlepszej opinii u przedsiębiorców. Dlatego wiele firm woli odzyskiwać należności własnymi siłami.

Na zlecenie firmy windykacyjnej Pretorius należącej do grupy Kolporter agencja badawcza Inquiry przeprowadziła badania rynku dotyczące zarządzania należnościami oraz korzystania z usług windykacyjnych w Polsce na rynku B2B.

Doświadczenia

Wyniki badań przedstawione w opracowanym na ich publikacji „Zarządzanie wierzytelnościami – stereotypy i standardy polskiego rynku” potwierdziły powszechność problemu terminowego ściągania należności. Firmy skarżą się na brak zasad u kontrahentów oraz przeciąganie przez nich spłaty zobowiązań. Jednak opinia respondentów na temat branży windykacyjnej jest równie kiepska.

— Złe doświadczenia w korzystaniu z usług firm windykacyjnych dotyczyły m.in. wysokich kosztów, konieczności podpisania długoterminowych umów, pobierania opłat manipulacyjnych, nieskutecznego ściągania należności oraz braku informacji o podjętych działaniach — wylicza Rafał Szczeciński, prezes firmy Pretorius.

Były także doświadczenia pozytywne. Elementy, które wpływały na dobrą opinię o firmie windykacyjnej to oprócz skutecznego ściągania wierzytelności także: odnalezienie ukrywającego się dłużnika, szybkie odzyskanie pieniędzy, brak dodatkowych kosztów czy ukrytych opłat, rozliczanie się z efektu i regularne raporty na temat prowadzonych działań.

Okazało się, że negatywne opinie i doświadczenia rzutują raczej na całą branżę windykacyjną

ZALETY FIRM WINDYKACYJNYCH

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

Zródło: Raport „Zarządzanie wierzytelnościami – stereotypy i standardy polskiego rynku”

niż na konkretną firmę. Z drugiej strony pozytywne opinie o działaniu jakiejś firmy windykacyjnej powodują, że zleceniodawcy polecają ją innym. Rola informacji środowiskowej — przekazanie nazwy firmy oraz namiarów na konkretne osoby — okazała się kluczowa przy podejmowaniu decyzji o wyborze windykatora.

Wolą samodzielnie

Złe opinie i uprzedzenia powodują, że wiele firm woli prowadzić działania windykacyjne na własną rękę, niż oddawać sprawę firmie windykacyjnej. Wierzytelle uważają, że przewaga własnych działań nad firmą zewnętrzną polega na znajomości branży i rynku, relacji z klientem, delikatności w działaniu i dyskrecji, braku dodatkowych kosztów.

Jedną z najważniejszych przeszkód w korzystaniu z usług firm windykacyjnych jest także przekonanie o wysokich kosztach ich usług. Przekonanie to, jak wynika z wielu doświadczeń, jest często uzasadnione. Sprzeciw budzi zwłaszcza system składek rocznych czy abonamentów.

Marcin Musioł 

m.musiol@pb.pl ☎ 022-333-98-15