
Wstęp

Windykacja należności jest ostatnim etapem zarządzania należnościami. Jeśli klient nie oddaje wierzycielowi długu w terminie, to wierzyciel jest zmuszony podjąć działania zmierzające do odzyskania przeterminowanych należności od swojego klienta. Wierzyciel może prowadzić cały proces windykacji samodzielnie (windykacja wewnętrzna), zlecać cały proces do poprowadzenia podmiotom zewnętrznym (windykacja zewnętrzna) lub też posiłkować się podmiotami zewnętrznymi tylko w części procesu, zlecając im wybrane działania (windykacja mieszana)¹. Windykacja wewnętrzna wymaga zatrudniania specjalistów z tej dziedziny i pociąga za sobą wzrost kosztów stałych prowadzonej działalności. Tymczasem podmioty gospodarcze, które są głównymi wierzycielami na rynku, w tym instytucje finansowe – banki, spółki leasingowe, spółki faktoringowe, instytucje pożyczkowe, aby utrzymać się na rynku i odnosić sukcesy, stają się coraz bardziej wyspecjalizowane, koncentrują się na podstawowej działalności, a wykonywanie części obowiązków przekazują innym przedsiębiorstwom, które w tym się specjalizują. Oczekiwane skutki outsourcingu usług to przede wszystkim redukcja kosztów stałych, co pozwala przedsiębiorstwu zachować większą elastyczność, oraz poprawa jakości procesów, ponieważ zajmują się nimi profesjonaliści, którzy dysponują najlepszą wiedzą z danej dziedziny.

Rynek windykacyjny w Polsce rozwija się od ponad 20 lat. Na początku spółki windykacyjne nie były traktowane jak część rynku finansowego. Obecnie sytuacja zmienia się, a spółki windykacyjne są traktowane jak inne instytucje

¹ A. Wodyńska, *Modele windykacji należności i konsekwencje ich stosowania*, „Współczesna Ekonomia” nr 1/2007(1), s. 121–136.

finansowe. Na rynku windykacyjnym działa kilkaset wyspecjalizowanych przedsiębiorstw windykacyjnych. Oprócz nich na rynku windykacyjnym występują inne podmioty zajmujące się windykowaniem należności – wierzyciele pierwotni, wierzyciele wtórni i podmioty windykujące na zlecenie wierzycieli, dłużnicy jako uczestnicy bierni (wśród których największą grupę stanowią osoby fizyczne, czyli konsumenci) oraz instytucje pomocnicze (biura informacji gospodarczej, wywiadownie handlowe, sądy, rejestry osób fizycznych i podmiotów gospodarczych, agencje ratingowe, biura detektywistyczne, biura informacji kredytowej itd.).

Rynek windykacyjny w Polsce jest jeszcze mało zbadany, mimo że działa na nim wiele podmiotów, a skuteczność odzyskiwania należności jest jednym z podstawowych czynników warunkujących utrzymanie płynności finansowej przez wierzycieli. Celem teoretycznej części książki było scharakteryzowanie całego procesu windykacji w podziale na poszczególne etapy, przedstawienie działań i narzędzi windykacji wykorzystywanych na różnych etapach tego złożonego procesu oraz charakterystyka podstawowych modeli windykacji ze szczególnym uwzględnieniem windykacji zewnętrznej. W niniejszej publikacji położono nacisk na finansowe aspekty windykacji.

Opracowanie składa się z trzech rozdziałów. W rozdziale pierwszym przedstawiono proces windykacji polubownej i przymusowej, stosowane i wykorzystywane na tych etapach działania narzędzia windykacji. Przedstawiono też koszty windykacji i czynniki, od których zależy efektywność procesu windykacji. Rozdział pierwszy jest rozdziałem teoretycznym i stanowi podstawę dla dalszych rozważań przedstawionych w dwóch rozdziałach badawczych.

Rozdział drugi dotyczy rynku windykacyjnego w Polsce. Jest wynikiem badań statutowych przeprowadzonych w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie w Kolegium Zarządzania i Finansów pod kierunkiem autorki niniejszej książki². Celem badań było określenie, jakie znaczenie ma rynek windykacyjny dla podmiotów na nim występujących oraz dla całej gospodarki. W związku z tym opracowano i przedstawiono specjalne sposoby pomiaru tego znaczenia dla poszczególnych podmiotów i dla całej gospodarki. Pozostałe cele badań, których wyniki zostały przedstawione w tym rozdziale to:

- Analiza uwarunkowań rozwoju rynku windykacyjnego w Polsce ze szczególnym uwzględnieniem uwarunkowań makroekonomicznych, finansowych, prawnych i społecznych.
- Ocena aktualnego stanu rozwoju rynku windykacyjnego w Polsce.

² *Rynek windykacyjny w Polsce – znaczenie, uwarunkowania, stan obecny i perspektywy rozwoju*, badania statutowe, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, numer projektu: 04/S/0033/12, 2012 r., kierownik projektu: K. Kreczmańska-Gigol.

- Ocena perspektyw rozwoju rynku windykacyjnego w Polsce z uwzględnieniem potrzeb windykacyjnych, jakie obecnie występują oraz potrzeb, jakie mogą wystąpić w przyszłości, możliwości rozwoju tego rynku związanych z zasobami finansowymi dostępnymi na rynku, nowymi trendami oraz uwarunkowania tego rozwoju.

Postawione hipotezy badawcze brzmiały następująco:

- Rynek windykacyjny w Polsce jest rynkiem dojrzałym.
- Potencjał rozwojowy tego rynku związany z popytem na usługi windykacyjne jest duży i w ciągu najbliższych lat będzie rósł, ponieważ będą temu sprzyjać uwarunkowania społeczne, prawne i biznesowe.
- Podaż usług windykacyjnych będzie rosła, a ich jakość będzie się poprawiała.

W celu udowodnienia postawionych hipotez badawczych przeprowadzono studia literaturowe i przeanalizowano dane dotyczące aktualnej sytuacji w branży windykacyjnej, dane dotyczące potencjału rozwojowego dla branży – informacji na temat poziomu zadłużenia podmiotów gospodarczych i osób fizycznych oraz oceny ich sytuacji finansowej. Główną część rozdziału drugiego stanowią wyniki wywiadów pogłębionych przeprowadzonych z ekspertami branży windykacyjnej, którzy uczestniczyli w procesie windykacji na różnych jego etapach. Wśród respondentów byli między innymi właściciele spółek windykacyjnych, prawnicy zajmujący się obsługą prawną procesów windykacji, menedżerowie przedsiębiorstw będących wierzycielami pierwotnymi. Respondenci reprezentowali więc podmioty będące po stronie podaży usług windykacyjnych, wierzycieli pierwotnych oraz instytucji pomocniczych na rynku windykacyjnym w Polsce.

Jednym z problemów, na jakie napotyka wierzyciel pierwotny i wierzyciel wtórny na rynku windykacyjnym, jest wycena wierzytelności, które są przedmiotem umów kupna–sprzedaży na tym rynku. W rozdziale trzecim przedstawiono model wyceny przeterminowanych wierzytelności w dwóch wersjach – model wyceny pojedynczych przeterminowanych wierzytelności oraz model wyceny pakietu przeterminowanych wierzytelności. Modele te są wynikiem wieloetapowych badań prowadzonych samodzielnie lub kierowanych przez autorkę niniejszej książki. Modele zostały skonstruowane podczas sześciu etapów badań. Etapy I i II były prowadzone jako badania własne K. Kreczmańskiej-Gigol w latach 2010–2012 (do VI 2012 r.). Etapy III i IV zostały przeprowadzone w ramach badań statutowych w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie, w Kolegium Zarządzania i Finansów w okresie lipiec–wrzesień 2013³. Etap V

³ *Model wyceny wierzytelności przeterminowanych*, Kolegium Zarządzania i Finansów, SGH, badania statutowe, pod. kier. K. Kreczmańskiej-Gigol, Warszawa, wrzesień 2013, KZIF/S/21/13.

był prowadzony jako badania własne autorki w okresie: październik 2013–maj 2014. Ostatni – etap VI został przeprowadzony jako jedno z badań w ramach większego grantu Narodowego Centrum Nauki w okresie: maj 2014–wrzesień 2014 przez autorkę tej pracy⁴. Rozdział rozpoczyna się od przedstawienia w punkcie pierwszym końcowego efektu wieloetapowych badań – modelu wyceny pojedynczych przeterminowanych wierzytelności oraz (w punkcie drugim) końcowego modelu wyceny pakietu przeterminowanych wierzytelności. W dalszej części rozdziału przedstawiono proces dochodzenia do modelu końcowego poprzez prezentację modeli pośrednich będących efektem poszczególnych etapów badań.

W zakończeniu przedstawiono wnioski końcowe z wszystkich trzech rozdziałów. Wyszczególniono bibliografię, spis tabel i rycin oraz załączniki, aby ułatwić czytelnikom korzystanie z publikacji.

⁴ *Ocena poziomu rzeczywistej ochrony praw wierzycieli w Polsce w latach 2004–2012 – koszty transakcyjne dochodzenia prawa z umów*, grant Narodowego Centrum Nauki nr UMO-2013/09/B/H54/03605, kier. badań: E. Mączyńska-Ziemacka, 24.03.2014–23.03.2017.