Rok założenia 1992
KACZMARSKI
INKASSO

AUDYT WINDYKACYJNY

KACZMARSKI INKASSO

Czy polskie firmy wiedzą, jak radzić sobie z niepłacącymi kontrahentami?

RAPORT Z BADANIA

SPIS TREŚCI

Wstęp . . . 3

PRZED PODPISANIEM UMOWY . . . **4**

Sprawdzanie wiarygodności kontrahenta . . . 4

CZEKAJĄC NA ZAPŁATĘ . . . **5**

Czy firmy otrzymują płatności w terminie? . . . 5

Sprawdzanie spływu płatności od kontrahentów . . . 6

Kto dba o spływ należności w firmie? . . . 7

GDY KLIENT NIE ZAPŁACIŁ . . . **8**

Czy firmy są przygotowane na brak płatności ze strony kontrahentów? . . . 8

W jaki sposób firmy motywują swoich kontrahentów do spłaty? . . . 8

Ile czasu firmy czekają z przypomnieniem kontrahentowi o konieczności zapłaty? . . . 9

Współpraca z zadłużonych kontrahentem . . . 10

WSTĘP

Nieterminowo płacący kontrahenci, to problem, z którym od wielu lat radzić muszą sobie polscy przedsiębiorcy. Ponieważ prawie ¾ naszych klientów to firmy z sektora MSP, ich problemy są nam szczególnie bliskie. Rozpoczynając współpracę z nowym partnerem, nasze działania każdorazowo poprzedzamy diagnozą problemów, z jakimi się borykają. Nazywamy to audytem windykacyjnym, który obrazuje największe bolączki zgłaszającego się do nas przedsiębiorstwa. Rozmawiając z właścicielami firm, które z nami współpracują, zauważyliśmy, jak niewielu z nich, chociaż działa w różnym otoczeniu gospodarczym i na co dzień spotyka się z trudnościami z odzyskaniem płatności od kontrahentów, ma przygotowany scenariusz na wypadek pojawienia się takich problemów.

Właśnie dlatego postanowiliśmy sprawdzić, jak polskie firmy przygotowują się do zawarcia umowy z kontrahentem, a przede wszystkim, co robią, aby zapobiec temu, że klienci nie zapłacą im na czas. Wyniki, jakie otrzymaliśmy potwierdzają nasze obserwacje – polskie firmy nie są gotowe na te nieoczekiwane sytuacje, a swoje działania podejmują doraźnie – dotyczy to zarówno sprawdzania kontrahentów, jak i odzyskiwania od nich opóźnionych płatności. Do braku gotowego scenariusza działań przyznało się ponad 59% z nich. To bardzo dużo.

Zachęcam do zapoznania się z pełną treścią badania, jakie na zlecenie Kaczmarski Inkasso sp. z o.o. przeprowadził Instytut Badawczy Keralla Research. Ankieta zastała zrealizowana metodą CATI na 600 firmach z sektora MSP.

Joanna Zawadzka,
dyrektor Departamentu Sprzedaży Usług Windykacyjnych,
Kaczmarski Inkasso sp. z o.o.

PRZED PODPISANIEM UMOWY

Sprawdzanie wiarygodności kontrahenta

Z przeprowadzonego przez nas badania wynika, że ponad połowa firm (55%) sprawdza potencjalnych kontrahentów, zanim przystąpi z nimi do współpracy. Najczęściej polega to na przeprowadzaniu rozmów z zaprzyjaźnionymi firmami na temat danego kontrahenta – taki wywiad praktykuje 38,8% badanych. Równocześnie prowadzony jest research informacji umieszczanych w Internecie. Działania sprawdzające na forach i śledzenie wpisów o potencjalnym kontrahencie wykonuje 34,8% firm. Do informacji o zadłużonych firmach gromadzonych przez różne biura informacji gospodarczej, w tym np. KRD, zagląda 24,5% respondentów.

Jednak swoich potencjalnych kontrahentów w ogóle nie sprawdza aż 44% przedsiębiorców. Nieco ponad 8% ankietowanych przyznało, że potencjalnych partnerów sprawdzają tylko w przypadku podpisywania umowy o dużej wartości.

CZY FIRMY SPRAWDZAJĄ WIARYGODNOŚĆ PARTNERÓW PRZED ROZPOCZĘCIEM WSPÓŁPRACY Z NIMI?

Czy sprawdzacie Państwo wiarygodność finansową kontrahenta, jeszcze przed rozpoczęciem z nim współpracy?

SPOSOBY SPRAWDZANIA WIARYGODNOŚCI PARTNERA HANDLOWEGO

W jaki sposób sprawdzacie Państwo wiarygodność partnera przed zawarciem z nim kontraktu?

CZEKAJĄC NA ZAPŁATĘ

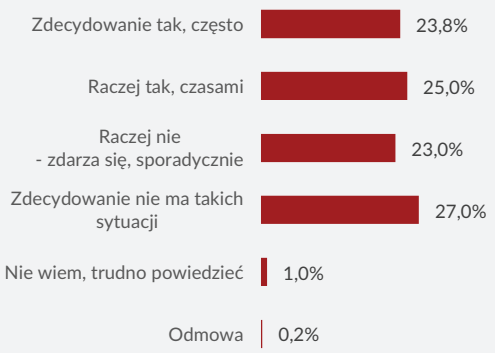
Czy firmy otrzymują płatności w terminie?

Blisko 72% przedsiębiorców MSP otrzymuje zapłatę za wystawione fakury po terminie. W tej grupie 23,8% wskazuje wręcz, że sytuacje taka występują często. Średnio co trzeci przedsiębiorca nie musi się martwić o finansową płynność – płatności 27% firm realizowane są czas.

Skala zjawiska, które można określić jako bagatelizowanie terminu płatności widniejącego na fakturze, może realnie zagrozić utrzymaniu płynności blisko połowy firm, których problem ten dotyczy. Okazuje się bowiem, że tylko 48,7% z badanych przedsiębiorstw nie ma zbyt wielkich problemów z uzyskaniem zapłaty od kontrahentów. W grupie tej, nie więcej niż 10% faktu płacona jest po terminie. Natomiast w przypadku aż 49% firm, opóźnienia dotyczą już zdecydowanie większej liczby wystawianych faktur. W przypadku 34,8% ankietowanych przedsiębiorstw obejmują one średnio nawet od 11 do 50% wszystkich wystawionych faktur (suma wskazań 11-25 oraz 26-50), a w przypadku 14,4% firm płatności przeterminowane przypadają nawet na od 51 do 100% liczby faktur.

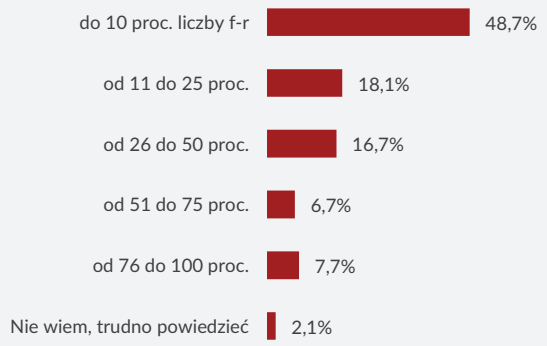
Ponad 32% firm mających problem z uzyskaniem w terminie płatności wskazuje, że dotyczy on nawet od 11 do 50% wartości wszystkich średnio miesięcznie wystawionych faktur (suma wskazań od 11-50% dla ujęcia wartościowego skali opóźnień).

CZY OTRZYMYWANIE ZAPŁATY PO TERMINIE WYSTĘPUJE W FIRMIE?



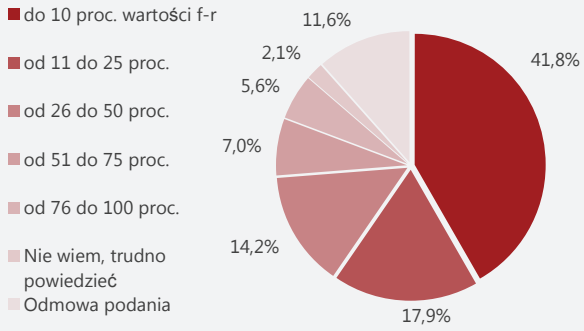
Czy otrzymywanie zapłaty za faktury po terminie, to sytuacje, które występują również w Państwa firmie?

JAKI PROCENT WYSTAWIANYCH FAKTUR JEST REGULOWANY PO TERMINIE (średnio miesięcznie)?



Proszę określić, jaki % z liczby wystawionych faktur jest płacony po terminie, w ujęciu miesięcznym (średnio)

PROCENTOWA WARTOŚĆ FAKTUR PŁACONYCH PO TERMINIE



A jaka jest wartość w procentach niezapłaconych faktur w stosunku do wszystkich wystawionych faktur (średnio miesięcznie)

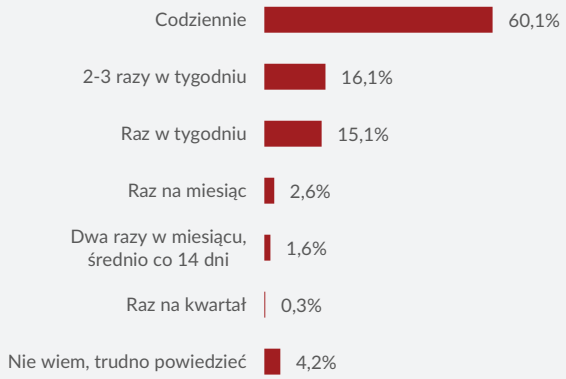
Sprawdzanie spływu płatności od kontrahentów

Przedsiębiorcy najczęściej samodzielnie monitorują stan spływających należności od kontrahentów. Działania takie wykonuje 51,5% firm MŚP i większość sprawdza konto bankowe codziennie (60,1%). Niektórzy wskazywali wręcz, że odwiedzają swoje konto kilka razy w ciągu dnia.

JAK SPRAWDZANE SĄ PŁATNOŚCI ZA FAKTURY

Jak Państwo sprawdzacie płatność za faktury i czy to regularna praktyka czy działanie doraźne, wynikające z okoliczności?

Z JAKĄ CZĘSTOTLIWOŚCIĄ SPRAWDZANE SĄ SAMODZIELNIE WPŁYWY PŁATNOŚCI?



Jak często sprawdzają Państwo konto bankowe?

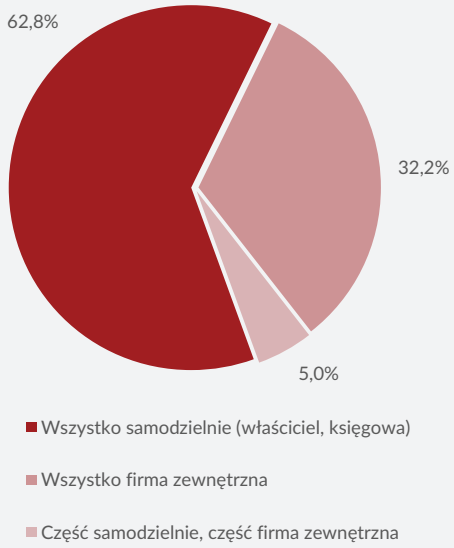
Kto dba o spływ należności w firmie?

W praktyce najczęściej opiekę nad egzekwowaniem i pilnowaniem należności sprawuje księgowość (47,7%) oraz właściciel firmy (41,4%). Biorąc pod uwagę, że w 62,8% firm cała księgowość jest prowadzona wewnątrz firmy (brak outsourcingu) można wnioskować, że w tak licznej grupie firm kompetencje związane z księgowością, zarządzaniem, a w tym również z egzekwowaniem długów, pozostają w gestii właściciela firmy.

KTO W PRAKTYCE ZAJMUJE SIĘ EGZEKWOWANIEM PŁATNOŚCI OD KONTRAHENTÓW?

Kto w praktyce w firmie zajmuje się egzekwowaniem należności od kontrahentów?

JAK PROWADZONA JEST KSIĘGOWOŚĆ W POLSKICH PRZEDSIĘBIORSTWACH



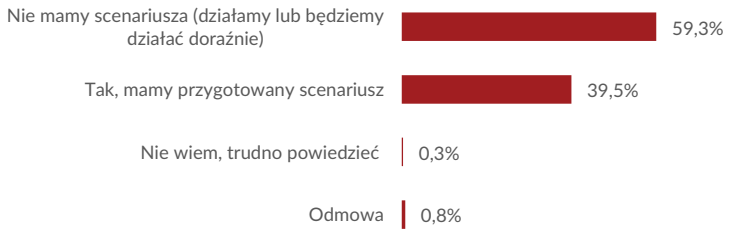
Czy księgowość w Państwa firmie jest prowadzona we własnym zakresie (właściciel, księgowa w firmie) czy na zewnątrz?

GDY KLIENT NIE ZAPŁACIŁ

Czy firmy są przygotowane na brak płatności ze strony kontrahentów?

Ponad 59% firm wskazuje, że nie ma opracowanego żadnego scenariusza postępowania na wypadek, gdyby płatność w ogóle nie nastąpiła. Firmy te z problemami w płatnościach ze strony partnerów biznesowych radzą sobie doraźnie. Rozpisaną procedurę działania w sytuacji, gdy kontrahent spóźni się z płatnością, ma jedynie 39,5% ankietowanych przedsiębiorstw.

CZY NA WYPADEK BRAKU PŁATNOŚCI FIRMA MA PRZYGOTOWANY SCENARIUSZ POSTĘPOWANIA?

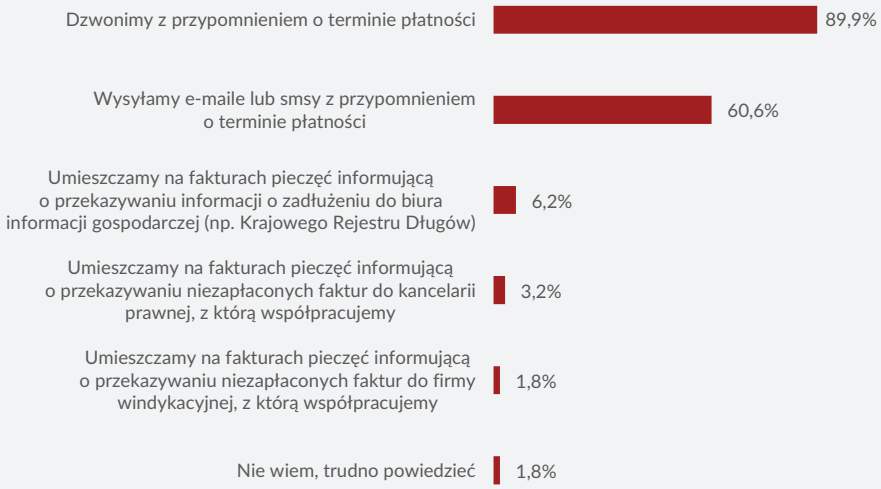


Czy w przypadku braku płatności Państwa firma ma przygotowany konkretny scenariusz, jak postępować, czy raczej działa się doraźnie?

W jaki sposób firmy motywują swoich kontrahentów do spłaty?

Jeśli przeterminowana płatność nie wpływa na konto, 84,7% ankietowanych stosuje różnego rodzaju działania motywujące kontrahenta do wykonania przelewu. Najczęściej jest to wykonanie telefonu z przypomnieniem o płatności (89,9%) lub wysłanie e-maila (60,6%). Relatywnie niewiele firm stosuje formy profilaktyczne, które mają na celu zmotywować do terminowego uregulowania płatności (np. pieczęć zewnętrznego podmiotu windykującego od 1,6 do 6,2% wskazań).

ROZWIĄZANIA STOSOWANE W PRAKTYCE MOTYWUJĄCE KONTRAHENTÓW DO WYKONANIA PŁATNOŚCI



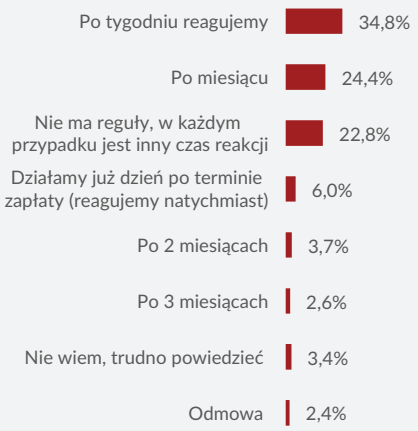
Czy stosujecie rozwiązania, które motywują kontrahentów do spłaty należności?

Ile czasu firmy czekają z przypomnieniem kontrahentowi o konieczności zapłaty?

Jeśli już czas zapłaty będzie definitywnie przekroczony, a wynosi w większości przypadków tydzień (34,8%) lub miesiąc (22,4%), co drugi przedsiębiorca wysyła najpierw pisemne wezwanie do zapłaty (50,6%). Nieco ponad 26% firm decyduje się też na zlecenie odzyskania długu kancelarii prawnej, a 22,6% badanych – po tym jak nieskuteczne okazały się polubowne formy windykacji – kieruje sprawę do sądu. Co ciekawe, ponad 26% ankietowanych nawet po przekroczeniu wszelkich akceptowalnych terminów płatności nadal podejmuje rozmowy i stara się negocjować, aby wspólnie z dłużnikiem rozwiązać problem braku płatności.

Spośród firm, które do swoich spóźnialskich kontrahentów wysyłają wezwania do zapłaty, ponad 60% wskazuje, że pozostaje konsekwentna i wprowadza w życie zapowiadane sankcje. Co niepokojące - prawie co czwarty przedsiębiorca swoje dalsze działanie uzależnia od sytuacji. Dodatkowo aż 16,5% firm pozostaje bierna po wysłaniu wezwania do zapłaty i nie wprowadza w życie zapowiadanych kar, nawet gdy kontrahent im nie zapłaci.

ILE CZASU ZAZWYCZAJ CZEKA SIĘ Z REAKCJĄ NA BRAK PŁATNOŚCI



Ile czasu zazwyczaj Państwo czekacie z reakcją na brak płatności ze strony kontrahenta?

ROZWIĄZANIA FIRM, GDY DOCHODZI DO NIEAKCEPTOWALNEGO PRZEKROCZENIA TERMINU PŁATNOŚCI

Jeśli dojdzie do takiego przekroczenia terminu, którego Państwo już nie akceptujecie, to jakie rozwiązania wykorzystuje się w Państwa firmie?

JEŻELI PODCZAS KONTAKTU Z DŁUŻNIKIEM ZAPOWIADACIE PAŃSTWO PODJĘCIE WOBEC NIEGO OKREŚLONYCH DZIAŁAŃ JEŚLI NIE ZAPŁACI, TO CZY W PRZYPADKU BRAKU PŁATNOŚCI, REALIZUJECIE TE ZAPOWIEDZI, CZY SĄ WYJĄTKI?

Odpowiedzi firm, które wysyłają wezwania do zapłaty

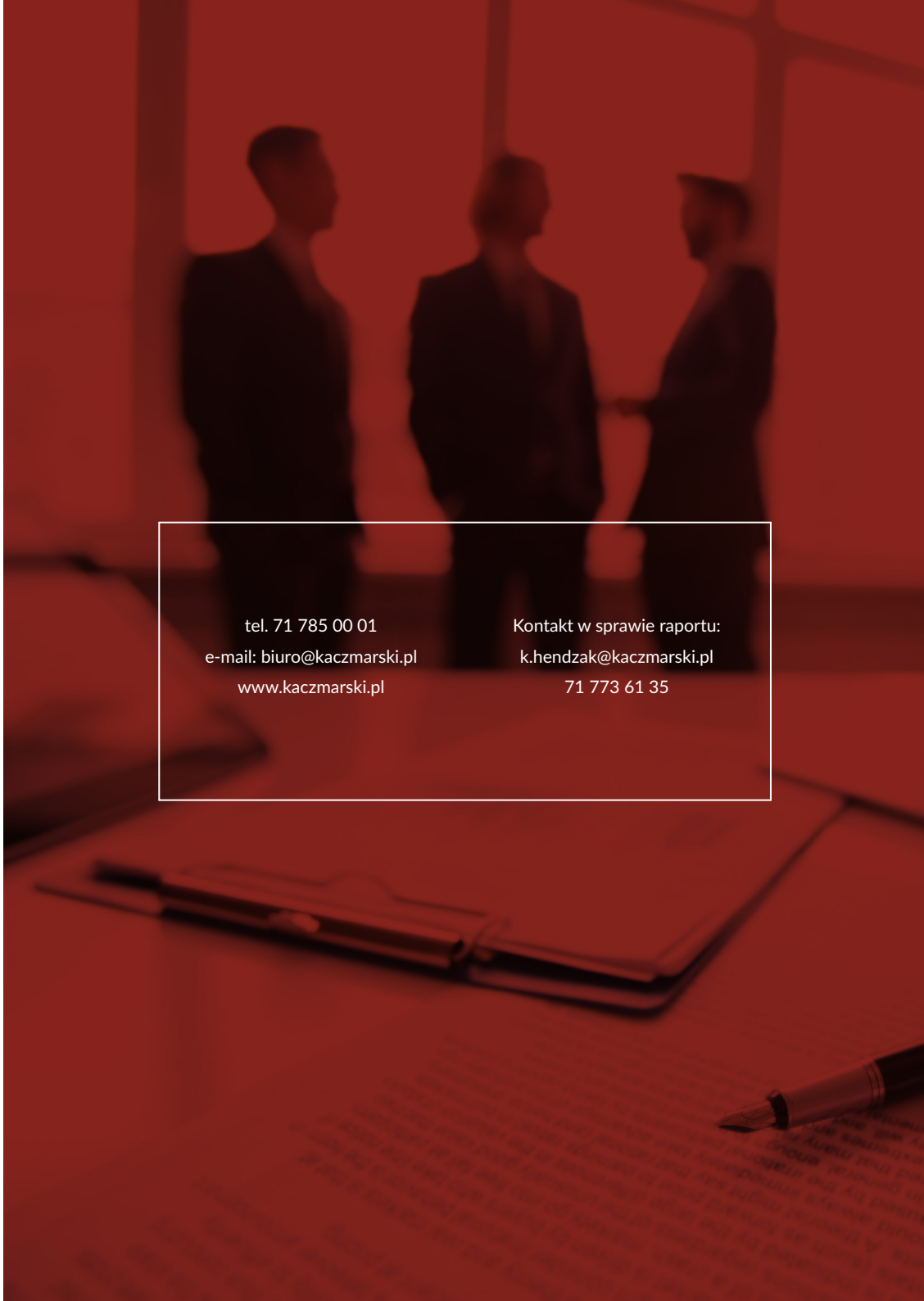
Współpraca z zadłużonych kontrahentem

Aż 44% przedsiębiorców w ogóle nie sprawdza swoich potencjalnych kontrahentów. I co ciekawe, spory odsetek ankietowanych przedsiębiorców jest gotowych podjąć współpracę z firmą, o której wiedzą, że już jest dłużnikiem. Wprawdzie 41,7% wskazuje, że zgodziłoby się na taką transakcję wyłącznie w formie gotówkowej zapłaty, ale już ponad 12% podaje, że wszystko zależy od tego, jaka byłaby wysokość tego zadłużenia (8,2%) i zależy kto jest jego wierzycielem (4,2%). Niemal 4% jest skłonna podjąć taką współpracę bez określenia jakichkolwiek warunków.

CZY FIRMA PODJĘŁABY WSPÓŁPRACĘ MAJĄC WIEDZĘ, ŻE PARTNER JEST DŁUŻNIKIEM?

Czy podjęlibyście Państwo współpracę z firmą wiedząc, że ta jest dłużnikiem?

Kaczmarski Inkasso sp. z o.o.
Armii Ludowej 21
51-214 Wrocław



tel. 71 785 00 01
e-mail: biuro@kaczmarski.pl
www.kaczmarski.pl

Kontakt w sprawie raportu:
k.hendzak@kaczmarski.pl
71 773 61 35