



**Rynek zarządzania  
wierzytelnościami w Polsce  
oraz perspektywy jego rozwoju  
do 2014 roku**

Warszawa  
Październik 2010



## Spis treści:

Wprowadzenie .....	3
1. Podstawowe aspekty zjawiska nieregulowania zobowiązań.....	4
1.1 Nieregulowanie zobowiązań przez przedsiębiorstwa (sektor B2B) .....	4
1.2 Nieregulowanie zobowiązań przez konsumentów (sektor B2C) .....	5
2. Rynek windykacji – najważniejsze informacje .....	9
2.1 Działalność windykacyjna w świetle obowiązującego prawa .....	9
2.2 Krótka historia rynku windykacji .....	10
2.3 Podział rynku windykacji .....	11
2.4 Etapy i narzędzia windykacji.....	15
2.5 Skuteczność windykacji.....	21
2.6 Zasady współpracy firm windykacyjnych z klientami (inkaso) .....	23
2.7 Handel wierzytelnościami .....	26
2.8 Sekurytyzacja.....	28
2.9 Społeczny i edukacyjny wymiar windykacji.....	34
3. Rynek windykacji w liczbach.....	36
3.1 Wielkość rynku windykacji .....	36
3.2 Struktura rodzajowa – inkaso, sprawy nabyte .....	37
3.3 Struktura segmentowa.....	39
3.4 Struktura podmiotowa – najwięksi gracze .....	46
4. Zadłużenie gospodarstw domowych w sektorze bankowym .....	49
4.1 Poziom i struktura zadłużenia gospodarstw domowych w bankach .....	49
4.2 Udział w portfelu banków należności zagrożonych z tytułu kredytów dla osób prywatnych.....	55
5. Zadłużenie przedsiębiorstw w sektorze bankowym.....	63
5.1 Poziom i struktura zadłużenia przedsiębiorstw w bankach .....	63
5.2 Udział w portfelu banków należności zagrożonych z tytułu kredytów dla osób prawnych .....	69
6. Nieregulowanie zobowiązań w sektorze MSP .....	73
7. Działalność biur informacji gospodarczej jako wsparcie procesów windykacyjnych .....	80
8. Perspektywy rozwoju rynku zarządzania wierzytelnościami w Polsce do 2014 roku .....	86
8.1 Najważniejsze determinanty rozwoju .....	86
8.2 Prognoza ilościowa .....	88
9. Podsumowanie .....	94



## **Wprowadzenie**

Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową w 2004 roku opracował i przedstawił publicznie pierwszy w Polsce raport na temat branży windykacyjnej. Raport ten cieszył się ogromnym zainteresowaniem i przez wiele lat był źródłem licznych odwołań w analizach i artykułach na temat sektora zarządzania wierzytelnościami.

Od tamtego czasu wiele się zmieniło, zarówno pod względem otoczenia instytucjonalnego, jak i samej branży windykacyjnej. Dynamiczny rozwój branży sprawił, że wygląda ona dzisiaj zupełnie inaczej niż w czasie prac nad wspomnianym raportem. Dlatego uznaliśmy, że warto ponownie przyjrzeć się tej działalności, tym bardziej, że jest ona obecnie niezwykle istotną, integralną częścią polskiego sektora finansowego.

Sześć lat po opublikowaniu pierwszego raportu IBnGR wiedza na temat branży windykacyjnej jest w Polsce nieporównywalnie większa. Nadal jednak zdarza się, że działalność ta kojarzona jest w sposób negatywny. Wiele osób nie zdaje sobie także sprawy, jak duże społeczne znaczenie ma sprawnie działająca i skuteczna windykacja.

Celem prezentowanego raportu jest diagnoza obecnego stanu sektora zarządzania wierzytelnościami, przedstawienie nowych zjawisk, które w tej działalności pojawiły się w ostatnich latach oraz prognoza rozwoju sektora do roku 2014. Raport koncentruje się przede wszystkim na wierzytelnościach konsumenckich i windykacji masowej, jednak także została w nim poruszona problematyka nieregulowania zobowiązań w relacjach pomiędzy przedsiębiorstwami. W porównaniu z poprzednim raportem, obecnie znacznie więcej miejsca poświęcono problematyce handlu wierzytelnościami, ponieważ ten segment znacząco rozwinął się w ostatnich latach.

Mamy nadzieję, że nasz raport, podobnie jak jego poprzednik, cieszyć się będzie dużym zainteresowaniem i będzie służył jako rzetelne kompendium wiedzy na temat krajowego sektora zarządzania wierzytelnościami.



## **1. Podstawowe aspekty zjawiska nieregulowania zobowiązań**

Jedną z najważniejszych podstaw funkcjonowania każdej gospodarki rynkowej jest kredyt. Bez kredytu niemożliwy jest rozwój, zarówno w skali mikro – odnośnie pojedynczych podmiotów gospodarczych, jak i w skali makro – całej gospodarki. Kredyt ze swojej natury niesie jednak ze sobą szereg określonych ryzyk i to nie tylko dla kredytodawcy, ale także dla kredytobiorcy. Ryzyko kredytodawcy wiąże się przede wszystkim z zagrożeniem niespłacenia kredytu bądź jego części, natomiast ryzyko kredytobiorcy wynika z niepewności co do zdolności regulowania zaciągniętego zobowiązania i związanych z tym wszystkich dalszych konsekwencji.

Istnieje oczywiście szereg narzędzi i sposobów mających na celu ograniczenie wspomnianych ryzyk oraz zmniejszenie szkód powstałych w wyniku zaistnienia negatywnych zjawisk z nimi związanych. Jednym z takich sposobów jest skuteczna windykacja nieregulowanych zobowiązań. W rozwiniętych gospodarkach rynkowych przez dziesięciolecia wypracowano cały szereg narzędzi i metod windykacyjnych, z których większość wykorzystywana jest już także w Polsce, mimo że polska branża windykacyjna ma stosunkowo krótką historię. Narzędzia te zostaną szczegółowo omówione w dalszej części raportu.

Nieregulowanie zobowiązań w terminie ma miejsce we wszystkich gospodarkach i, choć ma oczywiście charakter negatywny, to jest zjawiskiem naturalnym. Można bowiem wskazać cały szereg obiektywnie występujących czynników, które do takiej sytuacji prowadzą. Zjawisko nieregulowania zobowiązań ma nieco inne podłoże w przypadku relacji pomiędzy dwoma przedsiębiorstwami (sektor B2B), a nieco inne w relacjach pomiędzy przedsiębiorstwem i konsumentem (sektor B2C).

### **1.1 Nieregulowanie zobowiązań przez przedsiębiorstwa (sektor B2B)**

Nieregulowanie zobowiązań przez przedsiębiorstwa dotyczy przede wszystkim niepłacenia kontrahentom za zakupione towary i materiały bądź wykonane usługi. Zdarza się także nieregulowanie zobowiązań wobec Skarbu Państwa lub wobec pracowników.

Nieregulowanie zobowiązań przez przedsiębiorstwa wynika zazwyczaj z ich kłopotów z płynnością. Jeśli dotyczy to zobowiązań wobec kontrahentów może pojawić



się zjawisko tzw. zatorów płatniczych – przedsiębiorca B nie płaci przedsiębiorcy C, dlatego, że nie zapłacił mu przedsiębiorca A. W efekcie przedsiębiorca C nie może zapłacić swoim kontrahentom i tak dalej. Tego typu łańcuchy nieregulowanych zobowiązań mogą być bardzo długie i mają poważne konsekwencje gospodarcze.

W ujęciu mikro, zatory płatnicze utrudniają, a czasem uniemożliwiają prowadzenie działalności gospodarczej i często prowadzą nawet do bankructw firm, szczególnie mniejszych, które nie mają możliwości dodatkowego finansowania i szybkiego pozyskania środków na uregulowanie swoich zobowiązań (czy to wobec Skarbu Państwa, czy swoich kontrahentów).

W skali makro, nieregulowanie zobowiązań przez firmy (i wynikające z tego zatory płatnicze) prowadzi do ograniczenia obrotu gospodarczego, a co za tym idzie spowalniają wzrost gospodarczy. Wolniejszy wzrost gospodarczy ma z kolei szereg dalszych konsekwencji, wśród których wymienić można między innymi pogorszenie sytuacji na rynku pracy czy też spadek dynamiki inwestycji.

Zatory płatnicze mają też konsekwencje dla budżetu państwa – przedsiębiorstwa nie regulują swoich zobowiązań na czas, co zmniejsza wielkość wpływów budżetowych. Skarb Państwa jest jednak w znacznie lepszej sytuacji niż firmy, które nie otrzymują swoich należności, gdyż, po pierwsze, nie grozi mu bankructwo, a po drugie, dysponuje skutecznymi narzędziami odzyskiwania należnych mu środków.

Kwestie związane z nieregulowaniem zobowiązań przez przedsiębiorstwa zostaną także omówione w rozdziale 6. niniejszego raportu, w którym przedstawione zostały wyniki badania ankietowego, dotyczącego omawianej tematyki, przeprowadzonego przez IBnGR na panelu małych i średnich przedsiębiorstw.

## **1.2 Nieregulowanie zobowiązań przez konsumentów (sektor B2C)**

Zupełnie inną specyfikę ma zjawisko nieregulowania zobowiązań przez konsumentów. Wśród potencjalnych obszarów nieregulowania zobowiązań. Wymienić należy przede wszystkim:

- nieregulowanie zobowiązań wobec sektora bankowego i pośredników kredytowych (np. kredyty konsumpcyjne, kredyty hipoteczne, karty kredytowe),



- nieregulowanie zobowiązań wobec dostawców usług telekomunikacyjnych (telefonia komórkowa, telefon stacjonarna, Internet),
- nieregulowanie zobowiązań wobec sieci telewizyjnych,
- nieregulowanie należności z tytułu użytkowania lokali (opłaty czynszowe),
- nieregulowanie należności wobec sektora energetycznego (opłaty za gaz, energię elektryczną),
- nieregulowanie należności z tytułu kar i mandatów (opłaty parkingowe, jazda bez biletu środkami komunikacji miejskiej lub koleją, kary w bibliotekach).

Przyczyn nieregulowania powyższych zobowiązań przez konsumentów jest wiele, jednak obecnie zdecydowanie na pierwsze miejsce wysuwa się obiektywny brak możliwości finansowych. Oznacza to, że w ciągu dwunastu lat funkcjonowania w Polsce branży windykacyjnej, całkowitej zmianie uległ profil typowego dłużnika. O ile pod koniec lat 90-tych, duża część dłużników z premedytacją nie płaciła swoich zobowiązań (często zaciągając je już z pełną świadomością, że nie będą regulowane), to obecnie tego typu dłużnicy stanowią niewielki margines. Obecnie większość dłużników ma świadomość konieczności uregulowania zobowiązań i chce te zobowiązania spłacić, ale często nie ma do tego odpowiednich możliwości finansowych. Zmiana profilu dłużnika była oczywiście zjawiskiem ewolucyjnym i nie dokonała się z dnia na dzień. Proces ten nadal zresztą trwa.

Profil dłużnika nie różni się więc obecnie od profilu typowego polskiego konsumenta – nie jest to już „cwaniak” chcący wykorzystać wierzyciela, a uczciwy konsument, który ma kłopoty finansowe. Kłopoty te najczęściej spowodowane są czynnikami obiektywnymi, wśród których wymienić można między innymi utratę pracy, rozpad rodziny, śmierć bliskiej osoby, chorobę. Drugim najczęstszym powodem jest przecenienie swoich możliwości i zaciąganie zobowiązań, których wielkość jest wyższa niż dochody. Jednak najczęściej są to zobowiązania zaciągane w dobrej wierze.

Zmiana profilu dłużnika wymusza na firmach windykacyjnych stopniową zmianę podejścia do procesu windykacji. Jeszcze kilka lat temu w branży windykacyjnej dominowało przekonanie, że najskuteczniejszą metodą doprowadzenia do spłaty długu jest zagrożenie dłużnikowi określonymi konsekwencjami prawnymi i finansowymi. Chodziło o wskazanie dłużnikowi zagrożenia wszczęciem postępowania sądowego,



egzekucji komorniczej oraz uświadomienie kosztów finansowych z tym związanych. Ogólny przekaz kierowany do dłużnika miał charakter bardziej stanowczy, choć oczywiście zgodny z prawem i nieprzekraczający zasad współżycia społecznego. Jego celem była jednorazowa spłata całego zadłużenia.

Obecnie podejście zmienia się na inne. Firmy windykacyjne coraz częściej traktują dłużnika jak swojego klienta, a głównym celem działań windykacyjnych staje się pomoc dłużnikowi w wyjściu z długów. W branży windykacyjnej rośnie świadomość, że ostateczny sukces, a więc także zarobek firm windykacyjnych, zależy całkowicie od decyzji dłużnika. Nie należy go więc traktować jak wroga, ale bardziej jak partnera, któremu trzeba pomóc w znalezieniu rozwiązania problemu zadłużenia.

Wspomniana zmiana profilu typowego dłużnika uświadomiła branży, że argumentacja wspominająca o rosnących odsetkach czy zapowiadająca wejście na drogę egzekucji sądowej lub (po uzyskaniu tytułu wykonawczego) komorniczej jest obecnie mniej skuteczne. Dłużnik po prostu nie jest w stanie spłacić swoich zobowiązań w sposób natychmiastowy i jednorazowy. Nie oznacza to oczywiście, że postępowania sądowe i komornicze są obecnie nieskuteczne (ich skuteczność jest nadal wysoka i wciąż rośnie), a jedynie to, że uświadomienie dłużnikowi zagrożenia postępowaniem sądowo-egzekucyjnym przestało być kluczowym elementem procesu windykacji. W obecnej sytuacji należy raczej skupić się na wypracowaniu wspólnie z dłużnikiem takiej metody spłaty długu, która pozwoli mu na uregulowanie zobowiązań. Zazwyczaj jest to rozłożenie długu na dogodne raty, których wysokość często proponuje sam dłużnik. Metoda spłaty ratalnej w ustalonej przez osobę zadłużoną wysokości jest bardzo często skuteczna i prowadzi do systematycznego zmniejszania poziomu zaległości.

W skali makroekonomicznej natężenie zjawiska jakim jest nieregulowanie zobowiązań przez konsumentów zależy od wielu czynników zupełnie niezwiązanych z osobistą sytuacją dłużników. Wskazać tu należy przede wszystkim na koniunkturę makroekonomiczną. Spowolnienie wzrostu gospodarczego zawsze przynosi negatywne konsekwencje dla poziomu dochodów ludności – po pierwsze dlatego, że wzrasta wówczas zazwyczaj liczba osób bez pracy, a po drugie dlatego, że wolniej rosną wynagrodzenia. W efekcie pogarsza się sytuacja dochodowa wielu gospodarstw



domowych, co skutkuje wzrostem liczby osób, które mają kłopoty z obsługą swoich zobowiązań.

Niezwykle istotnym zagadnieniem związanym z nieregulowaniem zobowiązań przez konsumentów są ekonomiczne konsekwencje tego zjawiska. Najważniejszą z tych konsekwencji jest wzrost cen usług, a w konsekwencji wzrost presji inflacyjnej w gospodarce. Usługodawcy, zarówno z sektora finansowego, jak i spoza niego zmuszeni są bowiem do uwzględniania w swoich strategiach biznesowych kosztów związanych z konsekwencjami nieregulowania zobowiązań przez klientów. Chodzi o koszty windykacji, ale także o uwzględnienie w wycenie ceny usługi strat związanych z tym, że część klientów za nią nie zapłaci. Najprościej można powiedzieć, że ponieważ część osób nie płaci, pozostali muszą za nie zapłacić więcej. Im większa jest więc skala nieregulowania zobowiązań, tym przedstawiony mechanizm oddziałuje silniej i więcej za usługi muszą płacić rzetelni klienci.



## **2. Rynek windykacji – najważniejsze informacje**

### **2.1 Działalność windykacyjna w świetle obowiązującego prawa**

Windykacja należności jest działalnością gospodarczą precyzyjnie regulowaną przez przepisy polskiego prawa. Jest to działalność stosunkowo młoda, dlatego przepisy jej dotyczące podlegały w ostatnich latach istotnym zmianom. Z uwagi na niewielką wiedzę odnośnie działalności windykacyjnej i pokutujące jeszcze na jej temat mity, aspekty prawne związane z windykacją są szczególnie warte podkreślenia.

Podstawę dla prowadzenia działalności windykacyjnej, tak jak każdej innej działalności gospodarczej, stwarzają podstawowe akty prawne, takie jak Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej (z dnia 2 kwietnia 1997 r.), Ustawa o swobodzie działalności gospodarczej (z dnia 2 lipca 2004 r.), Kodeks cywilny (z dnia 23 kwietnia 1964 r.) oraz Kodeks postępowania cywilnego (z dnia 17 listopada 1964 r.).

Istotne znaczenie dla rynku windykacji mają także, przyporządkowane wyspecyfikowanym podmiotom inne akty prawne: Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku - Prawo bankowe, Ustawa z dnia 6 lipca 2001 roku o usługach detektywistycznych, Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o komornikach sądowych i egzekucji oraz Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. W dniu 14 czerwca 2010 r. weszła w życie nowa Ustawa o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, która przyczyni się do usprawnienia procesu dochodzenia należności przez wierzycieli.

W przypadku działalności windykacyjnej szczególnego znaczenia nabiera kwestia ochrony danych osobowych oraz tajemnicy bankowej. Prawo do ochrony danych osobowych stanowi istotny element prawa każdej osoby do ochrony własnej prywatności, zagwarantowany w Konstytucji RP. Zagadnienia związane z ochroną danych osobowych szczegółowo reguluje w Polsce ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku (Dz. U. Nr 133, poz. 883 ze zm.). Na podstawie zapisów tej ustawy, firmy windykacyjne zobowiązane są informować dłużników, wobec których prowadzone są działania windykacyjne o podstawie prawnej i celu przetwarzania ich danych oraz o prawie dłużników do dostępu do swoich danych i możliwości ich poprawiania.

Kwestie związane z przekazywaniem wiadomości objętych tajemnicą bankową zawarte są w Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe. Przytoczona



regulacja nakłada na banki i osoby w nich zatrudnione oraz osoby, za których pośrednictwem bank wykonuje czynności bankowe obowiązek zachowania tajemnicy bankowej. Bank ma obowiązek udzielenia informacji wyłącznie podmiotom określonym w ustawie.

Do najbardziej znaczących dla rynku wierzytelności zmian legislacyjnych należało wprowadzenie w dniu 14 czerwca 2010 r. Ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych. Szczegółowe informacje na temat regulacji prawnych dotyczących Biur Informacji Gospodarczej oraz roli jaką te instytucje odgrywają na rynku windykacyjnym znajdują się w rozdziale 7. prezentowanego raportu.

Jedną z form działania firm windykacyjnych jest prowadzenie tzw. windykacji komorniczej, rozumianej przede wszystkim jako współpraca z kancelariami komorniczymi oraz prowadzenie działań wspomagających postępowania komornicze. Działalność komornicza podlega przepisom Ustawy o komornikach sądowych i egzekucji oraz rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 9 marca 1968 roku w sprawie czynności komorników.

Odrębnym regulacjom prawnym podlega kwestia dynamicznie rozwijającej się na przestrzeni ostatnich lat sekurytyzacji wierzytelności. Problematyka ta zostanie z kolei szczegółowo omówiona w podrozdziale 2.8.

## **2.2 Krótka historia rynku windykacji**

Najnowsza historia rynku windykacji w Polsce rozpoczęła się na początku transformacji systemowej. Ówczesnymi zobowiązaniami były jedynie długi wielkich przedsiębiorstw państwowych, głównie z przemysłu ciężkiego, a więc kopalni, hut, zakładów zbrojeniowych. Rozwinął się wówczas rynek handlu tymi długami, gdyż za pomocą nabytych wierzytelności wobec Skarbu Państwa można było regulować zobowiązania podatkowe. Od 1995 roku, gdy weszła w życie nowa ordynacja podatkowa, mechanizm taki nie był już możliwy.

Zainteresowanie segmentem wierzytelności publicznych gwałtownie spadło, natomiast rozwijać zaczął się rynek wierzytelności komercyjnych, którego najszybszy rozwój miał miejsce w okresie boomu gospodarczego w połowie lat dziewięćdziesiątych.



Milowym krokiem w rozwoju rynku windykacji było powstanie firm obsługujących wierzytelności masowe (konsumenckie) – za datę powstania tego segmentu rynku uznać można rok 1999. W początkowej fazie, do roku 2003, windykacja masowa odbywała się jedynie w formie obsługi wierzytelności na zlecenie (inkaso). Dopiero rozwianie wątpliwości odnośnie przepisów dotyczących cesji wierzytelności bez zgody dłużnika poprzez orzeczenie NSA potwierdzające brak konieczności uzyskania zgody dłużnika na cesję wierzytelności spowodowały dynamiczny rozwój rynku sprzedaży wierzytelności masowych. Kolejnym czynnikiem, który przyspieszył rozwój handlu wierzytelnościami były zmiany regulacji odnoszących się do funduszy inwestycyjnych, które umożliwiły tworzenie funduszy sekurytyzacyjnych. W Polsce działa obecnie 20 takich funduszy.

Niemal od początku na polskim rynku windykacyjnym obecne są firmy międzynarodowe. W 2005 roku pojawili się dodatkowo inwestorzy z grupy hedge funds oraz banków inwestycyjnych, którzy zainicjowali transakcje zakupów portfeli o bardzo dużej wartości. Obecność kapitału zagranicznego w branży windykacyjnej ułatwia dostęp do zagranicznych doświadczeń i know-how zarówno jeśli chodzi o windykację w systemie inkaso, jak i handel wierzytelnościami (w szczególności sekurytyzację).

### **2.3 Podział rynku windykacji**

Najistotniejszym kryterium podziału rynku windykacyjnego w Polsce jest charakter wierzytelności. Według tego kryterium, rynek można podzielić na dwie grupy:

- a) rynek wierzytelności konsumenckich,
- b) rynek wierzytelności gospodarczych.

W przypadku wierzytelności konsumenckich chodzi o wszystkie wierzytelności jakie konsumenci (osoby fizyczne) mają wobec przedsiębiorstw (sektor B2C), a zatem o zaległości w spłacie wszelkich zobowiązań wobec sektora finansowego (m.in. banków, firm ubezpieczeniowych), wobec usługodawców (m.in. firm telekomunikacyjnych, sieci telewizji kablowych), wobec spółdzielni mieszkaniowych, a także zaległości z tytułu niepłacenia różnego rodzaju kar oraz opłat za przejazd bez ważnego biletu czy niewłaściwe parkowanie.



Wierzytelności gospodarcze to nieregulowane zobowiązania przedsiębiorstw wobec innych przedsiębiorstw (sektor B2B) z tytułu dostarczenia dóbr i usług. Wierzytelności takie, w odróżnieniu od wierzytelności konsumenckich, nie mają charakteru masowego (tzn. liczba dłużników pojedynczego wierzyciela jest z reguły niewielka), natomiast średnia wartość jednego zobowiązania jest znacznie wyższa niż w przypadku wierzytelności konsumenckich.

Innym kryterium podziału rynku windykacyjnego są modele biznesowe jakie realizują firmy windykacyjne. Według tego kryterium, a więc właśnie z punktu widzenia firm windykacyjnych, rynek także można podzielić na dwie części:

- a) inkaso (windykacja na zlecenie),
- b) zakupy portfeli.

Do 2005 roku w zasadzie cały rynek windykacyjny opierał się na windykacji należności w systemie inkaso. Dopiero po roku 2005, w wyniku odpowiednich zmian regulacyjnych, a także dzięki pojawieniu się w branży odpowiedniego kapitału, rozwinęło się zjawisko zakupów portfeli wierzytelności przez firmy windykacyjne i późniejszej ich windykacji już jako portfeli nabytych. Obecnie największe działające na rynku firmy windykacyjne prowadzą zarówno windykację w systemie inkaso, jak i zajmują się zakupem portfeli wierzytelności. Większość firm windykacyjnych specjalizuje się tylko w jednym z przedstawionych modeli biznesowych – windykacji na zlecenie.

W ostatnim czasie daje się zauważyć wśród największych firm windykacyjnych na rynku tendencję polegającą na wzroście znaczenia zakupów portfeli, kosztem obsługi w systemie inkaso. Dzieje się tak z kilku powodów. Po pierwsze dlatego, że rośnie skłonność wierzycieli do wystawiania na sprzedaż pakietów wierzytelności. Po drugie dlatego, że w ostatnich latach rozwinęła się w Polsce sekurytyzacja, która jest narzędziem silnie stymulującym rozwój rynku sprzedaży wierzytelności<sup>1</sup>. Trzecim powodem jest to, że firmy windykacyjne posiadają obecnie większe możliwości pozyskiwania środków na zakup pakietów, choć brak kapitału jest nadal jedną z barier

---

<sup>1</sup> Problematyka handlu wierzytelnościami oraz sekurytyzacji zostanie dokładniej omówiona w dalszej części raportu.



rozwoju tego rynku. Konieczność posiadania kapitału na zakup pakietów jest z punktu widzenia firm windykacyjnych istotną niedogodnością, ale z drugiej strony windykacja pakietów nabytych niesie ze sobą szereg ważnych korzyści w stosunku do windykacji w systemie inkaso. Przede wszystkim chodzi o to, że w przypadku windykacji pakietów nabytych, firmy windykacyjne zyskują możliwość swobodnego doboru strategii windykacji (metod i narzędzi), natomiast w przypadku windykacji pakietów inkaso, strategia windykacji musi być zawsze uzgodniona i zaakceptowana przez klienta. Istotna różnica dotyczy też czasu trwania procesu windykacji, który w przypadku inkaso jest znacznie krótszy i przez to ogranicza firmom windykacyjnym pełną swobodę działania (np. nie zawsze możliwe jest rozłożenie spłaty zadłużenia na raty, gdyż zazwyczaj wierzyciel akceptuje tylko spłatę pełnej kwoty zadłużenia). W przypadku zleceń w formie inkaso wadą jest niepewność co do liczby i wartości przekazywanych firmom spraw – liczba ta może być zmieniana przez klienta z miesiąca na miesiąc w zależności od skuteczności firmy windykacyjnej. Wymaga to od firm dużej elastyczności – przede wszystkim, w razie potrzeby, gotowości do szybkiego zwiększenia zasobów ludzkich. W przypadku windykacji pakietów nabytych problemy takie nie występują i firmy windykacyjne mają większą swobodę w planowaniu strategii działania w dłuższym horyzoncie czasowym.

Mimo przewag jakie niesie ze sobą zakup wierzytelności i windykowanie ich później jako pakietów nabytych, popularność usług windykacyjnych w formie inkaso jest nadal duża, a wartość tego rynku rośnie. Dzieje się tak z dwóch powodów. Po pierwsze, ze strony wierzycieli nadal istnieje i będzie istniało duże zapotrzebowanie na tego typu usługi i rezygnacja byłaby świadomym oddaniem pola konkurencji. Po drugie, obecność na rynku inkaso powoduje, że firmy windykacyjne cały czas obecne są w świadomości swoich klientów, współpracują z nimi na bieżąco, co ułatwia w istotnym stopniu zakup pakietów wierzytelności, bowiem zlecającymi usługi inkaso i oferującymi pakiety na sprzedaż są te same podmioty.

Na koniec warto jeszcze wspomnieć, że z punktu widzenia wierzyciela, obok zlecenia windykacji w systemie inkaso i sprzedaży wierzytelności istnieje jeszcze trzecia możliwość, a mianowicie windykacja we własnym zakresie. W latach dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku windykacja we własnym zakresie była dominującą



formą windykacji należności w Polsce. W miarę rozwoju rynku, wierzyciele coraz częściej zaczęli zlecać windykację na zewnątrz (outsourcing). Po pewnym czasie pojawiła się kolejna alternatywa w postaci możliwości sprzedaży wierzytelności.

Najważniejszym czynnikiem zwiększającym wolumen wierzytelności przekazywanych do windykacji wyspecjalizowanym firmom są przepisy prawne, które nie pozwalają bankom na umorzenie całości lub części zadłużenia oraz znacząco ograniczają możliwość jego restrukturyzacji (tzw. gorset bankowy). Dla przykładu, jeśli bank chciałby renegecować z klientem umowę kredytową w celu ponownego ustalenia wysokości rat, musiałby ponownie podpisać z nim umowę i przejść wszystkie procedury związane z wyceną ryzyka jakie przewidziane są w odpowiednich przepisach i jakich wymaga nadzór bankowy. Ustanowienie dla dłużnika nowych rat mogłoby więc w ogóle w wielu przypadkach okazać się niemożliwe lub byłoby czasochłonne. Ograniczenia takie nie obowiązują natomiast firm windykacyjnych, które kupują od banków pakiety wierzytelności, co daje możliwość znacznego uelastycznienia procesu windykacyjnego i poprawia jego efektywność. Większa elastyczność wobec dłużnika i dopasowanie się do jego aktualnych możliwości finansowych sprawiają, że więcej zaległych długów jest spłacanych, a to z kolei ma pozytywne skutki w skali makroekonomicznej.

Kolejną przyczyną rozwoju windykacji zewnętrznej jest dynamicznie rosnąca liczba udzielonych kredytów bankowych oraz szybki wzrost liczby abonentów usług sieciowych (telefonii, telewizji). Zjawisko to spowodowało również gwałtowny wzrost liczby nieregulowanych zobowiązań. W tej sytuacji wierzyciele, aby podjąć obsługę windykacyjną swoich należności, musieliby rozbudowywać wewnętrzne działy windykacji do bardzo dużych rozmiarów. Naturalnym stało się więc zlecenie windykacji na zewnątrz, bez czego niemożliwa stałaby się koncentracja na podstawowym rodzaju działalności.

Podstawowa korzyść z outsourcingu, to, obok wspomnianej możliwości koncentracji na podstawowym rodzaju działalności, także większa skuteczność windykacji wyspecjalizowanych firm przy jednoczesnym zachowaniu przez wierzyciela kontroli nad procesem windykacji poprzez bardzo precyzyjne zapisy w umowach z firmami windykacyjnymi oraz możliwość kontroli przebiegu windykacji na bieżąco (poprzez audyty).



Inną korzyścią dla wierzycieli, którzy zdecydują się na outsourcing windykacji lub sprzedaż wierzytelności jest to, że klienci wierzyciela w mniejszym stopniu kojarzą go z procedurami windykacyjnymi, a zatem istnieje większa szansa, że dłużnik po uregulowaniu zaległych zobowiązań pozostanie klientem swojego wierzyciela, a nawet jeśli tak się nie stanie, to w dalszej przyszłości skorzysta jeszcze z jego usług. Wierzyciele, którzy sami prowadzą działania windykacyjne ryzykują w większym stopniu utratę pozytywnego wizerunku oraz windykowanych klientów.

Mimo wzrostu w ostatnich latach skłonności wierzycieli do zlecania windykacji na zewnątrz czy też sprzedaży wierzytelności, tendencja ta jest w Polsce nadal mniejsza niż na świecie. Dzieje się tak dlatego, ponieważ część wierzycieli nie jest przekonanych, że outsourcing windykacji oraz sprzedaż wierzytelności niosą za sobą wymierne korzyści. Obok wskazanych zalet z punktu widzenia wierzyciela, outsourcing windykacji oraz sprzedaż wierzytelności mają też pozytywne oddziaływanie w skali makro.

## **2.4 Etapy i narzędzia windykacji**

Proces windykacyjny jest procesem rozłożonym w czasie i składa się na niego szereg różnorodnych działań prowadzonych przy wykorzystaniu odpowiednio dobranych narzędzi windykacyjnych. Należy pamiętać, że opisane poniżej procedury mogą nieco różnić się w poszczególnych firmach windykacyjnych, jednak ich istota z reguły jest podobna. Kolejne etapy procedury windykacyjnej są uruchamiane oczywiście tylko w przypadku, gdy wcześniej nie udaje się odzyskać należności od dłużnika. Uregulowanie zobowiązania powoduje natychmiastowe wstrzymanie procedur windykacyjnych, podobnie jak zawarcie ugody określającej harmonogram spłaty, o ile oczywiście dłużnik wywiązuje się z zawartych w ugodzie zobowiązań (co jest cały czas monitorowane przez firmę windykacyjną).

Proces windykacji można podzielić na cztery etapy:

- a) monitoring należności,
- b) windykację przedsądową (polubowną),
- c) windykację sądową i egzekucyjną,
- d) windykację po bezskutecznej egzekucji komorniczej



**Monitoring należności** to działania, które są prowadzone przed terminem spłaty zobowiązania lub tuż po jego upływie i polegają przede wszystkim na przypomnieniu klientowi o nadchodzącym lub właśnie minionym terminie spłaty. Celem tego typu usługi, która jest niejako działaniem prewencyjnym, jest zapewnienie regularności spłat należności, które w przypadku niektórych firm może mieć bardzo istotne znaczenie. Ponadto monitoring należności służy zdyscyplinowaniu klientów, a zatem ogranicza problem nieregulowanych należności w przyszłości.

**Windykacja przedsądowa** ma na celu doprowadzenie do normalizacji spłaty zobowiązania, a więc uregulowania całości zaległego zobowiązania i przywrócenia regularności dalszych spłat zgodnie z obowiązującym harmonogramem lub wystawianymi fakturami. Dotyczy to najczęściej rat kredytowych, ale także rachunków telefonicznych, telewizyjnych itp. Działania windykacyjne mogą być prowadzone przed wypowiedzeniem dłużnikowi umowy przez wierzyciela lub po jej wypowiedzeniu. W tym drugim przypadku ich celem jest już tylko spłata zaległych zobowiązań.

**Windykacja sądowa i egzekucyjna** polega natomiast na prowadzeniu w imieniu wierzyciela działań sądowych oraz nadzorowaniu i koordynacji działań komorniczych w czasie prowadzonej egzekucji. Z reguły, mimo wszczęcia windykacji sądowej, nadal prowadzone są działania polubowne mające na celu zmniejszenie poziomu zadłużenia.

Ostatnim etapem procesu windykacji należności jest **windykacja po bezskutecznej egzekucji komorniczej**. Polega ona zazwyczaj na okresowym „odłożeniu” sprawy i powrocie do niej po kilku, kilkunastu lub nawet kilkudziesięciu miesiącach. Po upływie dłuższego czasu może się bowiem okazać, że sytuacja materialna dłużnika zmieniła się i dług, którego nie był w stanie wcześniej wyegzekwować komornik jest już możliwy do odzyskania.

Najważniejszym elementem procesu windykacji masowej jest windykacja przedsądowa, której celem jest odzyskanie należności klienta bez konieczności kierowania sprawy na drogę sądową. Na tym etapie windykacji wykorzystywane są zazwyczaj trzy różne metody kontaktu z dłużnikiem:

- imienne listy kierowane do dłużnika nakazujące spłatę długu w określonym terminie lub zawarcie ugody określającej sposób i harmonogram spłaty,



- kontakty telefoniczne z dłużnikiem (w tym sms-owe),
- negocjacje bezpośrednie z dłużnikiem.

Prowadzenie windykacji masowej przy pomocy wymienionych powyżej metod wymaga posiadania odpowiednich narzędzi. Jedno z najważniejszych narzędzi windykacji należności stanowią **pisma windykacyjne**. Największe krajowe firmy zajmujące się windykacją masową posiadają systemy komputerowe, które umożliwiają personalizowanie korespondencji masowej i w odpowiedni sposób sterują procesem druku. Liczba listów wysyłanych rocznie przez największe firmy sięga kilku milionów.

Listy do dłużników wysyłane przez firmy windykacyjne mają zazwyczaj ściśle określoną treść. Elementem koniecznym są dane dłużnika, tytuł powstania długu oraz jego wartość (zazwyczaj w rozbiciu na części składowe wierzytelności). W przesłanym piśmie dłużnik najczęściej proszony jest o kontakt z firmą windykacyjną – najczęściej telefoniczny, ale firmy windykacyjne oferują także możliwość kontaktu listowego (często dołączając nawet zaadresowane koperty bez konieczności naklejania znaczka). Dla firmy windykacyjnej najważniejszy jest bowiem kontakt z dłużnikiem – jeśli takowy nastąpi otwiera się możliwość zawarcia ugody i rozłożenia długu na raty dogodne dla dłużnika (o ile nie wyklucza tego umowa z wierzycielem zlecającym windykację w systemie inkaso). Taki model windykacji wynika ze wspomnianej wcześniej zmiany profilu dłużnika i związanej z tym stopniowej zmiany przez krajowe firmy windykacyjne podejścia do dłużnika. W pismach windykacyjnych osoba zadłużona informowana jest także o konsekwencjach prawnych i finansowych niepodjęcia spłaty zobowiązania.

Drugim bardzo ważnym narzędziem windykacyjnym stosowanym na etapie windykacji przedsądowej są **kontakty telefoniczne**. Największe krajowe firmy windykacyjne dysponują własnymi *call center*, które umożliwiają prowadzenie jednocześnie wielu rozmów telefonicznych z dłużnikami. W największych firmach możliwa jest obsługa nawet kilkuset rozmów telefonicznych jednocześnie. Dotyczy to zarówno rozmów wychodzących, jak i przychodzących, gdyż często to dłużnicy dzwonią do firm windykacyjnych w celu wyjaśnienia sprawy.

Na stanowiskach telefonicznych w firmach windykacyjnych pracują przeszkoleni negocjatorzy. Szkolenia mają przede wszystkim charakter merytoryczny (w tym szkolenia prawne), tak aby negocjator był w stanie odpowiedzieć na wszystkie pytania



dłużnika dotyczące aspektów formalnych, ale także psychologiczny – negocjatorzy muszą być przygotowani na różne, czasem bardzo emocjonalne reakcje dłużników. Negocjatorzy telefoniczni muszą ponadto przy pomocy odpowiedniej techniki prowadzenia rozmowy poznać przyczynę niepłacenia długu, a przede wszystkim nakłonić dłużnika do spłaty zobowiązania lub ustalić z nim warunki ewentualnej ugody określającej sposób i harmonogram spłaty zadłużenia.

*Call center* są zazwyczaj zintegrowane z systemem informatycznym, dzięki któremu negocjatorzy mają na bieżąco pełną informację o sprawie, w której prowadzą rozmowę. Ponadto, w największych firmach windykacyjnych wszystkie rozmowy są nagrywane, a zgromadzony w ten sposób materiał jest wykorzystywany podczas szkoleń pracowników w formie warsztatów grupowych oraz indywidualnych coachingów. Poza tym nagrania stanowią doskonały materiał do poprawy efektywności prowadzonych procesów windykacyjnych. Nagrane rozmowy są również wykorzystane w szeroko rozumianych celach dowodowych.

Wysoki stopień zaawansowania technologicznego pozwala firmom windykacyjnym na kontrolowanie windykatorów – ich czasu pracy, skuteczności i efektywności działania. Dzięki temu możliwa jest optymalizacja alokacji zasobów ludzkich, a przez to zmniejszenie kosztów prowadzenia działalności.

Trzecim narzędziem wykorzystywanym na etapie windykacji przedsądowej są **kontakty bezpośrednie** polegające na bezpośrednich negocjacjach z dłużnikiem. Bezpośrednie wizyty u dłużnika są w powszechnym mniemaniu najczęściej kojarzone z działalnością windykacyjną, tymczasem naprawdę stanowią tylko niewielki ułamek kontaktów z osobami zalegającymi ze spłatą swoich zobowiązań.

Negocjatorzy terenowi największych krajowych firm windykacyjnych to osoby wyselekcjonowane pod względem odpowiednich predyspozycji psychologicznych. Ich spotkania z dłużnikami są zazwyczaj wcześniej umówione i mają najczęściej na celu podpisanie ugody, którą w imieniu wierzyciela przedstawia negocjator. Celem spotkań z dłużnikami może być też nakłonienie ich do spłaty zobowiązania i odbiór gotówki, szczególnie jeśli np. umowa między firmą windykacyjną a wierzycielem wyklucza możliwość zawarcia ugody. Negocjatorzy bezpośredni pracujący dla największych polskich firm windykacyjnych prowadzą swoje działania w sposób zgodny z prawem, a jedyną metodą perswazji jest perswazja słowna.



Liderzy krajowego rynku windykacyjnego oferują także usługę polegającą na bezpośrednim odbiorze gotówki od dłużnika, który jest możliwy w czasie umówionej uprzednio wizyty negocjatora terenowego. Odbiór gotówki odbywa się z zachowaniem ściśle określonych procedur, do których należy między innymi wystawienie pokwitowania odbioru gotówki. Wprowadzenie tej usługi zostało podyktowane aspektami praktycznymi. Często zdarza się bowiem, że dłużnik posiada środki na pokrycie zobowiązania w momencie spotkania z negocjatorem i zobowiązuje się do spłaty długu, jednak w praktyce tego nie robi (pomiędzy wizytą a planowaną realizacją przelewu bankowego mogą pojawić się na przykład nagłe wydatki). Odebranie gotówki od razu eliminuje tego rodzaju ryzyko i sprawia, że skuteczność działania windykatorów wzrasta.

Ważnym narzędziem wspierającym procesy windykacyjne stały się od niedawna **Biura Informacji Gospodarczej**. Podmioty te zajmują się gromadzeniem oraz udostępnianiem informacji o dłużnikach, a także o konsumentach i podmiotach niebędących konsumentami, którzy terminowo regulują swoje zobowiązania. W Polsce działają obecnie trzy tego typu przedsiębiorstwa: Rejestr Dłużników ERIF BIG S.A., BIG InfoMonitor S.A., KR D BIG S.A. Firmy windykacyjne, o ile mają zawartą stosowną umowę z Biurem, w trakcie negocjacji z dłużnikami mają obecnie możliwość informowania ich o możliwym wpisie do takiego rejestru prowadzonego przez BIG w przypadku niespłacenia zobowiązania lub braku chęci zawarcia ugody. Świadomość konsekwencji, jakie niesie ze sobą taki wpis może w wielu przypadkach zwiększać skłonność dłużników do polubownego zakończenia sprawy zaległych zobowiązań. Rola i znaczenie tego typu rejestrów będą w najbliższym czasie wyraźnie rosły. Szczegółowe omówienie problematyki związanej z działalnością BIG znajduje się w dalszej części raportu.

Na rynku pojawiają się już także bardzo innowacyjne narzędzia w postaci swego rodzaju **windykacyjnych kont internetowych**, które dłużnik może założyć na portalu firmy windykacyjnej i przy pomocy których może na bieżąco zarządzać swoim zadłużeniem (kontrolować jego stan, spłacać raty, zmieniać ich wysokość). Rozwiązania takie przypominają w dużym stopniu bankowość elektroniczną i w nieodległej przyszłości z pewnością znajdą szerokie zastosowanie w branży windykacyjnej.



Jednym z rzadziej stosowanych narzędzi windykacyjnych jest prowadzenie **działań o charakterze detektywistycznym**, co wymaga posiadania przez firmę windykacyjną odpowiedniej licencji. Działania biura detektywistycznego mogą być skutecznym wsparciem procesu odzyskiwania należności szczególnie trudnych: takich, które były już poddawane procesowi windykacji, które są w trakcie działań sądowych lub egzekucyjnych, lub tych z wydanym postanowieniem o bezskuteczności działań komorniczych. Działania detektywistyczne są bardzo kosztowne, w związku z czym są one wykorzystywane jedynie w przypadku należności o wysokiej wartości. Działania prowadzone przy wykorzystaniu technik detektywistycznych polegają przede wszystkim na:

- ustaleniu stanu majątkowego (ruchomości i nieruchomości) oraz innych składników mienia dłużnika,
- poszukiwaniu dodatkowych źródeł dochodu dłużnika pozwalających na wyegzekwowanie niezapłaconej należności,
- badaniu czy osoba fizyczna lub firma jest wiarygodna, czy wywiązuje się ze swoich zobowiązań majątkowych i jakie jest jej zdolność płatnicza,
- ustaleniu i potwierdzaniu tożsamości, adresów zameldowania, zamieszkania i czasowego pobytu oraz poszukiwaniu osób ukrywających się,
- uzyskaniu, przetwarzaniu i przekazywaniu informacji o osobach, przedmiotach i zdarzeniach za pomocą urządzeń służących do rejestracji obrazu i dźwięku, pomocnych w dochodzeniu należności,
- zbieraniu informacji o sprawach, w których toczy się postępowanie karne, skarbowe i inne, jeśli w toku postępowania można zastosować przepisy prawa karnego.

Firmy windykacyjne nie mają oczywiście żadnych prawnych możliwości zmuszenia dłużnika do spłaty zaciągniętego zobowiązania, dlatego też, mimo wykorzystania wszystkich dostępnych narzędzi i metod windykacyjnych, części spraw nie udaje się zakończyć na etapie windykacji polubownej - przedsądowej. W takim przypadku konieczne jest podjęcie odpowiednich kroków prawnych przeciwko niewywiązującemu się ze swoich zobowiązań dłużnikowi, a więc skierowanie sprawy na drogę sądową. Oznacza to rozpoczęcie kolejnego etapu windykacji, którym jest



windykacja sądowa. Do tego etapu trafia z reguły od 25 do 40 procent spraw prowadzonych przez firmy windykacyjne.

Czołowe firmy windykacyjne oferują z reguły kompleksową obsługę postępowań sądowo-egzekucyjnych na każdym etapie ich trwania. Zakres usług obejmuje przygotowywanie pism procesowych (pozwów i innych) oraz reprezentowanie klienta przed sądem.

Po uzyskaniu orzeczenia zaopatrzonego przez sąd w klauzulę wykonalności, firmy windykacyjne zajmują się także windykacją komorniczą, która polega przede wszystkim na współpracy z kancelariami komorniczymi i prowadzeniu działań wspomagających postępowania egzekucyjne. Działania firm windykacyjnych często sprowadzają się na tym etapie do „nadzoru” nad komornikami i występowaniu wobec nich w imieniu wierzyciela. Nadzór ten nie ma oczywiście charakteru formalnego, gdyż firmy windykacyjne nie posiadają żadnych uprawnień do kontroli kancelarii komorniczych.

## **2.5 Skuteczność windykacji**

Zaprezentowane powyżej metody działania firm windykacyjnych mają na celu jak najszybsze odzyskanie wierzytelności przekazanej do windykacji. Jednak często, mimo stosowania wielu różnych narzędzi windykacji nie każdy dług udaje się odzyskać. Można wskazać kilka czynników, które mają decydujący wpływ na skuteczność procesów windykacyjnych realizowanych jako zlecenia inkaso.

Warto zwrócić uwagę, że czynniki te są w zasadzie związane z cechami konkretnego pakietu wierzytelności, a więc z punktu widzenia firmy windykacyjnej są niejako dane „z góry”. Dlatego też na podstawie cech konkretnego pakietu firma windykacyjna określa przybliżoną prawdopodobną skuteczność windykacji, a z kolei na tej podstawie decyduje jaką stawkę prowizyjną pobierze za obsługę wierzytelności.

Pierwszym z czynników wpływających na skuteczność windykacji definiowaną jako stosunek kwoty odzyskanej do salda wymagalnego na dzień wpłaty jest czas, jaki upłynął pomiędzy datą płatności a rozpoczęciem działań windykacyjnych. Im czas ten jest krótszy tym skuteczność windykacji większa. Efektywność windykacji w przypadku długów nie starszych niż 30 dni jest bardzo wysoka i, w przypadku niektórych portfeli, może być zbliżona nawet do 100 procent.



Drugim czynnikiem, który także ma bardzo istotne znaczenie z punktu widzenia skuteczności windykacji jest średnia wartość sprawy w pakiecie. Niska średnia wartość sprawy zwiększa skuteczność windykacji. W przypadku pakietów o wysokiej średniej wartości zobowiązania skuteczność jest mniejsza.

Trzecim czynnikiem decydującym o skuteczności działań windykacyjnych jest to, czy dany pakiet wierzytelności był już wcześniej poddany procedurze windykacyjnej. Jeśli tak, to szanse na jego odzyskanie są mniejsze, gdyż w pakiecie tym zostały prawdopodobnie tylko sprawy „trudne” (łatwiejsze do odzyskania długi zostały bowiem odzyskane w wyniku wcześniejszego postępowania windykacyjnego).

Czwarty czynnik związany jest nie tyle z procedurą windykacyjną co z samym pakietem wierzytelności przeznaczonych do windykacji. Istotna jest struktura portfela wierzytelności – czy dłużnikami są na przykład osoby młode czy starsze, bezrobotne czy pracujące, o dochodach niskich czy nieco wyższych. Im korzystniejsza struktura portfela wierzytelności tym szansa na odzyskanie jego znacznej części jest większa.

Piątym czynnikiem decydującym o powodzeniu działań windykacyjnych jest geneza powstania długu. Zdarza się, że długi powstają w wyniku mało restrykcyjnej polityki sprzedażowej wierzyciela – na przykład sprzedaży produktów na kredyt bez sprawdzenia zdolności kredytowej klientów. Jeśli pakiet nieregulowanych zobowiązań ma właśnie taką genezę, to jego odzyskanie będzie trudniejsze niż w przypadku wierzytelności powstałych w firmie prowadzącej restrykcyjną politykę sprzedażową.

Z uwagi na fakt, że skuteczność windykacji zależy od tak wielu różnorodnych czynników, trudno mówić o jednym średnim wskaźniku, który odzwierciedlałby rynkową skuteczność windykacji w systemie inkaso. Ocena skuteczności windykacji może zostać przeprowadzona jedynie w stosunku do konkretnego przypadku. Z analizy IBnGR przeprowadzonej na podstawie informacji zebranych od firm windykacyjnych wynika, że dla przykładowego portfela o następujących parametrach:

- przeterminowane kredyty i pożyczki gotówkowe klientów detalicznych;
- portfel poddawany wcześniej jedynie windykacji wewnętrznej;
- średnia wartość dochodzonych kwot od 2 500 do 10 000 złotych;
- kredyty i pożyczki w przypadku których umowy zostały wypowiedziane;
- okres przeterminowania należności wynosi od 180 do 360 dni;



**średnie rynkowe skuteczności windykacji zawierają się w przedziale od 7 do 16 procent** (przy obsłudze od 90 do 180 dni).

Oszacowana powyżej skuteczność windykacji odnosi się do windykacji w systemie inkaso. Nieco inaczej przedstawia się sytuacja w przypadku windykacji spraw własnych. Proces odzyskiwania w przypadku wierzytelności nabytych jest bardziej skomplikowany i znacznie bardziej rozłożony w czasie (trwa średnio około 8 lat) niż w przypadku windykacji na zlecenie, dlatego jego skuteczności nie można oceniać w ten sam sposób ani porównywać ze skutecznością windykacji w systemie inkaso.

IBnGR zdefiniował skuteczność windykacji spraw własnych jako stosunek kwoty odzyskanej w całym okresie obsługi do nominalnej wartości spraw przyjętych do obsługi. Z informacji uzyskanych przez IBnGR wynika, że tak zdefiniowana **skuteczność windykacji detalicznych spraw własnych wynosi około 20 procent.**

W ostatnim czasie daje się zauważyć spadek skuteczności windykacji pakietów własnych, którego powodem jest przede wszystkim kryzys finansowy zapoczątkowany w 2008 roku. Kryzys przyczynił się do pogorszenia sytuacji dochodowej wielu gospodarstw domowych. Gorsza sytuacja finansowa wpłynęła z kolei negatywnie na ich zdolność do regulowania zobowiązań, zarówno bieżących, jak i zaległych. Także z tego powodu część firm windykacyjnych zmieniła w ostatnim czasie swoją strategię, oferując dłużnikom możliwość spłaty zadłużenia w ratach (była o tym mowa we wcześniejszej części raportu). Okres na jaki zawierane są ugody z dłużnikami może wynosić kilka lat, co ma oczywisty wpływ na wydłużenie krzywej skuteczności w czasie. Część zobowiązań zostanie bowiem uregulowana w latach kolejnych, właśnie na mocy podpisanych z dłużnikami ugód.

## **2.6 Zasady współpracy firm windykacyjnych z klientami (inkaso)**

Istotnym zagadnieniem odnoszącym się do funkcjonowania branży windykacyjnej w Polsce są relacje i zasady współpracy firm windykacyjnych z klientami, czyli wierzycielami, którzy chcą odzyskać swoje należności. Zasady te,



szczególnie w przypadku największych krajowych firm windykacyjnych są w Polsce podobne jak w krajach Unii Europejskiej.

Standardem w branży jest to, że strategia działań windykacyjnych (dobór narzędzi i intensywności ich stosowania czyli liczba kontaktów telefonicznych, listownych, bezpośrednich) jest ustalana przez firmy windykacyjne. Wierzyciel określa natomiast wymagania co do standardów oraz jakości obsługi, a także bezpieczeństwa informacji. Podejmuje także decyzje o dopuszczalnych sposobach spłaty zadłużenia przez dłużnika, ustala, czy wymagane jest jednorazowe spłacenie całego zadłużenia, czy też dopuszczalna jest spłata w ratach.

Od decyzji wierzyciela, a nie firmy windykacyjnej, zależy także czy konkretne sprawy kierowane są na drogę sądową po wyczerpaniu polubownych metod windykacji przedsądowej. W zależności od wysokości długu i polityki wierzyciela wobec nieregulowanych należności uruchamiana jest procedura windykacji sądowej lub dług wpisywany jest w straty. Możliwe jest także odłożenie sprawy „na półkę” bez kierowania jej do sądu i rozpoczęcie procedury windykacyjnej po upływie określonego czasu (nawet po kilku latach).

Firmy windykacyjne oferują możliwość codziennej wymiany informacji z wierzycielem – ze strony firmy jest to raportowanie z prowadzonych działań, ze strony wierzyciela informacja na temat bieżących wpłat od dłużników. To ostatnie jest szczególnie istotne, gdyż umożliwia poprawę efektywności windykacji poprzez wyeliminowanie kontaktów z dłużnikami, którzy swoje zobowiązanie wobec wierzyciela już uregulowali. Warto dodać, że wpłaty zazwyczaj dokonywane są przez dłużnika bezpośrednio na konto wierzyciela, a nie poprzez firmę windykacyjną. Dlatego jedynym źródłem informacji na temat wpłat dłużników jest dla firmy windykacyjnej wierzyciel. Współpraca firmy windykacyjnej z wierzycielem wymaga więc wzajemnego zaufania.

Klienci firm windykacyjnych mają możliwość weryfikacji na bieżąco poprawności realizacji zlecenia poprzez cykliczne kontrole i audyty. Ponadto firma windykacyjna, zgodnie z obowiązującymi przepisami, poddaje się kontrolom innych organów, takich jak na przykład Komisja Nadzoru Finansowego, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów czy Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych.



Wierzyciele, szczególnie jeśli są to duże podmioty, współpracują jednocześnie z kilkoma (najczęściej 2-4) firmami windykacyjnymi i na bieżąco monitorują ich skuteczność przy pomocy rankingów opartych na dokładnie sprecyzowanych kryteriach. Od miejsca w rankingu zależy bardzo często liczba spraw powierzonych danej firmie w kolejnym miesiącu – im wyższe miejsce tym więcej spraw przekazanych do obsługi.

Powszechnie obowiązującą zasadą na polskim rynku windykacji masowej jest brak opłat wstępnych na rzecz firm windykacyjnych. Firmy windykacyjne pobierają najczęściej jedynie wynagrodzenie prowizyjne w różnych odmianach. Dwa najczęściej stosowane modele to prowizja ze stawką liniową (wynagrodzenie jest przyznawane od każdej spłaty dokonanej w sprawie obsługiwanej przez firmę) oraz prowizja ze stawką progresywną (wynagrodzenie związane jest z osiągnięciem określonych przez wierzyciela celów, np. przekroczenia określonych progów skuteczności). Innym stosowanym modelem, szczególnie w monitoringu należności, jest prowizja uzależniona od kapitału zaangażowanego w monitorowaną sprawę.

Wysokość prowizji jest z reguły uzależniona od cech pakietu wierzytelności przekazanego do windykacji i jest indywidualnie negocjowana z wierzycielem. Jeśli cechy pakietu wskazują, że odzyskanie długów może być trudne (np. są to wierzytelności stosunkowo stare albo pakiet był już wcześniej windykowany przez wierzyciela lub inną firmę zewnętrzną) prowizja jest ustalana na wyższym poziomie niż w przypadku długów teoretycznie łatwiejszych do odzyskania. Innym czynnikiem wpływającym na wysokość stawki jest średnia wartość sprawy. Przy kwotach niskich – wynikających np. z niespłaconych opłat dodatkowych za jazdę bez biletu, firmy windykacyjne kierują się najczęściej zasadą, że im niższa wartość sprawy, tym prowizja za odzyskanie należności jest wyższa. Wysokość stawek prowizyjnych zależy też od uzgodnionego z wierzycielem czasu obsługi spraw oraz natężenia używanych w procesie windykacyjnym narzędzi.

Ponieważ istnieje wiele czynników wpływających na wysokość stawek prowizyjnych pobieranych przez firmy windykacyjne, trudno precyzyjnie określić ich wysokość. Z badań IBnGR wynika, że w przypadku długów konsumenckich o stopniu przeterminowania przekraczającym 180 dni od daty wymaganej spłaty, wynikających z umów wypowiedzianych o całkowitej wartości wymagalnej mieszczącej się



w przedziale od 2,5 do 10 tysięcy złotych, stawki prowizyjne wynoszą od 10 do 20 procent. Oczywiście prowizja pobierana jest jedynie od kwot, które zostaną spłacone, czyli trafią na rachunek wierzyciela. Kwoty, których nie udało się odzyskać firmie windykacyjnej, nie są obciążone prowizją.

Ustalenie dokładnych zasad współpracy z firmą windykacyjną jest dla wierzycieli szczególnie istotne, ponieważ część klientów (dłużników) często utożsamia windykatora z firmą, wobec której zaistniał dług, a więc na przykład z bankiem czy operatorem sieci telefonii komórkowej. Istotne jest zatem, aby nie zrazić klienta do firmy poprzez nieodpowiednią formę windykacji długu. Najczęściej jest bowiem tak, że wierzyciel chce odzyskać swoją należność, ale jednocześnie nie chce stracić klienta. Dlatego windykacja zewnętrzna jest prowadzona dokładnie w taki sposób, jakiego oczekuje wierzyciel. Zawsze dopuszczona jest jednak pewna elastyczność procesu windykacyjnego, gdyż jest to warunek jego skuteczności.

## **2.7 Handel wierzytelnościami**

Niezwykle istotnym, choć najmłodszym segmentem rynku zarządzania wierzytelnościami w Polsce jest handel wierzytelnościami. Na dużą skalę rynek tego typu transakcji rozwija się od 2005 roku. Rozwój ten jest w ostatnich latach bardzo dynamiczny. Przyczyny szybkiego wzrostu liczby i wartości transakcji sprzedaży pakietów wierzytelności zostały już przedstawione w podrozdziale 2.3 przy okazji omawiania podziału rynku windykacyjnego. Dla przypomnienia są to przede wszystkim: wzrost skłonności wierzycieli do wystawiania na sprzedaż pakietów wierzytelności, rozwój sekurytyzacji, wzrost skłonności firm windykacyjnych do tego rodzaju zakupów ze względu na szereg przewag, jakie daje praca na portfelach nabytych w stosunku do windykacji w systemie inkaso. Korzyścią po stronie wierzyciela jest przede wszystkim pozbycie się trudnych wierzytelności, co znajduje swoje odzwierciedlenie w poprawie określonych wskaźników finansowych, a w przypadku banków umożliwia także rozwiązanie stworzonych na ten cel rezerw.

Obecnie w Polsce wystawianych jest na sprzedaż około 150-200 portfeli wierzytelności rocznie. Największy segment stanowią portfele bankowe, które



wartościowo obejmują około 80 procent wszystkich portfeli. Są to jednocześnie portfele o największej wartości, sięgające często kilkuset milionów złotych. Od czasu do czasu banki wystawiają jednak na sprzedaż portfele znacznie większe, których wartość sięga nawet 1 miliarda złotych. Dla porównania wartość portfeli niebankowych, a więc pochodzących od wierzycieli z innych branż, wynosi zazwyczaj od kilku do kilkudziesięciu milionów złotych. Na rynku oferowane są pakiety, które podlegały już działaniom windykacyjnym o różnym zakresie.

Z punktu widzenia firmy windykacyjnej kluczowe znacznie przy transakcjach zakupu wierzytelności ma wycena portfela. Cena, jaką gotowy jest zapłacić kupujący (firma windykacyjna, fundusz inwestycyjny) poprzedzona jest dokładną analizą struktury pakietu wierzytelności. Wycena taka może trwać nawet kilka tygodni. Na podstawie analizy szacowany jest między innymi prawdopodobny procent należności, jaki będzie możliwy do odzyskania w danym pakiecie. Cena musi być zatem tak skalkulowana, aby wyliczona wartość możliwych do odzyskania środków pokryła koszt zakupu, koszt windykacji oraz zapewniła firmie windykacyjnej założoną marżę zysku. Do wyceny stosuje się skomplikowane modele matematyczno-statystyczne, a część firm windykacyjnych zatrudnia specjalistów zajmujących się szacowaniem ryzyka portfela.

Z wyceną portfeli wierzytelności wiąże się jeden z problemów, który występuje obecnie na krajowym rynku windykacyjnym. Polega on na często bardzo ograniczonej informacji na temat cech sprzedawanych należności, jaką oferenci przekazują podmiotom zainteresowanym ich kupnem. Chodzi o wszelkie informacje związane z długami wchodzącymi w skład portfela, a więc ich wiek, pochodzenie, strukturę dłużników itp. Brak informacji sprawia, że przy wycenie portfeli firmy windykacyjne przyjmują negatywne założenia co do parametrów, o których nic nie wiedzą, co podnosi ryzyko i sprawia, że oferowana cena jest niższa. Przekazanie pełnej informacji o wystawianym pakiecie jest więc w interesie sprzedających, a w skali makro zwiększa efektywność działania rynku.

Inny problem, z którym boryka się rynek handlu wierzytelnościami to brak odpowiedniej ilości kapitału na zakup portfeli w stosunku do ich potencjalnej podaży. Problemy z finansowaniem zakupów są więc obecnie najpoważniejszą barierą rozwoju tego rynku, choć trzeba przyznać, że sytuacja uległa znacznej zmianie w roku 2010.



Sytuacji nie ułatwia fakt, że skłonność banków do traktowania kupowanych przez firmy windykacyjne portfeli wierzytelności jako zabezpieczenia udzielanych im kredytów jest bardzo niska.

W tym miejscu warto też zwrócić uwagę na problem niekorzystnych, z punktu widzenia rozwoju rynku, rozwiązań podatkowych odnoszących się do handlu wierzytelnościami. Zgodnie z przepisami polskiego prawa podatkowego do kosztów uzyskania przychodów w przypadku nabywania wierzytelności możliwe jest zaliczenie poniesionych nakładów wyłącznie do wysokości odzyskanych środków obliczane na poziomie pojedynczych wierzytelności.

Opodatkowanie dochodów z zakupionych pakietów wierzytelności stawia w niekorzystnej sytuacji firmy kupujące takie pakiety. Kupując portfel kilku tysięcy pojedynczych spraw nabywca płaci jedną (niejako zryczałtowaną) cenę za cały portfel, mając jednocześnie świadomość, że niektóre długi uda się odzyskać w całości, a innych nie uda się odzyskać nawet w części. W zależności od jakości portfela udział wierzytelności które udaje się odzyskać stanowi od kilku do kilkudziesięciu procent. Podstawą opodatkowania podatkiem CIT jest dochód (różnica pomiędzy skutecznie zwindykowaną wartością długu a ceną zakupu) uzyskany na każdym pojedynczym długu w pakiecie. Jednocześnie, przepisy podatkowe nie pozwalają zaliczyć do kosztów uzyskania przychodów (a więc do kosztów pomniejszających podstawę opodatkowania) strat poniesionych na zakupionych wierzytelnościach, których nie udało się odzyskać. Oznacza to, że jeśli nabywca uzyska dochód na jednym zakupionym długu, to musi od niego zapłacić podatek, ale jeśli straci na innym, nie może uznać, że poniósł stratę podatkową. Mechanizm ten prowadzi do wzrostu efektywnej stawki podatkowej zakupionego portfela wierzytelności nawet do poziomu kilkudziesięciu procent, co zmniejsza skłonność przedsiębiorców do angażowania się w zakupy pakietów długów.

## **2.8 Sekurytyzacja**

Sekurytyzacja jest na rynku polskim stosunkowo nowym, lecz bardzo aktywnie rozwijającym się źródłem finansowania, które może mieć zastosowanie w wielu



działach gospodarki takich jak na przykład bankowość, handel, ubezpieczenia czy windykacja. Słowo sekurytyzacja pochodzi od angielskiego *securities*, które oznacza papiery wartościowe. Początki sekurytyzacji datuje się na lata 70. w Stanach Zjednoczonych i lata 80. w Europie, w której prekursorem w tej dziedzinie była Wielka Brytania. Początki procesu sekurytyzacji wiązały się z transakcjami dotyczącymi kredytów hipotecznych. Obecnie sekurytyzacja jest najszybciej rozwijającym się elementem rynku kapitałowego w USA i Europie Zachodniej.

W uproszczeniu sekurytyzacja polega na zamianie należności (długów, wierzytelności) na papiery wartościowe. W stosunkach wierzyciel – dłużnik polega na wydaniu papierów wartościowych pod zastaw określonych wierzytelności (na przykład pożyczek czy kredytów hipotecznych). Warto zaznaczyć, iż papiery wartościowe dłużne biorące udział w procesie sekurytyzacji są łatwiej zbywalne niż zwykłe należności i ułatwiają obrót gospodarczy. Wspomnianemu procesowi można poddać zarówno wierzytelności obecne, jak i przyszłe.

Rozwój sekurytyzacji w Polsce był związany z nowelizacją w 2004 roku Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (zwłaszcza art. 92a-92c oraz art. 104) oraz wejściem w życie ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych (w szczególności art. 183-195 oraz art. 326). Przytoczone regulacje umożliwiły powstawanie tzw. funduszy sekurytyzacyjnych, które są szczególną odmianą funduszy inwestycyjnych oraz pozwalają na emisję certyfikatów inwestycyjnych w celu zgromadzenia środków na nabycie wierzytelności. Polskim prekursorem w obrębie sekurytyzacji był Bank Pekao S.A., uruchamiając w 2000 roku transzę wartości 4,3 mln zł. Pierwszym zezwoleniem na obsługę wierzytelności sekurytyzowanych przez fundusz sekurytyzacyjny (w tym wypadku fundusz PROKURA NS FIZ) było pozwolenie wydane przez Komisję Papierów Wartościowych i Giełd firmie windykacyjnej KRUK S.A., które umożliwiło serwisowanie wierzytelności nabytych przez fundusz. Regulacje prawne dotyczące sekurytyzacji wierzytelności nie zostały jeszcze ujednocnione, a problemy pojawiające się w tym przypadku mogłaby rozwiązać wzorem innych państw europejskich ustawa o sekurytyzacji.

Teoretycznie proces sekurytyzacji przebiega w następujących etapach:



1. Zbycie aktywów przez podmiot poszukujący finansowania (tzw. inicjatora, którym zazwyczaj jest bank).
2. Utworzenie spółki specjalnego przeznaczenia (tzw. SPV - Special Purpose Vehicle) – inaczej funduszu sekurytyzacyjnego (jeśli jeszcze nie istnieje).
3. Pozyskanie inwestora (jeśli go jeszcze nie ma).
4. Stworzenie prospektu emisji krótkoterminowych papierów dłużnych.
5. Przekazanie obsługi windykacyjnej przez fundusz serwiserowi, którym najczęściej jest firma windykacyjna.
6. Uzyskanie pozytywnej oceny agencji ratingowej (nieobowiązkowe).

Pierwszym etapem sekurytyzacji jest wspomniane zbycie aktywów przez określony podmiot, który dzięki tej transakcji może pozbyć się związanego z nimi ryzyka. Drugim etapem jest utworzenie spółki specjalnego przeznaczenia (funduszu sekurytyzacyjnego). Fundusz taki jest szczególnym rodzajem funduszu inwestycyjnego. Jest on tworzony w celu dokonywania emisji certyfikatów inwestycyjnych o określonej wartości, czego z kolei celem jest zgromadzenie środków na nabycie wierzytelności (środki te są pozyskiwane przez sprzedaż certyfikatów inwestorom, na przykład innym funduszom inwestycyjnym). Wyróżnić można fundusze sekurytyzacyjne standaryzowane i niestandaryzowane. Pierwsze z nich tworzone są przez ustawę z wydzielonymi subfunduszami, natomiast fundusze o charakterze niestandaryzowanym nie muszą być tworzone z subfunduszami. Warto zaznaczyć, że uczestnikami funduszu niestandaryzowanego mogą być wyłącznie osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej. Osoby fizyczne mogą być uczestnikami takiego funduszu tylko wtedy, kiedy cena certyfikatu inwestycyjnego nie jest mniejsza niż równowartość w złotych 40 000 euro. Spółki specjalnego przeznaczenia (SPV), jakimi są fundusze sekurytyzacyjne, mogą lokować aktywa między innymi w dłużnych papierach wartościowych oraz depozytach w bankach krajowych lub instytucjach kredytowych. Na chwilę obecną (II połowa 2010 roku) w Polsce działa 20 funduszy sekurytyzacyjnych, których większość jest skupiona w Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych Copernicus Capital TFI. Najstarsze z funduszy sekurytyzacyjnych działają w Polsce od 2005 roku, najmłodsze powstały w 2009 roku.



Następnym etapem w procesie sekurytyzacji jest pozyskanie inwestora, co pozwala na zdobycie środków na nabycie wierzytelności. Warto zaznaczyć, że wielu z obecnych na rynku inwestorów specjalizuje się w określonych rodzajach wierzytelności. Najczęściej spotykaną formą sprzedaży wierzytelności jest przetarg. Wyróżniamy przetargi nieograniczone, które charakteryzują się zaproszeniem do negocjacji nieograniczonego kręgu osób (fizycznych bądź prawnych), zazwyczaj poprzez ogłoszenie publiczne. Przetargi ograniczone natomiast dedykowane są określonej grupie podmiotów, często z określeniem koniecznych dla złożenia oferty przesłanek. Warunki przetargu powinny określać w szczególności harmonogram przetargu, a także cut-off date oraz due diligence. Zdarza się, że warunkiem koniecznym przystąpienia do przetargu jest złożenie określonego wadium (uregulowanego w Kodeksie Cywilnym nowelą z dnia 14.03.2003, art. 70 kc). Wadium to dodatkowe zabezpieczenie pieniężne (kaucja) na rzecz organu organizującego przetarg, składane przez uczestników przetargu jako promesa dotrzymania umowy. Zgodnie z art. 70 § 1 kc wysokość wadium wskazują warunki przetargu, które stanowi zazwyczaj określony procent sumy pieniężnej od wartości przedmiotu licytowanego. Cut-off date oznacza dzień, od którego wszelkie pożytki z portfela należne są nabywcy, natomiast terminem due diligence określa się badanie stanu prawnego wierzytelności wchodzących w skład danego portfela. Polega ono na zapoznaniu się uczestników przetargu z dokumentacją i określeniem przez nich możliwości odzyskania wierzytelności zawartych w portfelu, a więc przewidywanych dla nich korzyści. Warto zauważyć, że badaniu due diligence poddawana jest jedynie reprezentatywna próbka portfela, a nie cały portfel. Następnie uczestnicy, którzy złożyli najkorzystniejsze oferty przechodzą do drugiego etapu przetargu, w którym dyskutowana jest cena oraz kształt umowy. Po wyłonieniu określonego oferenta dochodzi do podpisania umowy, wpisu do ksiąg wieczystych w przypadku wierzytelności hipotecznych oraz ostatecznego zamknięcia transakcji.

Po wyłonieniu inwestora następuje opracowanie prospektu emisji krótkoterminowych papierów dłużnych. Fundusze sekurytyzacyjne wydają certyfikaty inwestycyjne. Są to papiery wartościowe o charakterze imiennym lub na okaziciela (mogą być one notowane na giełdzie). Fundusz wydający certyfikat inwestycyjny jest zobligowany do uzyskania zgody Komisji Nadzoru Finansowego na wprowadzenie do



publicznego obrotu, która jest równoznaczna z dopuszczeniem emisji certyfikatów inwestycyjnych do obrotu publicznego. Aktywa funduszu stanowią środki z tytułu wpłat jego uczestników oraz nabyte przez fundusz prawa i pożyczki z tych praw. Są one wyceniane według wartości jego poszczególnych składników.

Następnym krokiem jest przekazanie obsługi windykacyjnej funduszu serwisowi, którym najczęściej jest firma windykacyjna. Serwiser obsługuje sekurytyzowane wierzytelności na podstawie umowy zawartej z funduszem. Firmy windykacyjne posiadają odpowiednie zaplecze techniczne i osobowe do zarządzania wierzytelnościami. Specjalizują się w monitoringu wierzytelności i przeprowadzaniu ich windykacji. Warto wspomnieć, że nabywca wierzytelności, jakim jest fundusz sekurytyzacyjny musi uzyskać zgodę Komisji Nadzoru Finansowego na zawarcie umowy z serwisierem w przypadku funduszy założonych przed zmianą Ustawy o Funduszach Inwestycyjnych z dnia 4 września 2008 roku. Natomiast w celu obsługi funduszy funkcjonujących na nowych warunkach, serwisier jest zobowiązany do posiadania zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego na zarządzanie sekurytyzowanymi wierzytelnościami. W procesie wydawania takiego zezwolenia sprawdzane są warunki techniczne i organizacyjne obsługi danych wierzytelności.

Ostatnim etapem całego procesu może być pozyskanie oceny ratingowej funduszu. Polega ona na analizie wiarygodności finansowej i ryzyka kredytowego podmiotu zaciągającego dług. Ocena ta ułatwia podejmowanie inwestorom decyzji inwestycyjnych oraz ograniczenie ryzyka związanego z danymi aktywami. Ocena ratingowa nie jest obligatoryjnym etapem procesu sekurytyzacji i nie wszystkie fundusze posiadają taki rating, niemniej jednak uzyskanie pozytywnej oceny wpływa na wiarygodność funduszu i przedkłada się na jego notowania w przyszłości.

Ponieważ przebieg procesu sekurytyzacyjnego może wydawać się skomplikowany, poniżej prezentujemy typowy schemat jego praktycznego przebiegu.

1. Określenie parametrów portfela wierzytelności mającego ulec procesowi sekurytyzacji (rodzaj i wielkość portfela, warunki prawne).
2. Ustalenie procedur prowadzących do wyboru nabywcy wierzytelności (np. przetarg dopuszczający wyłącznie fundusze sekurytyzacyjne).



3. Podpisanie zobowiązania o poufności przez inwestorów i ich doradców.
4. Przekazanie inwestorom warunków przetargu oraz statystycznych danych o portfelu.
5. Przeprowadzenie przez inwestorów procesu due diligence wierzytelności (sytuacji finansowej i zabezpieczeń prawnych).
6. Złożenie ofert przez inwestorów, negocjowanie warunków umowy oraz postanowień cesji (zakres odpowiedzialności, ewentualne dodatkowe obowiązki nabywcy związane z wierzytelnościami regulujące sposób zamknięcia transakcji).
7. Wybranie inwestora.
8. Zamknięcie transakcji obejmuje szereg czynności poza podpisaniem umowy przelewu wierzytelności i zapłatą ceny przez nabywcę. W tym czasie następuje przekazanie dokumentacji dotyczącej wierzytelności i przeniesienie zabezpieczeń – jeśli istnieją – (np. sporządzenie i wysłanie wniosków o ujawnienie nowego wierzyciela w księgach wieczystych oraz w rejestrze zastawów).

Warto pamiętać, że po przeprowadzeniu transakcji wierzyciel nadal będzie miał obowiązki związane ze sprzedażą należności. Szczególnie w pierwszym okresie po dokonaniu przelewu wierzytelności do wierzyciela może wpływać korespondencja od dłużników i organów prowadzących postępowania w sprawie należności. Dłużnicy mogą dokonywać wpłat na jego rachunki a wierzyciel zobowiązany jest do ich przelewu na fundusz sekurytyzacyjny w terminie pięciu dni roboczych od dnia wymagalności ich przekazania (obowiązek taki wynika z artykułu 12 ust. 4 punkt 15 c Ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych). Z tego powodu konieczne jest ustalenie zasad przekazywania takich dokumentów i wpłat nabywcy wierzytelności oraz wyznaczenie osób odpowiedzialnych za bieżące kontakty z nabywcą.

Przyszłość krajowego rynku handlu wierzytelnościami należy do sekurytyzacji – już obecnie niemal wszystkie transakcje portfeli bankowych realizowane są z wykorzystaniem funduszy sekurytyzacyjnych. Dzieje się tak dlatego, że z punktu widzenia banków, cesja wierzytelności na fundusz sekurytyzacyjny jest korzystniejsza



niż tradycyjna sprzedaż portfela wierzytelności na przykład firmie windykacyjnej, Wynika to z faktu, że zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe cesja na fundusz sekurytyzacyjny przeważnie pozwala bankowi na wpisanie zawartej transakcji w koszt uzyskania przychodów, co pozytywnie wpływa na jego wyniki finansowe.

## **2.9 Społeczny i edukacyjny wymiar windykacji**

Branża windykacyjna odgrywa także istotną rolę społeczną i edukacyjną. W wymiarze społecznym wskazać należy na szereg korzyści, które wynikają z faktu pomocy dłużnikom. W związku ze wspomnianym już wcześniej, mającym coraz szersze odzwierciedlenie w rzeczywistości, nowym podejściem do dłużnika, firmy windykacyjne coraz częściej kojarzone są jako instytucje pomagające wyjść z długów, a nie jako kolejny wierzyciel grożący określonymi konsekwencjami prawnymi. Możliwość zawarcia ugody i rozłożenia spłaty długu na raty jest dla wielu osób jedynym sposobem na uregulowanie zobowiązań.

Pomoc firm windykacyjnych stwarza więc wielu osobom szansę na poprawę sytuacji finansowej, umożliwia ponowne korzystanie z kredytów bankowych oraz zawierania umów z dostawcami różnego rodzaju usług. Osoby te, jeszcze jako dłużnicy, często takiej możliwości nie mają z uwagi na obecność w rejestrach dłużników. Znaczenie tego aspektu będzie w najbliższej przyszłości zdecydowanie rosło wraz ze wzrostem roli i zasięgu działania biur informacji gospodarczej.

Ma to swoje dalsze pozytywne skutki ekonomiczne, ponieważ osoby ponownie „przywrócone” do obiegu kredytowego kreują popyt na dobra i usługi, a to z kolei znajduje odzwierciedlenie we wzroście gospodarczym.

Warto też wspomnieć o edukacyjnym wymiarze windykacji nieregulowanych zobowiązań. Częstym powodem wpadania gospodarstw domowych w pułapkę zadłużenia jest brak świadomości konieczności spłaty zaciąganych zobowiązań oraz brak umiejętności prawidłowego oszacowania własnej zdolności obsługi zaciąganego zadłużenia. Obie powyższe przyczyny są częściowo związane z niskim poziomem edukacji ekonomicznej polskiego społeczeństwa.

Działania firm windykacyjnych nie pozostają bez wpływu na ogólny poziom wiedzy ekonomicznej Polaków i mogą się przyczyniać do utrwalania w świadomości



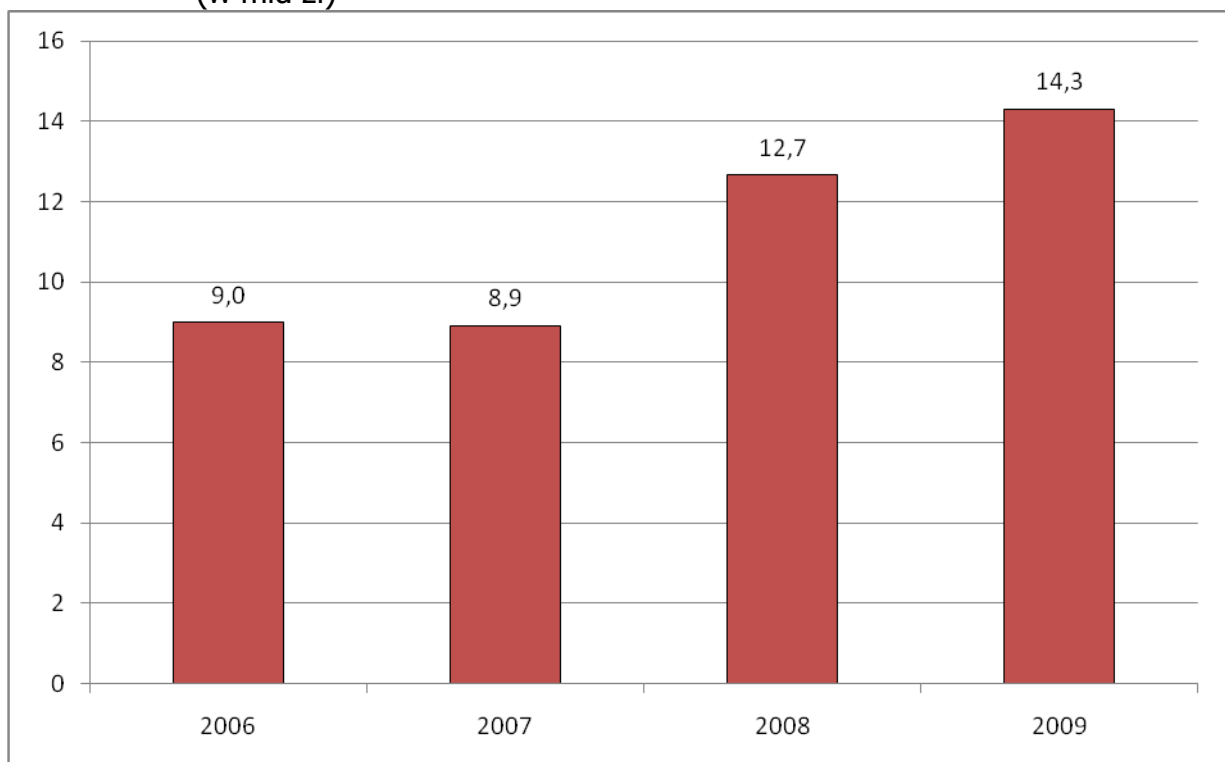
społecznej przekonania, że nie należy zaciągać zobowiązań, gdy nie ma pewności, że istnieje możliwość ich spłaty oraz, że każde zobowiązanie, prędzej czy później, musi być spłacone. Wszczęcie procedur windykacyjnych często uświadamia osobom nieuchronność spłaty zobowiązań i działa prewencyjnie w przyszłości.

### 3. Rynek windykacji w liczbach

#### 3.1 Wielkość rynku windykacji

Za wielkość rynku usług windykacyjnych przyjmuje się łączną wartość spraw przekazanych do windykacji firmom zewnętrznym. Nie ma przy tym znaczenia czy przekazanie wierzytelności odbyło się w formie zlecenia ściągnięcia należności (inkaso), czy też odsprzedaży zagrożonego zadłużenia, najważniejszy jest fakt przekazania długu wyspecjalizowanej firmie windykacyjnej. A zatem do rynku usług windykacyjnych nie jest zaliczana windykacja wewnętrzna, czyli działania mające na celu ściągnięcie niespłaconych terminowo należności, prowadzone samodzielnie przez wierzycieli pierwotnych.

**Wykres 3.1** Wielkość rynku usług windykacyjnych w Polsce w latach 2006-2009 (w mld zł)



*Źródło: IBnGR na podstawie informacji od firm windykacyjnych*

Rynek usług windykacyjnych w Polsce w latach 2006-2009 odznaczał się tendencją wzrostową. Według szacunków IBnGR w 2006 roku jego wartość wyniosła 9 mld złotych. Po przejściowej stabilizacji w 2007 roku, rynek zaczął się dynamicznie



rozwijać. W 2008 roku jego wartość wynosiła blisko 13 mld, a w 2009 roku 14,3 mld złotych.

Łącznie wielkość rynku usług windykacyjnych w Polsce w ciągu trzech lat zwiększyła się o 5,3 mld złotych, czyli o blisko 60 procent. Tak wysokie tempo wzrostu pokazuje jednoznacznie, że sektor zarządzania wierzytelnościami w Polsce nadal znajduje się w fazie rozwojowej i nie jest jeszcze w pełni ukształtowany, choć wykorzystywane techniki windykacyjne nawiązują do najlepszych wzorców stosowanych w krajach wysokorozwiniętych. Rosnące zadłużenie Polaków, upowszechnianie wiedzy o działaniach windykacyjnych oraz wzrost ogólnego zaufania do firm windykacyjnych sprawiają, że przed sektorem wciąż rysują się korzystne perspektywy rozwojowe.

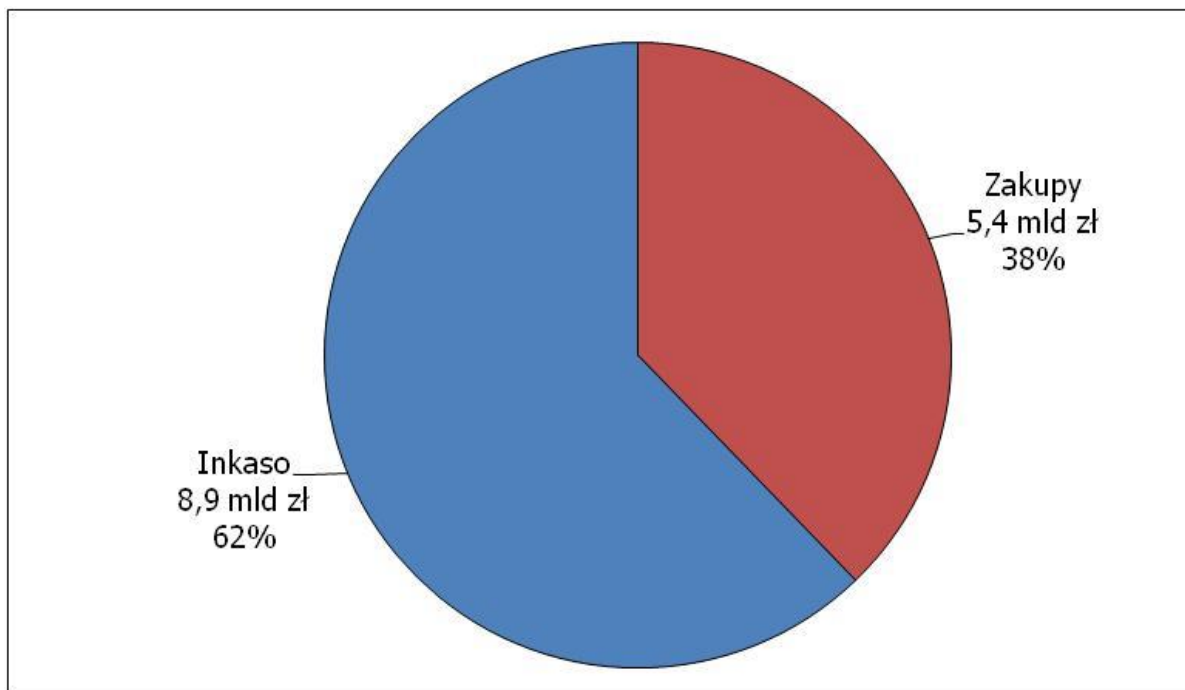
### **3.2 Struktura rodzajowa – inkaso, sprawy nabyte**

Jednym z najprostszych podziałów rynku usług windykacyjnych jest podział według sposobu pozyskania wierzytelności do windykacji. Jak wspomniano we wcześniejszych rozdziałach, realizowane są obecnie dwa modele biznesowe: windykacja na zlecenie (inkaso) oraz windykacja pakietów nabytych (zakup wierzytelności).

Na wykresie 3.2 przedstawiono, jak według kryterium sposobu pozyskania wierzytelności wygląda struktura rynku zarządzania wierzytelnościami w Polsce. Z informacji rynkowych wynika, że wśród modeli prowadzenia działalności windykacyjnej dominuje windykacja w systemie inkaso, czyli windykacja na zlecenie. Według szacunków IBnGR wartość spraw inkaso wyniosła w 2009 roku 8,9 mld zł, co stanowiło 62 procent wartości całego rynku usług windykacyjnych.

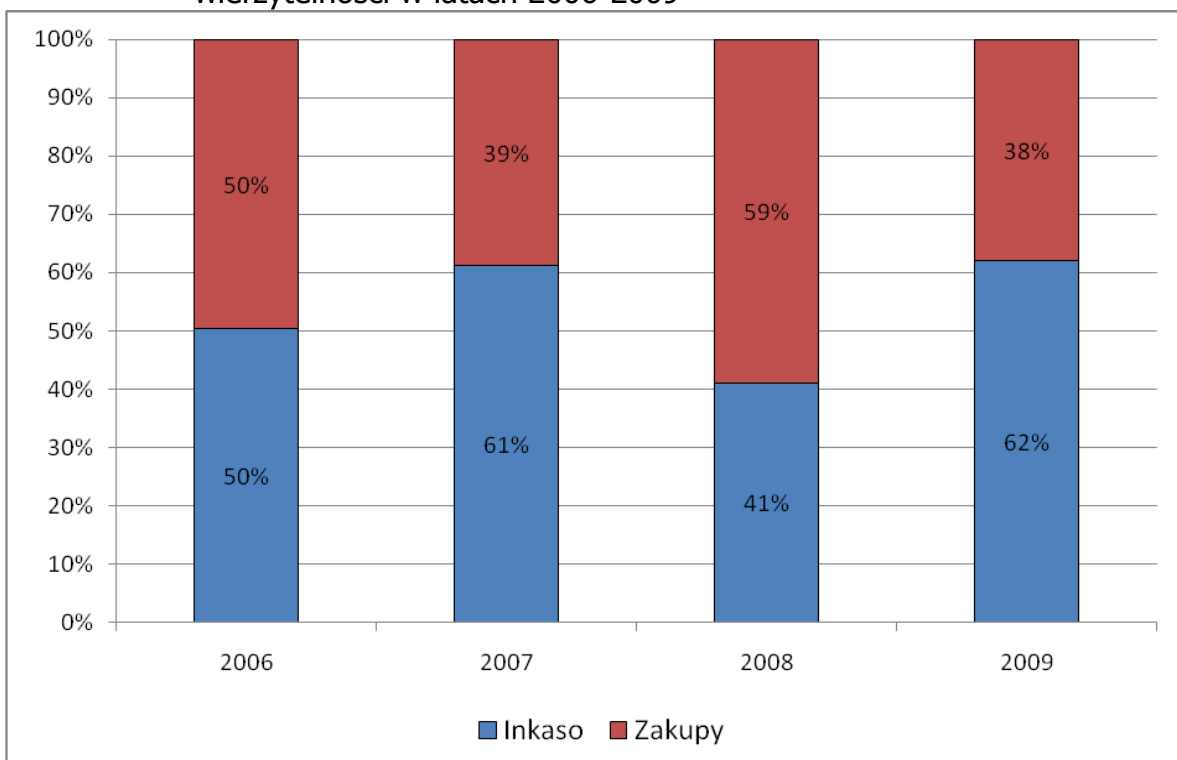
Segment windykacji pakietów nabytych, czyli zarządzania wierzytelnościami zakupionymi od wierzycieli przez firmy windykacyjne, był wart w 2009 roku, według szacunków IBnGR, 5,4 mld złotych. Jego wartość była zatem niższa niż rynku windykacji na zlecenie. Wiele wskazuje jednak na to, że to właśnie ten model prowadzenia działalności windykacyjnej ma największy potencjał rozwojowy. Łącznie segment windykacji zakupionych pakietów wierzytelności zwiększył się w latach 2006-2009 o 22 procent. Z kolei rynek inkaso zwiększył się prawie dwukrotnie.

**Wykres 3.2** Struktura i wartość rynku usług windykacyjnych według sposobu pozyskania wierzytelności w 2009 roku



Źródło: IBnGR na podstawie informacji od firm windykacyjnych

**Wykres 3.3** Struktura rynku usług windykacyjnych według sposobu pozyskania wierzytelności w latach 2006-2009

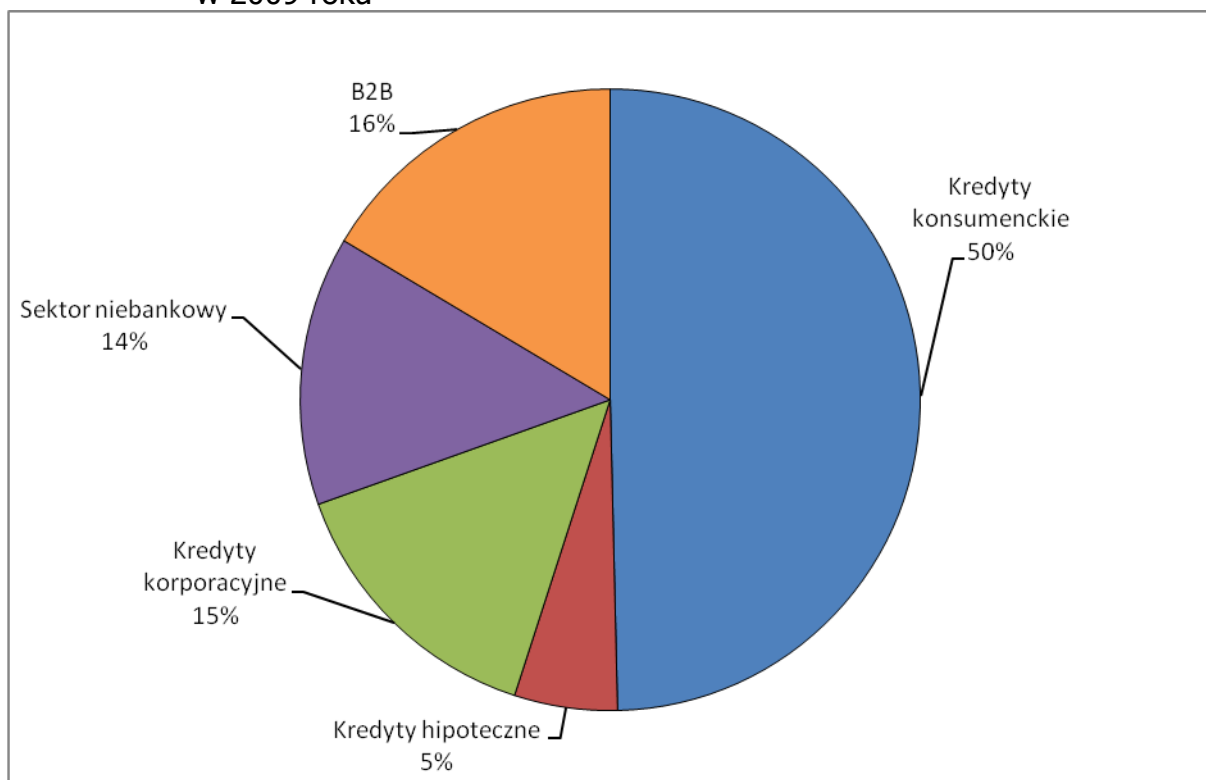


Źródło: IBnGR na podstawie informacji od firm windykacyjnych

### 3.3 Struktura segmentowa

W strukturze wierzytelności przekazywanych firmom windykacyjnym dominuje zadłużenie wobec sektora bankowego. Na kredyty i inne zobowiązania wobec banków przypada według szacunków IBnGR około 70 procent windykowanych należności. W kategoriach nominalnych w 2009 roku banki przekazały sektorowi windykacyjnemu sprawy o łącznej wartości bliskiej 10 mld złotych. Połowę rynku usług windykacyjnych stanowiły sprawy dotyczące nieterminowo spłacanych kredytów konsumenckich. Nieco mniejszym udziałem oznaczały się kredyty korporacyjne – 15 procent oraz kredyty hipoteczne – 5 procent. Niski udział kredytów hipotecznych wynika z tego, że są one przez gospodarstwa domowe spłacane w pierwszej kolejności.

**Wykres 3.4** Struktura segmentowa rynku zarządzania wierzytelnościami w Polsce w 2009 roku

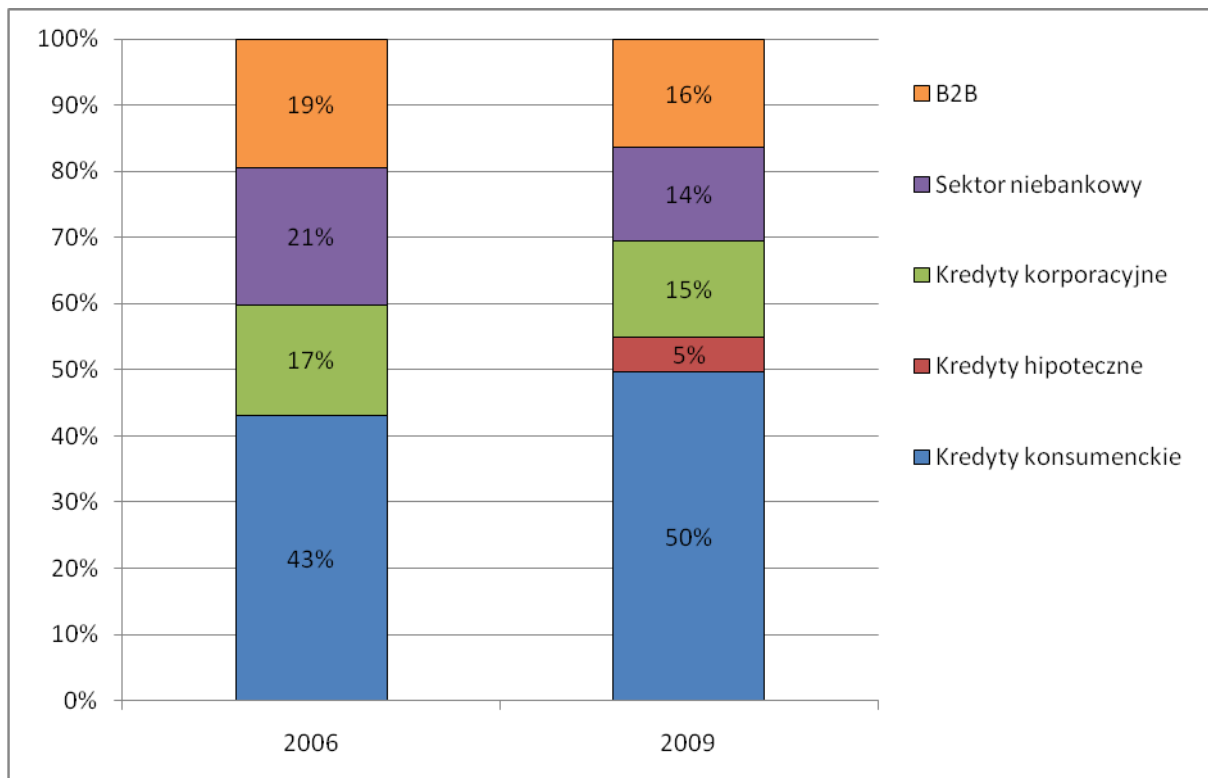


*Źródło: IBnGR na podstawie informacji od firm windykacyjnych*

30 procent windykowanych wierzytelności stanowi zadłużenie wobec innych podmiotów gospodarczych niż banki. W kategoriach pieniężnych, wartość tej części rynku wynosi blisko 4,4 mld złotych. 14 procent przypada na tzw. sektor niebankowy, pod którym należy rozumieć wszystkie podmioty gospodarcze, wobec których

gospodarstwa domowe nie spłacają terminowo swoich zobowiązań. Są to zatem: firmy ubezpieczeniowe, operatorzy telefonii, telewizje cyfrowe i kablowe, zakłady energetyczne, spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe, a także instytucje publiczne. Pozostałe 16 procent przypada na sektor B2B, czyli na wzajemne rozliczenia finansowe między przedsiębiorstwami. W ramach tego segmentu rynku znajdują się zazwyczaj nieuregulowane terminowo należności pomiędzy współpracującymi ze sobą firmami (nieopłacone faktury za dobra lub usługi itp.).

**Wykres 3.5** Struktura segmentowa rynku zarządzania wierzytelnościami w Polsce w 2006 i 2009 roku

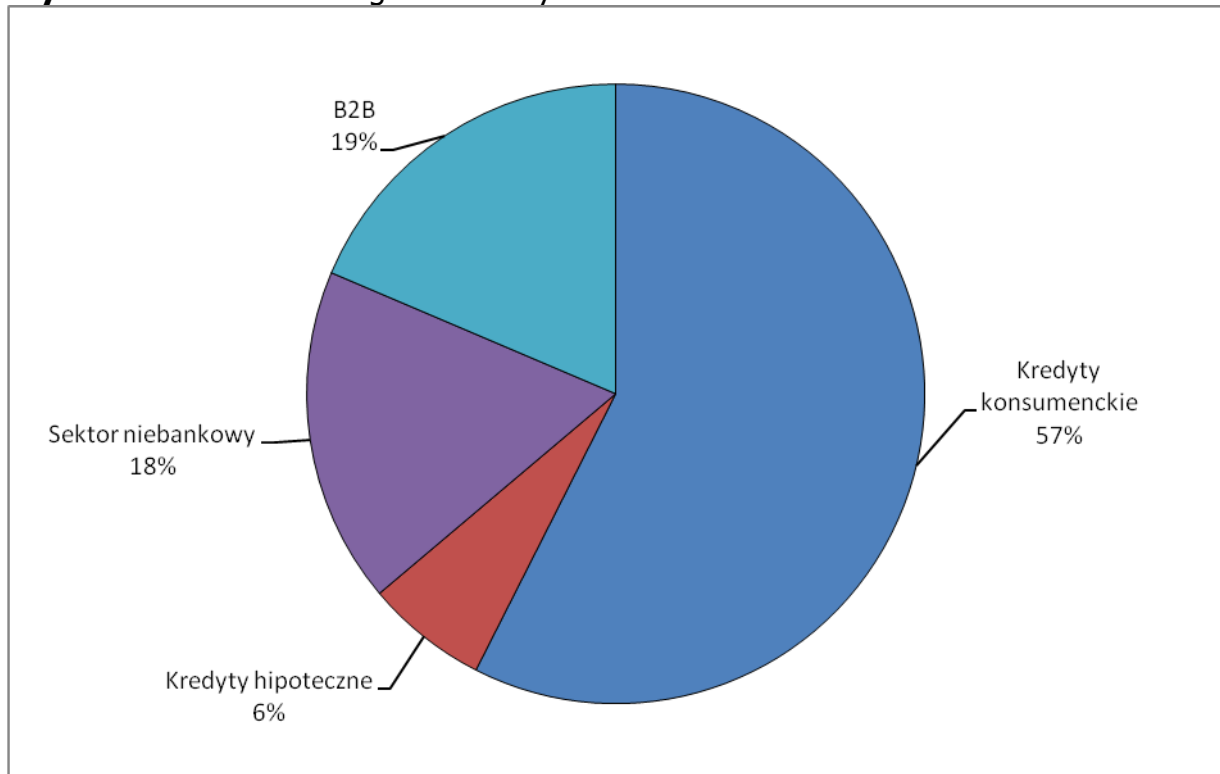


*Źródło: IBnGR na podstawie informacji od firm windykacyjnych*

Struktura segmentowa rynku zarządzania wierzytelnościami w 2006 roku była w porównaniu z 2009 rokiem nieco inna. Według szacunków IBnGR na sektor bankowy przypadało wtedy 60 procent wierzytelności przekazanych firmom windykacyjnym. Praktycznie nie przekazywano też wtedy do windykacji kredytów hipotecznych lub też zjawisko to było obecne w niewielkim stopniu. Największy wzrost znaczenia odnotowano w przypadku segmentu kredytów konsumenckich – wzrost udziału w rynku z 43 do 50 procent. Z kolei największym spadkiem udziału odznaczały

się przeterminowane wierzytelności gospodarstw domowych wobec sektora niebankowego – z 21 do 14 procent (nominalnie jednak zadłużenie to wzrosło).

**Wykres 3.6** Struktura segmentowa rynku inkaso w Polsce w 2009 roku



*Źródło: IBnGR na podstawie informacji od firm windykacyjnych*

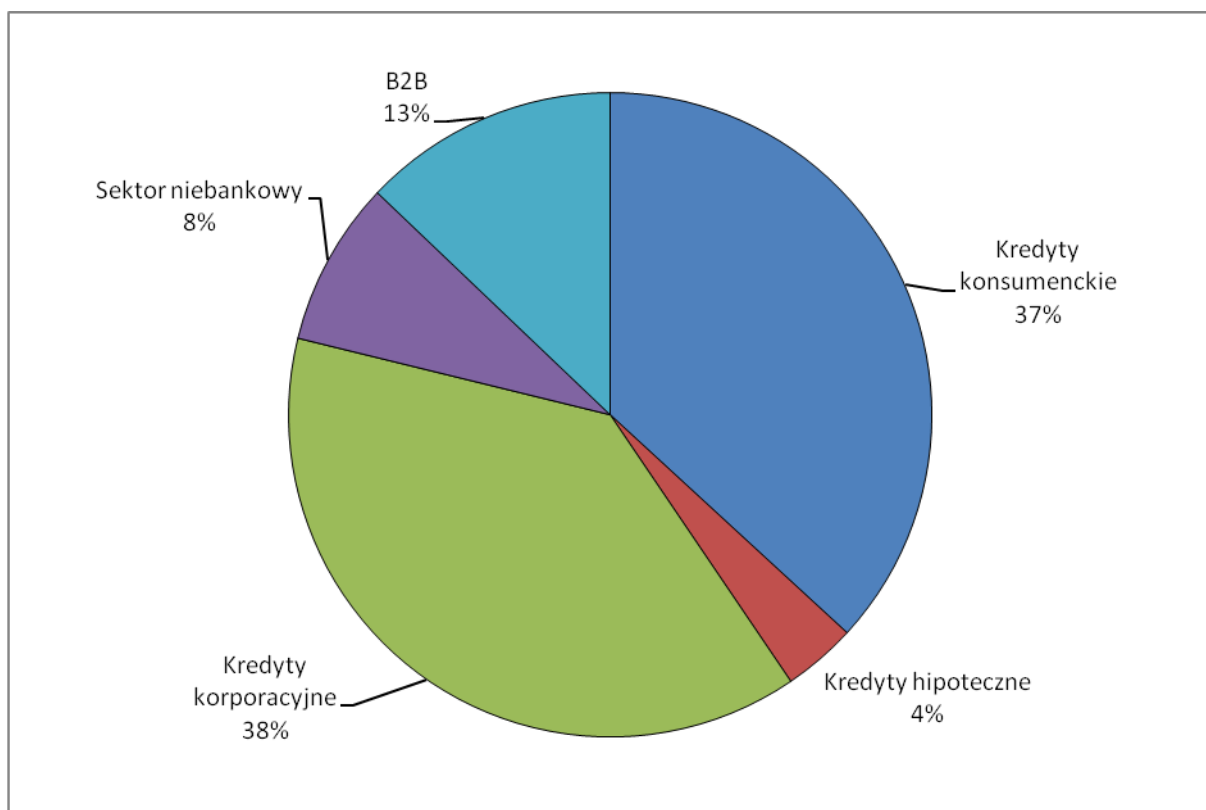
Według szacunków IBnGR 63 procent rynku inkaso przypada na sprawy przekazywane przez sektor bankowy. Najważniejszym segmentem tej części rynku są niespłacone terminowo kredyty konsumenckie, na które przypada aż 57 procent całej windykacji na zlecenie. Warto też podkreślić, że w 2009 roku właściwie nie zlecano firmom windykacyjnym ściągnięcia przeterminowanych kredytów korporacyjnych. Zjawisko to, o ile występowało, to w bardzo ograniczonej skali.

Łącznie na sektor windykacji konsumenckiej (B2C) przypada 81 procent rynku inkaso, czyli mniej niż w przypadku całego rynku usług windykacyjnych, gdzie udział B2C wynosi 84 procent.

Sektor B2B, czyli windykacja należności od przedsiębiorstw stanowi 19 procent rynku inkaso. Wyższy udział tego sektora w rynku windykacji na zlecenie niż w rynku ogółem oznacza, że przedsiębiorcy przy ściąganiu należności częściej preferują pośrednictwo firm windykacyjnych niż całkowitą odsprzedaż wierzytelności.

W 2006 roku według szacunków IBnGR rynek inkaso składał się z trzech głównych segmentów: kredytów konsumenckich (38 procent), sektora niebankowego (33 procent) i sektora B2B (29 procent). Zestawienie tych danych ze strukturą inkaso z 2009 roku pokazuje wyraźny wzrost udziału kredytów konsumenckich (z 38 do 57 procent). Nominalnie wartość tych kredytów zleconych do windykacji wzrosła ponad trzykrotnie.

**Wykres 3.7** Struktura segmentowa rynku zakupu wierzytelności w Polsce w 2009 roku

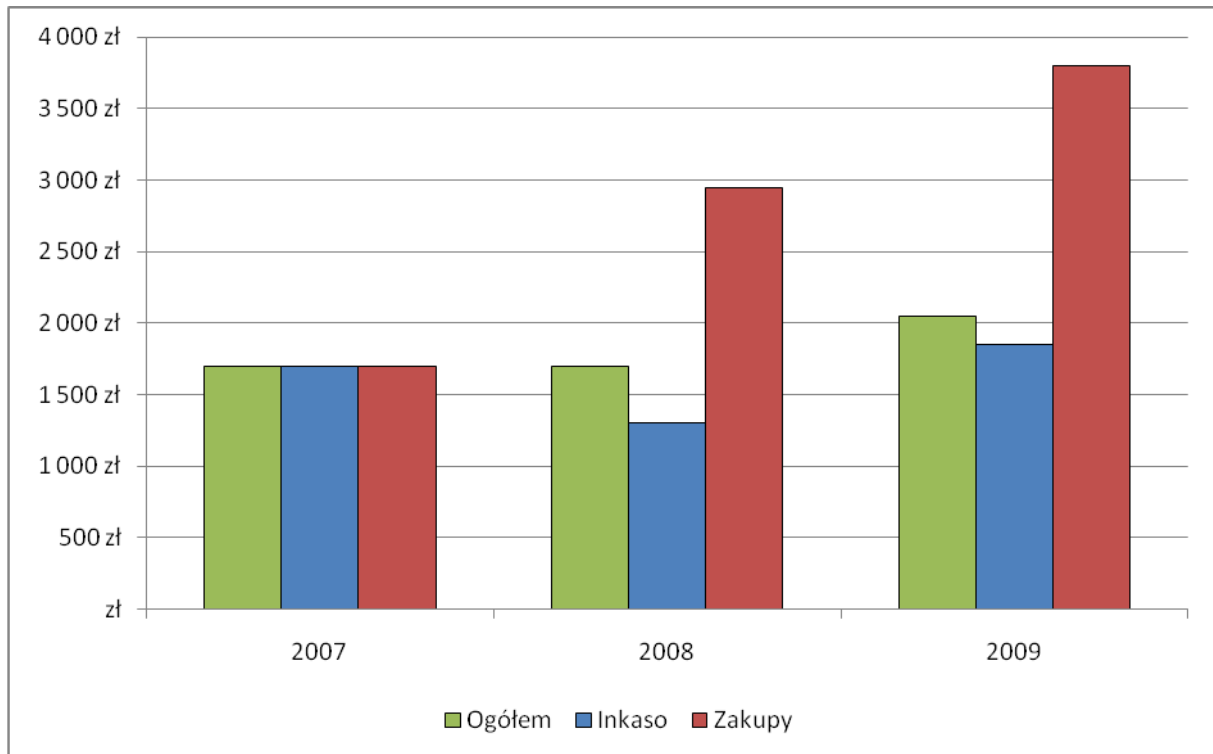


*Źródło: IBnGR na podstawie informacji od firm windykacyjnych*

Według szacunków IBnGR w strukturze rynku zakupu wierzytelności w 2009 roku dominowały kredyty korporacyjne – 38 procent. Kredyty te, jak wspomniano wcześniej, nie są właściwie poddawane windykacji na zlecenie, a jedynie sprzedawane. Zbliżonym udziałem w rynku zakupu wierzytelności odznaczają się kredyty konsumenckie – 37 procent. Łącznie sektor bankowy obejmuje 79 procent rynku zakupu zadłużenia. Z kolei na cały sektor B2C przypada 87 procent rynku – o 6 punktów procentowych więcej niż w przypadku rynku windykacji na zlecenie. Dla

porównania w 2006 roku w tej części rynku usług windykacyjnych dominowały kredyty konsumenckie – 49 procent. Z kolei kredyty korporacyjne stanowiły 34 procent.

**Wykres 3.8** Średnia wartość spraw przekazanych firmom windykacyjnym w latach 2007-2009



*Źródło: IBnGR na podstawie informacji od firm windykacyjnych*

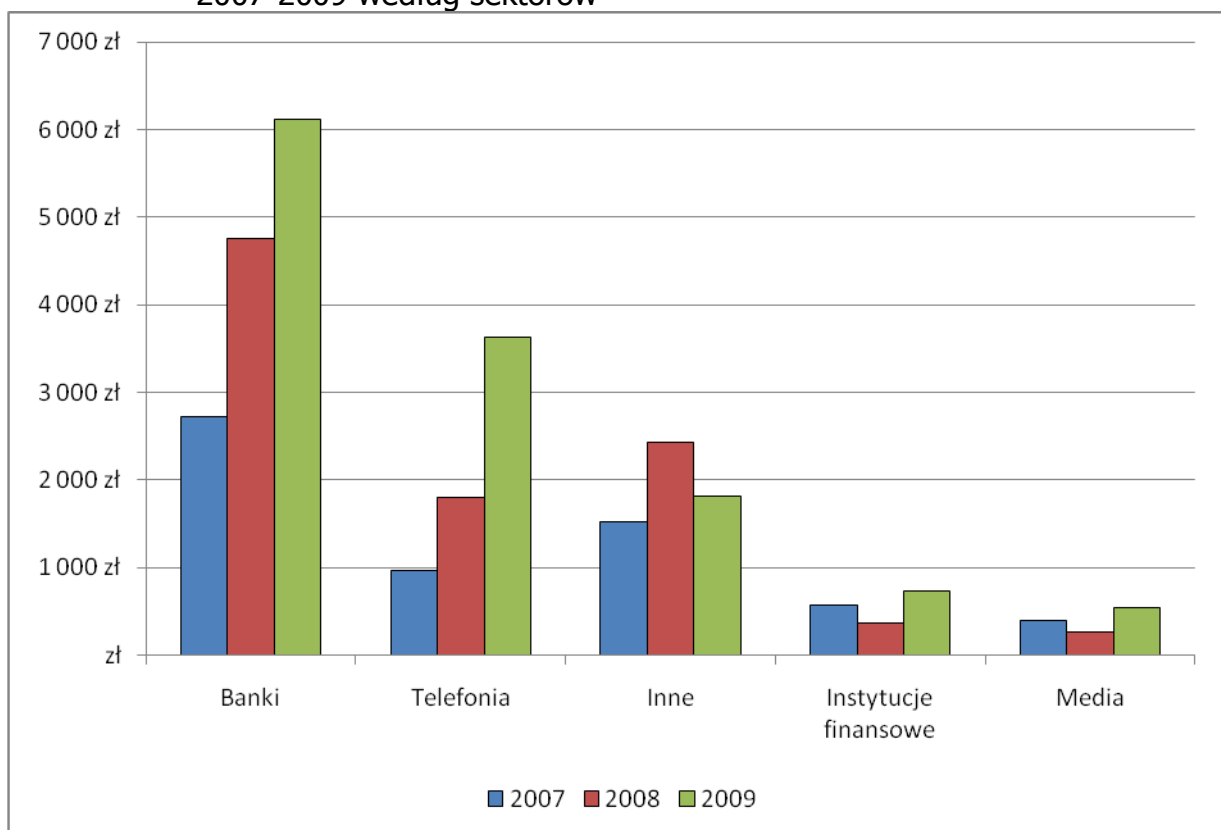
Według szacunków IBnGR średnia wartość sprawy przekazanej firmom windykacyjnym wyniosła w 2009 roku około 2050 złotych. Oznacza to jej wzrost o 350 złotych w porównaniu z 2007 rokiem. W ujęciu względnym wzrost ten wyniósł 21 procent. Największą przeciętną wartością odznaczają się sprawy kupowane przez firmy windykacyjne – w 2009 roku średnia wartość wyniosła 3800 złotych, wobec 1850 złotych w przypadku inkaso.

Średnia wartość sprawy w latach 2007-2009 wzrosła niezależnie do tego, czy była to windykacja wierzytelności na zlecenie czy też wierzytelności zakupionych. Wzrost średniej wartości sprawy na rynku inkaso wyniósł 9 procent (nominalnie około 150 złotych), a na rynku zakupów 124 procent (nominalnie 2100 złotych).

Wysoki wzrost przeciętnej wartości zakupionej wierzytelności oznacza z jednej strony, że wierzyciele w drodze sprzedaży zaczynają się pozbywać głównie spraw

o wyższej wartości – wierzytelności o małej wartości nominalnej są zazwyczaj łatwiej ściągalne w ramach windykacji wewnętrznej oraz windykacji na zlecenie (stąd też wynika m.in. niższa przeciętna wartość sprawy na rynku inkaso). Z drugiej strony zaś kupowane należności pochodzą przede wszystkim od sektora bankowego, co automatycznie determinuje ogólną wysokość kupowanych spraw (przeciętne wartości udzielanych pożyczek i kredytów są zazwyczaj wyższe niż przeciętne wartości niezapłaconych rachunków za media, czy też opłat za przejazd bez ważnego biletu).

**Wykres 3.9** Średnia wartość spraw zakupionych przez firmy windykacyjne w latach 2007-2009 według sektorów



Źródło: IBnGR na podstawie informacji od firm windykacyjnych

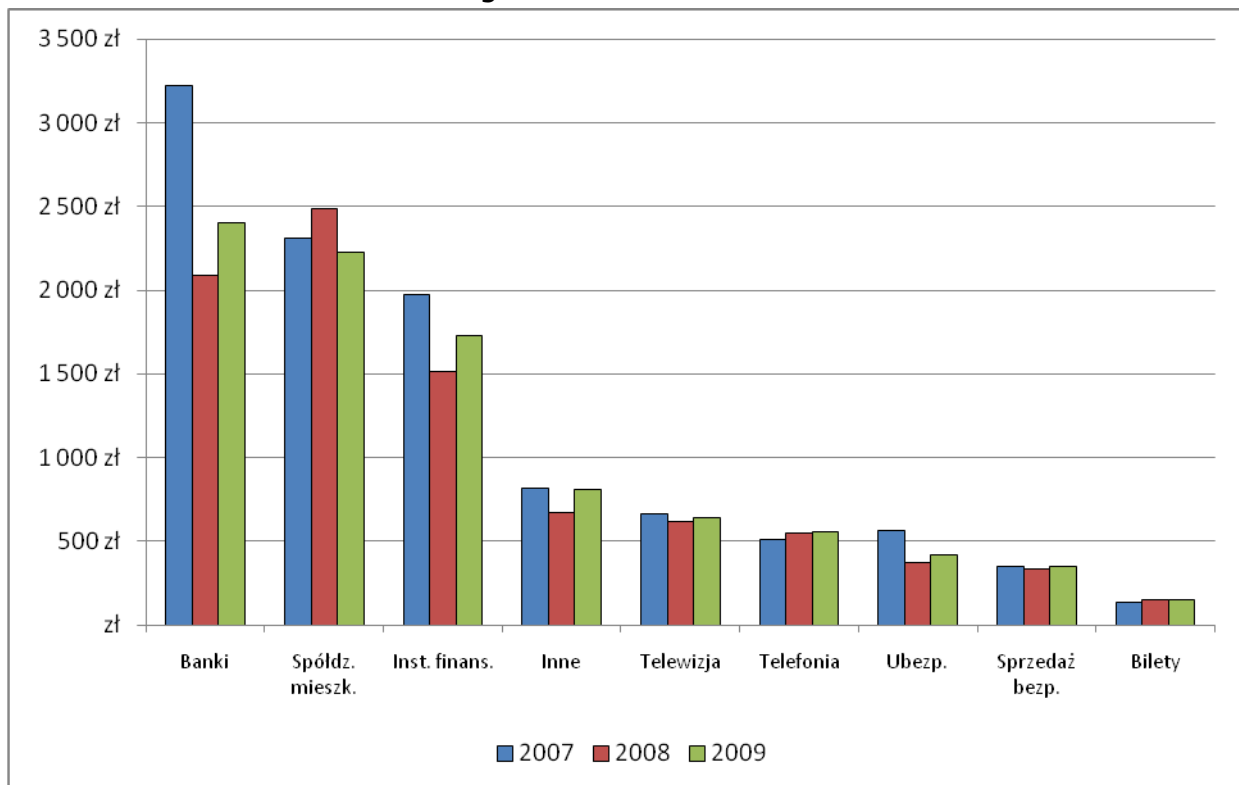
Przeciętna wartość zakupionej sprawy z sektora bankowego wyniosła w 2009 roku około 6100 złotych. W porównaniu z 2007 rokiem średnia wartość sprzedawanych przez banki wierzytelności wzrosła o około 3400 złotych, czyli o 125 procent.

Na drugim miejscu pod względem przeciętnej wielkości sprawy uplasowała się telefonia, w której średnia wartość zakupionej przez windykatorów należności wyniosła

około 3650 złotych. W 2007 roku było to średnio około 1000 złotych, a zatem przeciętna wartość zakupionej sprawy od operatorów telefonicznych wzrosła o 2650 złotych, czyli o 265 procent.

Średnie wartości zakupionych wierzytelności od innych instytucji finansowych niż banki oraz wierzytelności od mediów nie przekraczają tysiąca złotych. Nie odznaczają się one też wyraźną tendencją wzrostową.

**Wykres 3.10** Średnia wartość spraw zleconych firmom windykacyjnym w latach 2007-2009 według sektorów



Źródło: IBnGR na podstawie informacji od firm windykacyjnych

Struktura sektorowa rynku inkaso jest bardziej zróżnicowana niż windykacji pakietów nabytych. Spowodowane jest to głównie specyfiką rynku windykacyjnego – do sprzedaży trafiają zwykle wierzytelności o wysokiej wartości, takie których przeważnie nie udało się ściągnąć w ramach windykacji na zlecenie. W segmencie inkaso pojawiają się więc grupy wierzycieli, których przeciętne należności nie przekraczają 500 złotych, np. bilety, sprzedaż bezpośrednia itp.

Według szacunków IBnGR w 2009 roku w obsłudze inkaso największą przeciętną wartością odznaczały się sprawy pochodzące z sektora bankowego – około



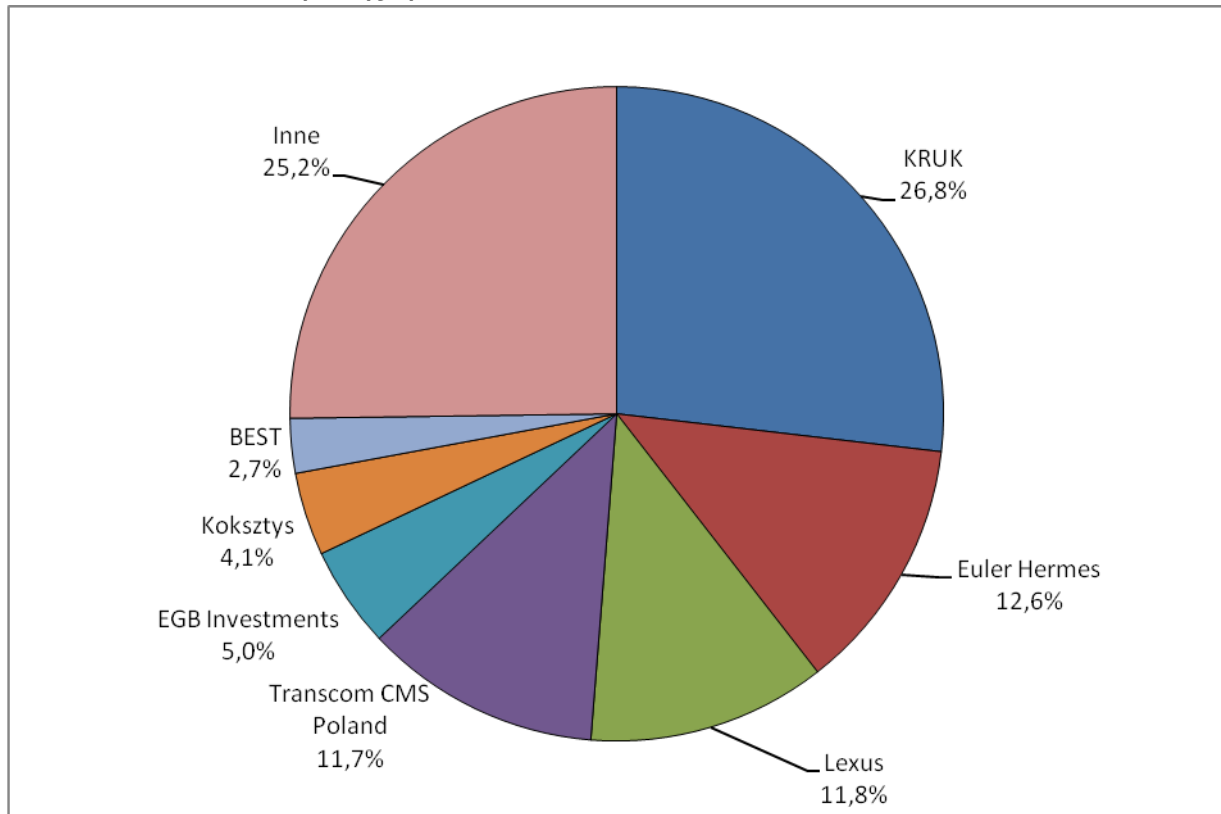
2400 złotych. Na kolejnym miejscu uplasowały się spółdzielnie mieszkaniowe, czyli głównie nieopłacone czynsze – średnia wartość takiego zlecenia wyniosła około 2250 złotych w 2009 roku. Trzecią lokatę zajęły instytucje finansowe – średnia wartość sprawy z tego sektora przekazanej do windykacji wyniosła około 1750 złotych. Pozostałe sektory przekazują firmom windykacyjnym sprawy o wartości zazwyczaj nieprzekraczającej 1000 złotych.

W latach 2007-2009 wyraźnie zmniejszyła się przeciętna wartość zleceń z sektora bankowego – z około 3250 do 2400 złotych. Jednocześnie w tym samym okresie istotnie wzrosła wartość wierzytelności odsprzedawanych przez banki. Sektor bankowy bowiem coraz częściej skłania się do pozbywania się swoich należności, w szczególności tych o najwyższej wartości i najtrudniejszych do ściągnięcia.

### **3.4 Struktura podmiotowa – najwięksi gracze**

Rynek usług windykacyjnych w Polsce jest rozdrobniony. Z jednej strony, na rynku funkcjonuje około kilkuset małych i średnich podmiotów zatrudniających kilku pracowników windykacyjnych. Z drugiej strony zaś, działa także kilkanaście dużych podmiotów, z czego 3-4 posiadają pozycję dominującą. To właśnie duże firmy windykacyjne są głównymi motorami rozwoju branży – wprowadzają nowoczesne techniki windykacyjne i przejmują największą (wartościowo i ilościowo) liczbę spraw. Duże firmy windykacyjne, za sprawą stale wdrażanych innowacji, posiadają też znacznie większą skuteczność w odzyskiwaniu należności niż małe podmioty.

Rynek zarządzania wierzytelnościami w Polsce jest rynkiem konkurencyjnym. Pakiety długów o największej wartości są zazwyczaj sprzedawane w drodze przetargów, w którym zwycięzcą zostaje uczestnik oferujący najwyższą cenę. Wyższe kwoty są w stanie zapewnić firmy, które zwykle odznaczają się wysoką skutecznością w odzyskiwaniu należności, a więc mające wypracowane nowoczesne modele postępowania. Efektywność działania oraz możliwości finansowania to główne czynniki przesądzające o konkurencyjności firm windykacyjnych. Coraz większa liczba spraw trafiająca na rynek będzie głównym determinantem dalszego wzrostu konkurencji w branży.

**Wykres 3.11** Struktura rynku zarządzania wierzytelnościami według udziałów firm windykacyjnych

Źródło: IBnGR na podstawie informacji od firm windykacyjnych, „Przybywa długów do odzyskania”, Rzeczpospolita 25.01.2010 r.

Liderem rynku usług windykacyjnych w Polsce jest firma KRUK z Wrocławia. Łączna wartość wierzytelności przekazanych firmie oraz przez firmę zakupionych wyniosła w 2009 roku około 3,84 mld złotych. Wartość ta daje firmie KRUK blisko 27-procentowy udział polskim rynku windykacyjnym.

Na drugim miejscu plasuje się międzynarodowa firma Euler Hermes z udziałem bliskim 13 procent. Kolejne są Lexus i Transcom CMS Poland mające po około 12 procent rynku. Łącznie na siedem największych firm przypada trzy czwarte rynku zarządzania wierzytelnościami w Polsce.

Na wykresie 3.11 nie zostały uwzględnione firmy, które nie upubliczniają swoich danych dotyczących wartości obsługiwanych spraw, a z informacji rynkowych wynika, że również należą one do kluczowych firm windykacyjnych, np. Ultimo, APS Poland, czy też Intrum Justitia. W tabeli 3.1 zamieszczono w porządku alfabetycznym nazwy 16 firm, które uważane są za najważniejszych graczy na rynku usług windykacyjnych



w Polsce, w tym te, których dane nie są publicznie dostępne i nie zdecydowały się odpowiedzieć na ankietę Instytutu przesłaną do nich w trakcie realizacji badania.

**Tabela 3.1** Najważniejsi gracze na rynku usług windykacyjnych w Polsce

<b>Nazwa firmy</b>	<b>Adres</b>	<b>Strona internetowa</b>
APS Poland S.A.	ul. Ostrowskiego 9 53-238 Wrocław	www.aps-holding.com
BEST S.A.	ul. Morska 59 81-323 Gdynia	www.bestte.nazwa.pl
CASH FLOW S.A.	ul. Perla 14 41-300 Dąbrowa Górnicza	www.cashflow.com.pl
EGB Investments S.A.	ul. Kraszewskiego 1 85-240 Bydgoszcz	www.egb.pl
Euler Hermes Collections sp. z o.o.	ul. Domaniewska 50 B 02-672 Warszawa	www.eulerhermes.pl
Fast Finance S.A.	ul. Ostrowskiego 30 53-238 Wrocław	www.fastfinance.pl
Intrum Justitia sp. z o.o.	ul. Domaniewska 41 02-672 Warszawa	www.intrum.pl
Kokszys S.A.	ul. Armii Krajowej 61 50-541 Wrocław	www.kokszys.pl
Kredyt Inkaso S.A.	ul. Okrzei 32 22-400 Zamość	www.kredytinkaso.pl
KRUK S.A.	ul. Legnicka 56 54-204 Wrocław	www.kruksa.pl
Kancelaria Prawna „LEXUS” sp. k.	ul. Opatowicka 130 52-028 Wrocław	www.lexus.net.pl
PRAGMA INKASO S.A.	ul. Czarnohucka 3 42-600 Tarnowskie Góry	www.pragmainkaso.pl
P.R.E.S.C.O. sp. z o.o.	Al. Wojska Polskiego 49 B 64-920 Piła	www.presco.pl
Transcom CMS Poland sp. z o.o.	ul. Grabiszyńska 251 D 53-234 Wrocław	www.cent.com.pl
ULTIMO sp. z o.o.	u. Braniborska 58-68 53-680 Wrocław	www.ultimo.pl
Giełda Praw Majątkowych „Vindexus” S.A	ul. Serocka 3 lok. 2B 04-333 Warszawa	www.gpm-vindexus.pl

Źródło: IBnGR



## **4. Zadłużenie gospodarstw domowych w sektorze bankowym**

Sektor bankowy ma kluczowe znaczenie z punktu widzenia kreacji kredytu w gospodarce, a także jest obecnie najważniejszym klientem krajowej branży windykacyjnej. Rozwój rynku windykacji w najbliższych latach będzie w Polsce bardzo silnie związany ze zjawiskami, jakie będą zachodzić w sektorze bankowym. Z tych właśnie powodów ten oraz kolejny rozdział raportu poświęcone zostały problematyce zadłużenia w sektorze bankowym.

### **4.1 Poziom i struktura zadłużenia gospodarstw domowych w bankach**

Kategoria gospodarstw domowych w rozumieniu statystyk NBP zawiera oprócz należności osób prywatnych również należności rolników i przedsiębiorców indywidualnych prowadzących uproszczoną rachunkowość. Stan tak rozumianych należności gospodarstw domowych na koniec czerwca 2010 roku wyniósł 448,5 mld zł. Faktyczne zadłużenie gospodarstw domowych z tytułu kredytów i pożyczek jest nieco większe. Uwzględniając zadłużenie ludności w SKOK-ach, to stan zadłużenia na koniec czerwca wyniósłby 459,5 mld zł.

Gospodarstwa domowe zaciągają również pożyczki w firmach pożyczkowych. Największą działającą w Polsce firmą pożyczkową jest Provident. Nie ma wiarygodnych statystyk ukazujących zadłużenie ludności w tego typu firmach. Z szacunków IBnGR wynika jednak, że nie przekracza ono 3 procent ogólnego zadłużenia ludności w bankach i SKOK-ach. Mikroprzedsiębiorcy mogą również uzyskiwać pożyczki z funduszy pożyczkowych, jednak skala działania tych instytucji jest niewielka w porównaniu z bankami.

Dynamiczny wzrost zadłużenia gospodarstw domowych w bankach miał miejsce w Polsce w latach 2005-2009. Zadłużenie zwiększyło się w tym okresie ponad 2,5-krotnie – z poziomu 136 mld zł do poziomu 410,1 mld zł na koniec 2009 roku. Dynamika wzrostu w latach 2005-2008 wynosiła odpowiednio: 24 procent, 34,5 procent, 38,4 procent, 44,9 procent. Kryzys finansowy, który nasilił się w drugiej połowie 2008 roku doprowadził jednak do spadku dynamiki należności gospodarstw domowych. W 2009 roku dynamika ta wyniosła tylko 11,9 procent. Podstawowym powodem znacznego obniżenia dynamiki wzrostu kredytów (prawie 4-krotnego) było



pogorszenie ekonomicznej sytuacji gospodarstw domowych. W Polsce wzrosło bowiem bezrobocie i zmniejszyło się tempo realnego wzrostu płac. W wyniku kryzysu uległa również ograniczeniu podaż kredytów. Większość banków zaostrzyła bowiem mocno swoją politykę kredytową.

**Tabela 4.1** Zadłużenie gospodarstw domowych w bankach w Polsce i jego zmiany w latach 2005-2010

	<b>12.2005</b>	<b>12.2006</b>	<b>12.2007</b>	<b>12.2008</b>	<b>12.2009</b>	<b>06.2010</b>
Zadłużenie ludności w bankach (mld PLN)	136,0	182,9	253,2	367,0	410,7	448,5
Zmiana (%)	24,0	34,5	38,4	44,9	11,9	9,2

*Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP*

Analizując strukturę podmiotową należności gospodarstw domowych należy stwierdzić, że najważniejszą kategorią należności gospodarstw domowych są kredyty dla osób prywatnych. Stanowią one 86 procent należności banków od gospodarstw domowych (30 czerwca 2010 roku). Zdecydowanie najmniejsze znaczenie w strukturze mają kredyty dla rolników.

**Tabela 4.2** Struktura należności gospodarstw domowych – ujęcie podmiotowe (w procentach)

	<b>12.2005</b>	<b>12.2006</b>	<b>12.2007</b>	<b>12.2008</b>	<b>12.2009</b>	<b>06.2010</b>
Należności osób prywatnych	78,9	81,1	83,1	85,5	85,9	86,2
Należności przedsiębiorców indywidualnych	12,3	10,8	10,1	9,3	9,3	9,3
Należności rolników	8,8	8,1	6,9	5,1	4,7	4,5

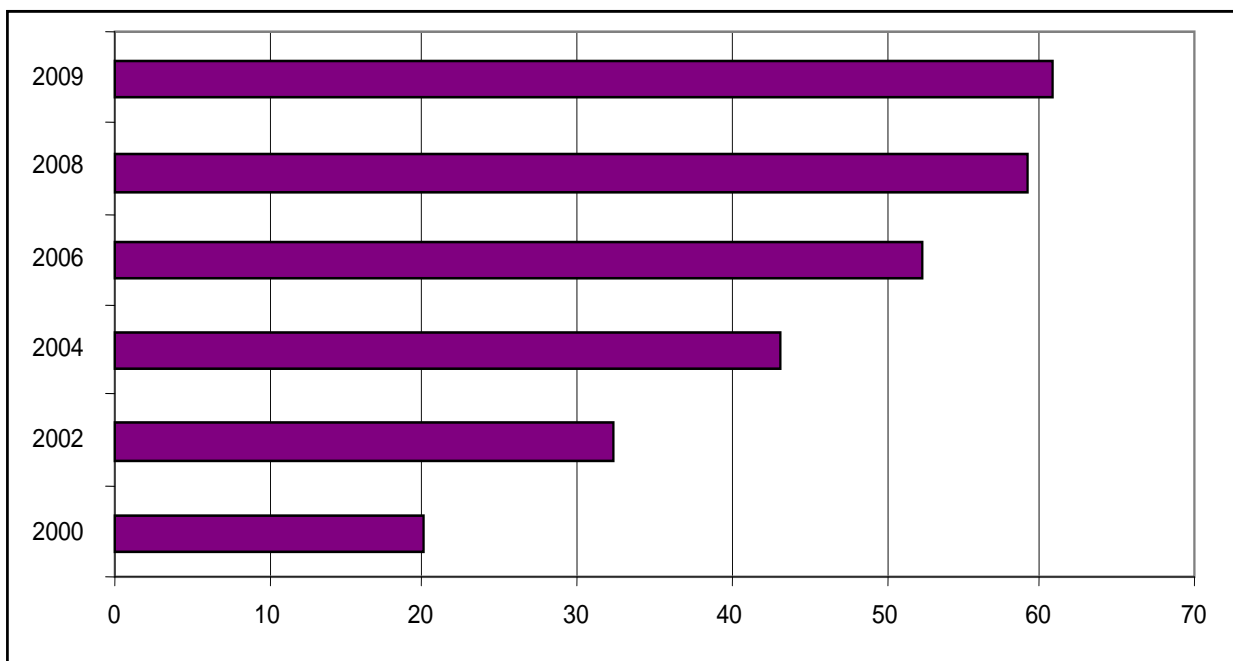
*Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP*

Dla poprawnej interpretacji zmian na rynku kredytów dla ludności w ostatnich dwóch latach ważna jest ocena struktury walutowej kredytów. W strukturze kredytów

dla ludności znaczny udział mają kredyty udzielone we franku szwajcarskim na cele mieszkaniowe. Udział kredytów walutowych w strukturze kredytów dla ludności ogółem wynosi ok. 40 procent. W sytuacji silnej deprecjacji złotego w stosunku do franka szwajcarskiego, tempo wzrostu akcji kredytowej nie wynika głównie ze sprzedaży nowych kredytów, ale w dużej mierze z tytułu zmian kursowych. Banki bowiem sprawozdając wyniki akcji kredytowej do NBP podają łączną wartość zadłużenia z tytułu kredytów mieszkaniowych w walutach obcych po przeliczeniu według średniego kursu walut na koniec danego miesiąca.

W analizie struktury kredytów dla ludności istotne znaczenie ma również podział kredytów na mieszkaniowe i konsumpcyjne. W Polsce w ostatnich kilku latach nastąpił znaczny wzrost roli zadłużenia z tytułu kredytów mieszkaniowych w strukturze kredytów dla ludności ogółem.

**Wykres 4.1** Udział kredytów mieszkaniowych w strukturze kredytów dla ludności w procentach w latach 2000-2009

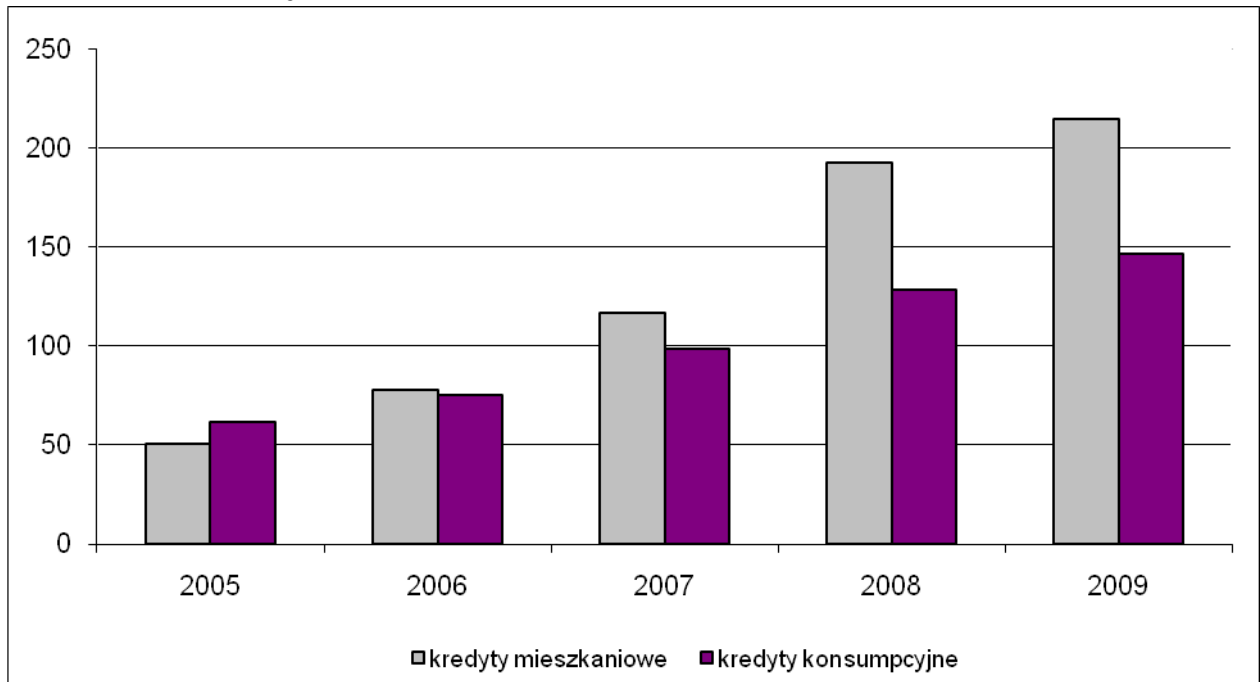


Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP

Z danych przedstawionych na wykresie 4.1 wynika, że na początku XXI w. udział kredytów mieszkaniowych w strukturze kredytów dla ludności był niewielki i wynosił 20 procent. Przez dekadę udział ten wzrósł do 60 procent, co było przede

wszystkim wynikiem wysokiej dynamiki wzrostu kredytów mieszkaniowych w Polsce. Zmiany wartości kredytów mieszkaniowych i konsumpcyjnych w Polsce w latach 2005-2009 przedstawiono na wykresie 4.2.

**Wykres 4.2** Kredyty mieszkaniowe i konsumpcyjne w Polsce w latach 2005-2009 w mld zł



*Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP*

W latach 2005-2009 wartość kredytów mieszkaniowych wzrosła w Polsce ponad 4-krotnie z 50 mld zł do prawie 214 mld zł. W tym samym okresie wartość kredytów konsumpcyjnych wzrosła ok. 2-, 3-krotnie.

W ten sposób struktura polskiego rynku kredytów dla ludności upodobniła się do struktury rynku w UE, gdzie dominują kredyty hipoteczne. Jednak udział kredytów mieszkaniowych w strukturze kredytów dla ludności jest w Polsce nadal niższy niż w UE. Standardem w krajach UE jest ok. 80-procentowy udział kredytów mieszkaniowych. Oznacza to, że w Polsce mamy do czynienia ze znacznie większą rolą zadłużenia na cele konsumpcyjne w zadłużeniu ogółem ludności niż w wysoko rozwiniętych krajach UE.

Zadłużenie gospodarstw domowych w bankach w relacji do PKB osiągnęło na koniec 2009 roku poziom 30 procent. Jest to poziom znacznie niższy niż w krajach



wysoko rozwiniętych, natomiast zbliżony do innych krajów regionu. Jednak ocena zadłużenia Polaków w bankach wymaga bardziej pogłębionej analizy w rozbiciu na zadłużenie z tytułu kredytów mieszkaniowych i konsumpcyjnych.

Wartość łącznego zadłużenia z tytułu udzielonych kredytów hipotecznych w krajach Unii Europejskiej wynosi ok. 6,2 bln euro, z czego około połowa zadłużenia przypada na Wielką Brytanię (ok. 30 procent) i Niemcy (ok. 20 procent)<sup>2</sup>. Relatywnie duży wolumen udzielonych kredytów hipotecznych mają Hiszpania i Holandia. Udział każdego z tych krajów wynosi ok. 10 procent rynku kredytów hipotecznych w UE. Udział Polski w unijnym rynku kredytów jest poniżej 1 procenta, a więc nie jest adekwatny ani do potencjału demograficznego, ani ekonomicznego.

Analiza zadłużenia osób prywatnych z tytułu kredytów mieszkaniowych wskazuje, że polski rynek jest w początkowym stadium rozwoju. Poziom udzielonych kredytów mieszkaniowych w relacji do PKB wynosi w UE ok. 50 procent, a w Polsce na koniec 2009 roku ok. 16-18 procent w zależności od kursu franka szwajcarskiego<sup>3</sup>.

Z zupełnie inną sytuacją mamy do czynienia na rynku kredytów konsumpcyjnych. Wysoka dynamika z lat 2006-2008 spowodowała bowiem istotne ograniczenie potencjału dalszego rozwoju rynku kredytów konsumpcyjnych w Polsce. Porównując dane nt. wielkości kredytów konsumpcyjnych do PKB w skali europejskiej można stwierdzić, że zadłużenie Polaków z tytułu kredytów konsumpcyjnych jest relatywnie wysokie. Relacja wartości kredytów konsumpcyjnych do PKB wynosi w Polsce ok. 11 procent, podczas gdy średnia w krajach Unii Monetarnej kształtuje się na poziomie 8,8 procent<sup>4</sup>. Oznacza to, że zadłużenie na cele konsumpcyjne w Polsce jest relatywnie duże w porównaniu z krajami Unii Monetarnej, choć oczywiście należy pamiętać o dużym zróżnicowaniu relacji wartości kredytów konsumpcyjnych do PKB w tych krajach. Przykładowo w Hiszpanii, Irlandii, Grecji i Wielkiej Brytanii zadłużenie z tytułu kredytów konsumpcyjnych w relacji do PKB jest większe niż w Polsce i wynosi odpowiednio: 21, 16, 15 i 14 procent. Nie zmienia to jednak faktu, że zadłużenie

---

<sup>2</sup> L. Pawłowicz, Polska na rynku kredytów hipotecznych [w:] Raport IBnGR, Biznes i ryzyko na rynku kredytów mieszkaniowych do 2014 roku, Gdańsk 2010, s. 3.

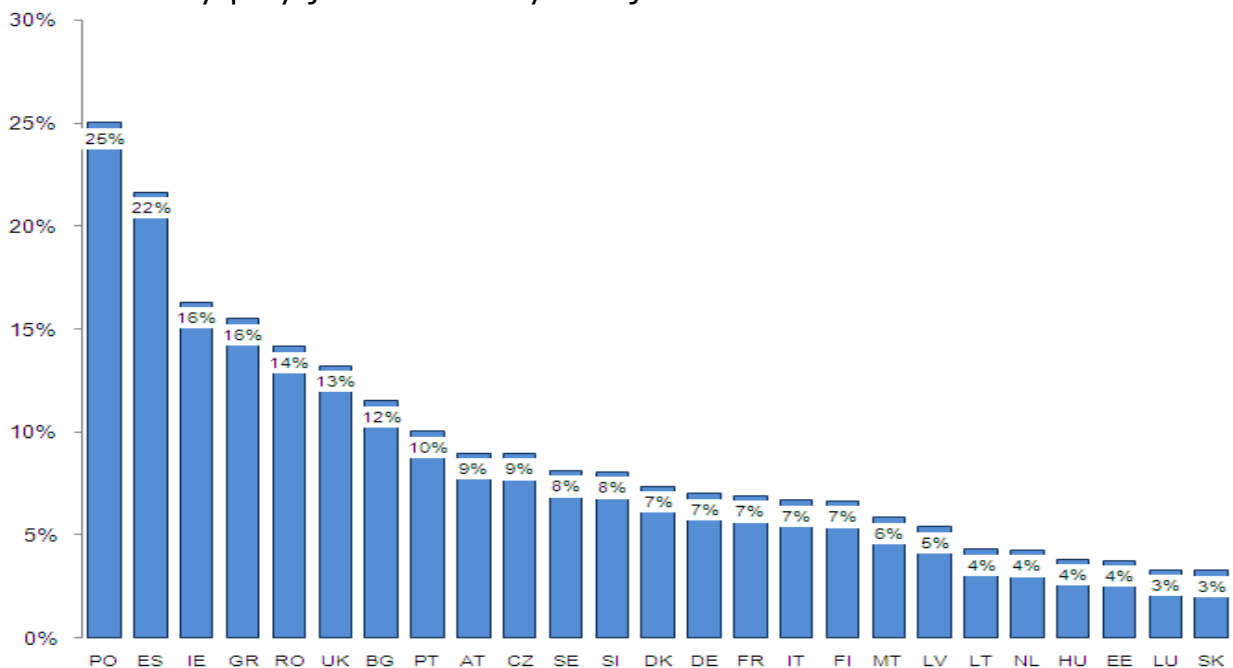
<sup>3</sup> tamże, s. 3.

<sup>4</sup> Establishment of a Benchmark on the Economic Impact of the Consumer Credit Directive on the Functioning of the Internal Market in this Sector and on the Level of Consumer Protection, Final Report Submitted by GHK within the Framework Contract 2004/S 243-208899 (Lot 2: Consumer protection) Specific Contract No. SANCO 17.020200/07/484061 Date: 5th November 2009.

Polaków z tytułu kredytów konsumpcyjnych jest relatywnie duże i może budzić obawy, czy część gospodarstw domowych nie znalazła się w pułapce nadmiernego zadłużenia.

O relatywnie wysokim zadłużeniu Polaków z tytułu kredytów konsumpcyjnych świadczy także wskaźnik będący relacją kredytów konsumpcyjnych do dochodów do dyspozycji gospodarstw domowych.

**Wykres 4.3** Zadłużenie z tytułu kredytów konsumpcyjnych w relacji do dochodu do dyspozycji w Polsce i innych krajach UE



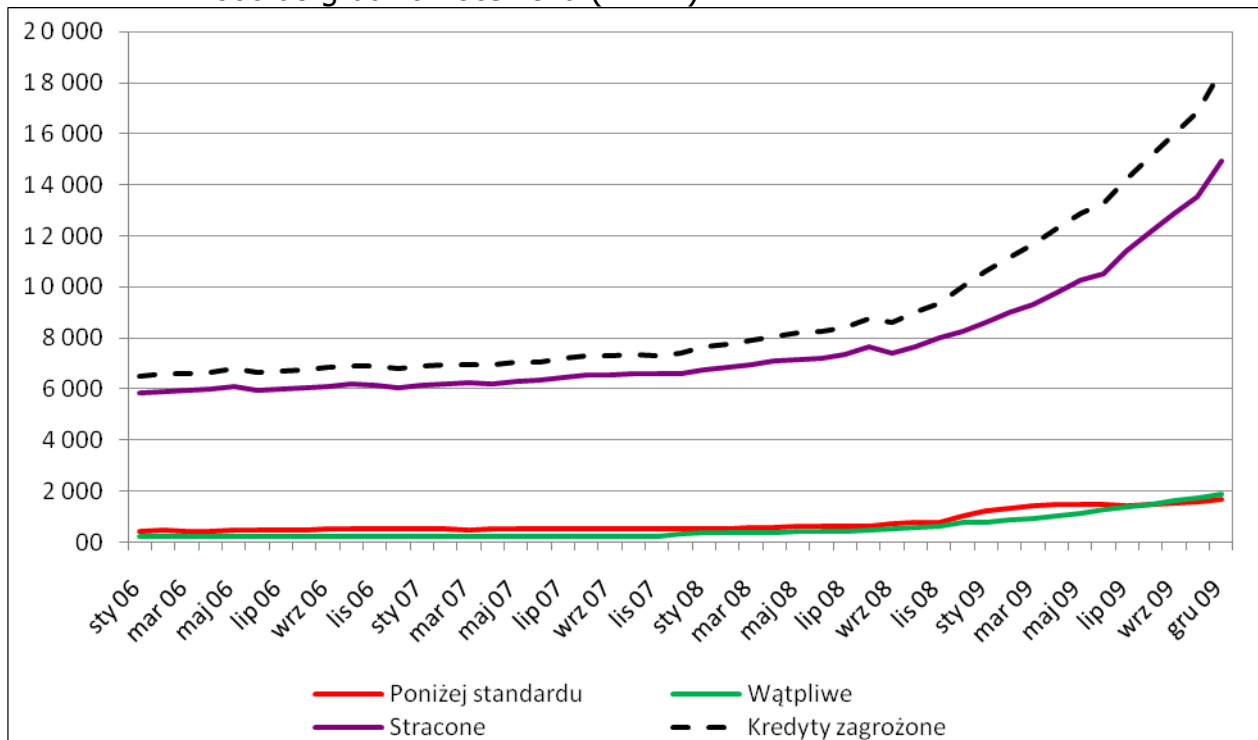
*Źródło: DG Health and Consumer Protection, Establishment of a Benchmark on the Economic Impact of the Consumer Credit Directive on the Functioning of the Internal Market in this Sector and on the Level of Consumer Protection, Final Report, GHK, 5th November 2009*

Z informacji przedstawionych na wykresie 4.3 wynika, że zadłużenie z tytułu kredytów konsumpcyjnych w relacji do dochodów do dyspozycji wyniosło w Polsce na koniec 2008 roku 25 procent i było najwyższe w krajach Unii Europejskiej. Oznacza to, że budżety gospodarstw domowych w Polsce są mocno obciążone płatnościami z tytułu kredytów konsumpcyjnych.

## 4.2 Udział w portfelu banków należności zagrożonych z tytułu kredytów dla osób prywatnych

Od września 2008 roku można zaobserwować przyspieszenie tempa wzrostu wartości kredytów zagrożonych udzielanych osobom prywatnym. Kredyty zagrożone stanowią sumę wolumenu kredytów poniżej standardu (opóźnienie w spłacie od 3 do 6 miesięcy), wątpliwych (opóźnienie od 6 do 12 miesięcy) oraz straconych (opóźnienie powyżej 12 miesięcy). Zjawisko to zostało przedstawione na wykresie 4.4. Doprowadziło to do pogorszenia jakości portfela kredytowego oraz wzrostu kosztów ryzyka.

**Wykres 4.4** Wolumen kredytów zagrożonych osób prywatnych w okresie od stycznia 2006 do grudnia 2009 roku (mln zł)



Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP

Można zauważyć, że w grudniu 2009 roku wartość kredytów zagrożonych osób prywatnych ukształtowała się na poziomie ok. 18,5 mld zł. Nastąpił zatem znaczny wzrost kredytów zagrożonych z poziomu ok. 10 mld zł na koniec 2008 roku. Banki musiały zawiązywać coraz większe rezerwy z tytułu wzrostu wolumenu kredytów

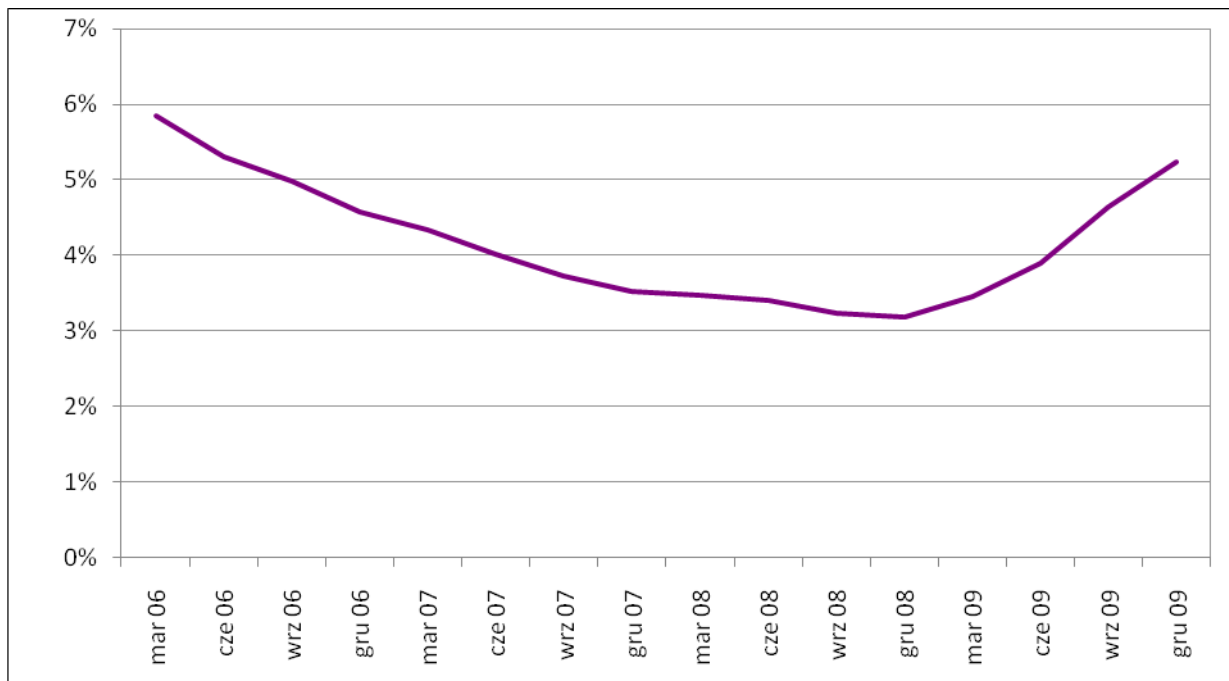
zagrożonych, w tym w szczególności kategorii kredytów straconych, co w znacznym stopniu wpłynęło na obniżenie wyniku z działalności bankowej.

Do najważniejszych przyczyn wzrostu wartości kredytów zagrożonych wśród kredytów dla osób prywatnych należy zaliczyć:

- osłabienie koniunktury gospodarczej,
- pogorszenie sytuacji na rynku pracy, wzrost bezrobocia,
- nadmiernie ekspansywną politykę banków w ostatnich latach,
- brak odpowiednich procedur związanych z rzetelnym i kompleksowym badaniem zdolności kredytowej.

Na wykresie 4.5 przedstawiono poziom wskaźnika kosztu ryzyka, który definiowany jest jako udział odpisów z tytułu należności zagrożonych w należnościach od osób prywatnych ogółem. Współczynnik ten najlepiej pokazuje jakość kredytów bankowych udzielonych osobom prywatnym. Wzrost wskaźnika powoduje, że banki ponoszą coraz większe koszty związane z obsługą należności zagrożonych. Należy zauważyć, że nastąpił dynamiczny wzrost ww. wskaźnika z poziomu ok. 3 procent w październiku 2008 roku do poziomu ponad 5 procent w grudniu 2009 roku.

**Wykres 4.5** Koszt ryzyka w okresie od stycznia 2006 do grudnia 2009 roku

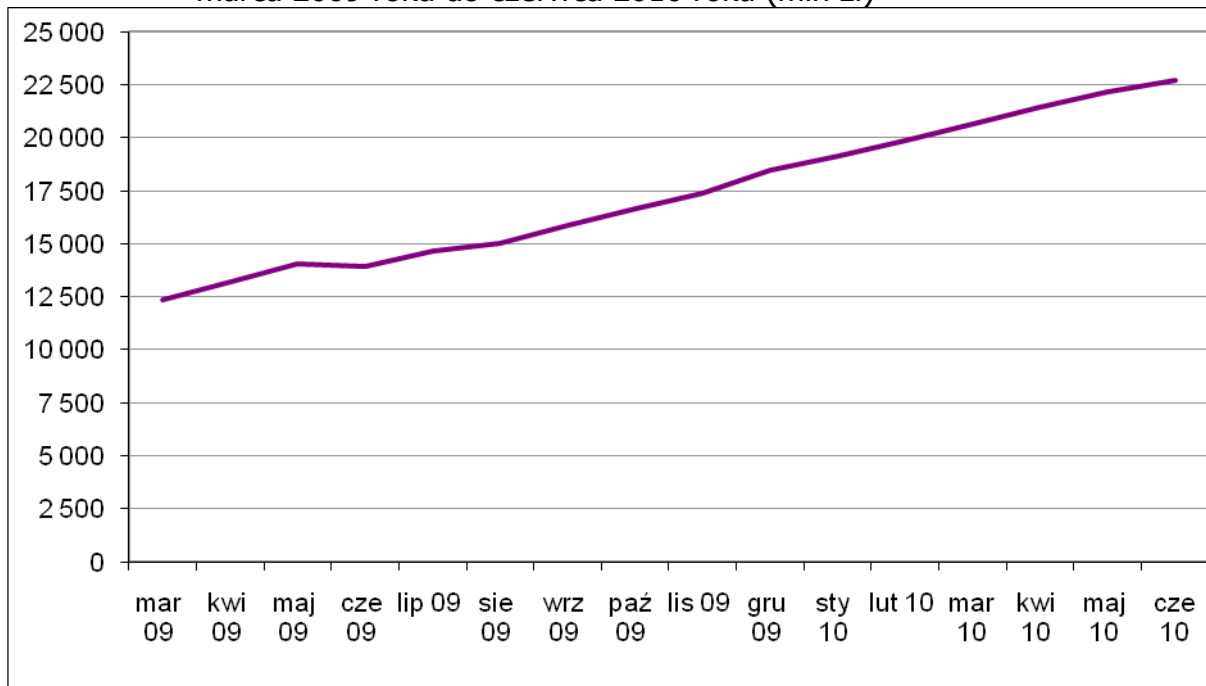


Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP



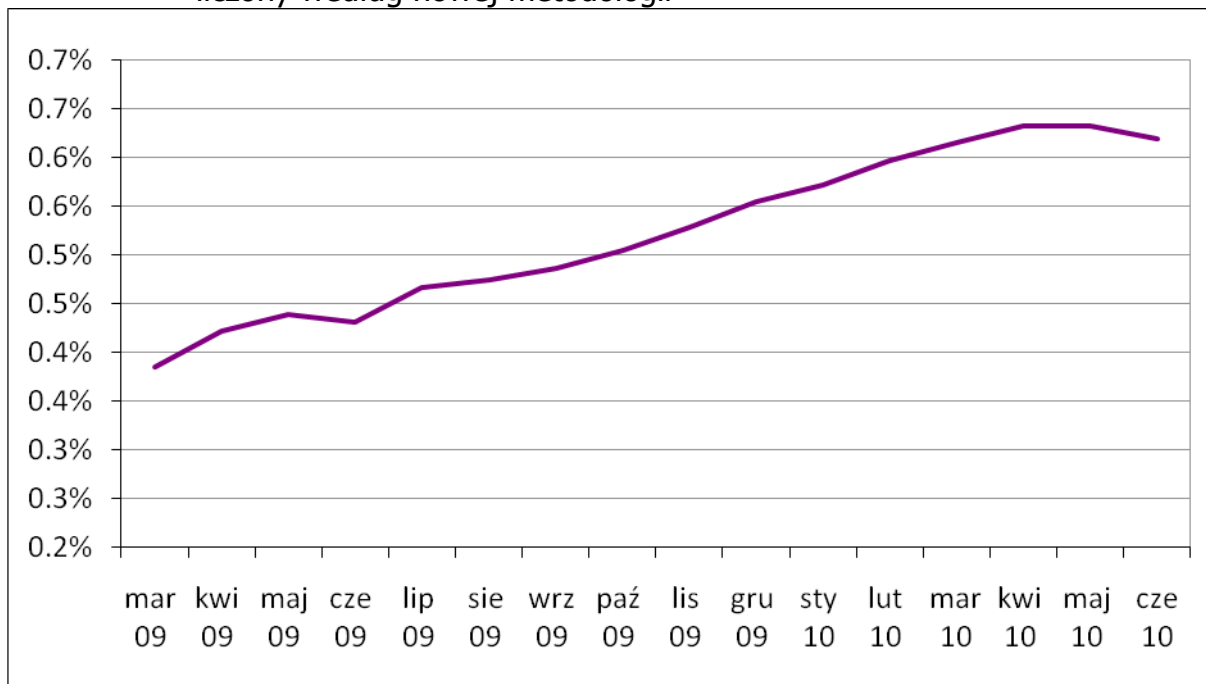
Od marca 2010 roku NBP wprowadził zmiany w sposobie prezentacji danych odnośnie kredytów zagrożonych. Kredyty w podziale na poniżej standardu, wątpliwe oraz stracone zostały zastąpione pozycją *kredyty z utratą wartości*. Na wykresie 4.6 przedstawiono wzrost wartości kredytów z utratą wartości od marca ubiegłego roku, gdyż NBP nie przedstawia danych porównywalnych za wcześniejsze okresy.

**Wykres 4.6** Wolumen kredytów dla osób prywatnych z utratą wartości w okresie od marca 2009 roku do czerwca 2010 roku (mln zł)



Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP

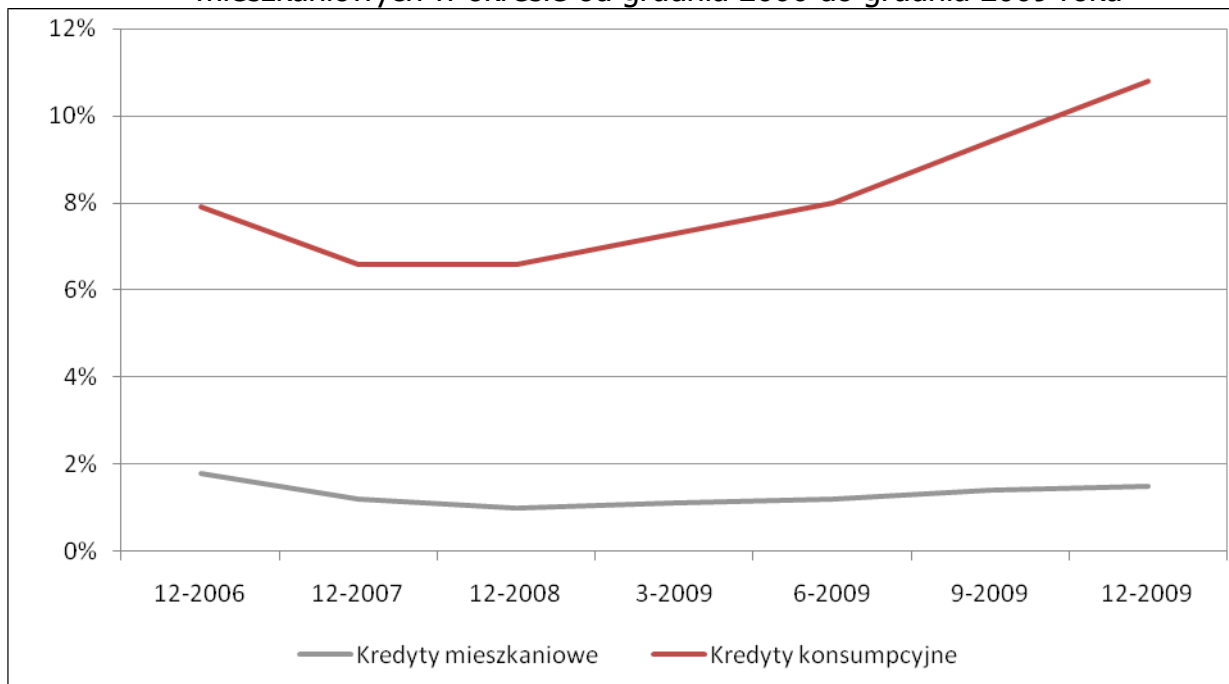
**Wykres 4.7** Wskaźnik kosztu ryzyka za okres od marca 2009 do czerwca 2010 roku, liczony według nowej metodologii



Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP

Z nowych danych, które obejmują okres od marca ubiegłego roku oraz pierwsze półrocze bieżącego roku, wynika, że jakość portfela kredytów dla osób prywatnych w polskich bankach systematycznie się pogarsza.

Oceniając obydwie wskaźniki dotyczące kosztu ryzyka, można stwierdzić, że ich wartości są do siebie zbliżone, a także widoczna jest zwykła tendencja utrzymująca się od początku 2009 roku. Na rysunku 7. można zaobserwować nieznaczny spadek wskaźnika kosztu ryzyka (liczonego wg nowej metodologii) w II kwartale bieżącego roku, co może wskazywać na wyhamowanie tempa wzrostu udziału kredytów z utratą wartości w kredytach dla osób prywatnych ogółem.

**Wykres 4.8** Udział kredytów zagrożonych w portfelu kredytów konsumpcyjnych i mieszkaniowych w okresie od grudnia 2006 do grudnia 2009 roku

Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP

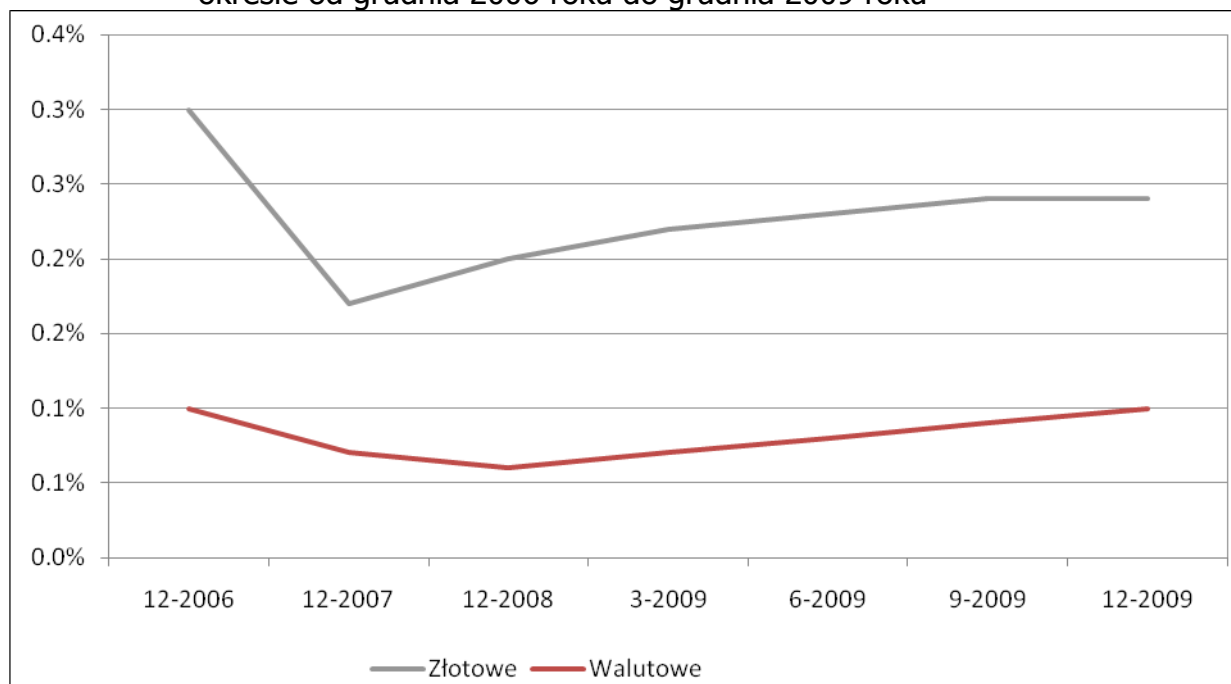
W przypadku kredytów dla osób prywatnych istotny jest podział na kredyty mieszkaniowe i konsumpcyjne, gdyż ich jakość znacznie się różni. Należy zauważyć, że jakość kredytów konsumpcyjnych jest zdecydowanie niższa. Na wykresie 4.8 widoczny jest wyraźny wzrost wskaźnika udziału kredytów zagrożonych w kredytach konsumpcyjnych, z poziomu 6,6 procent na koniec 2008 roku do poziomu 10,8 procent na koniec grudnia 2009 roku. Jedną z przyczyn niższej jakości portfela kredytów konsumpcyjnych jest fakt, iż w ich przypadku występują znacznie mniejsze wymagania w zakresie zdolności kredytowej (kredyty na oświadczenie o uzyskiwanych dochodach). Należy także dodać, iż w ciągu ostatnich kilku lat banki prowadziły bardzo agresywną politykę na rynku kredytów konsumpcyjnych.

W 2009 roku pomimo pogorszenia się sytuacji gospodarczej, jakość portfela kredytów mieszkaniowych w porównaniu z konsumpcyjnymi kształtowała się na znacznie wyższym poziomie. Wzrost udziału kredytów zagrożonych był relatywnie niski. Udział należności zagrożonych z tytułu kredytów mieszkaniowych jest nieznaczny ze względu na dwa główne czynniki. Po pierwsze, rynek ten jest relatywnie młody, większość kredytów zostało udzielonych w ciągu ostatnich kilku lat. Po drugie, osoby

prywatne spłatę kredytów mieszkaniowych traktują priorytetowo, tzn. przed kredytami konsumpcyjnymi. Zatem kluczowe znaczenie ma charakter tych kredytów, gdyż w większości przypadków, są one zaciągane przez osoby prywatne na zaspokojenie własnych potrzeb mieszkaniowych i w razie konieczności starają się one ograniczyć inne wydatki, aby nie dopuścić do utraty mieszkania<sup>5</sup>.

Warto dodać, iż wśród kredytów mieszkaniowych, najszybciej rośnie wskaźnik kredytów zagrożonych dla tych udzielonych w 2008 roku. Wynika to między innymi z faktu, że był to szczyt koniunktury na rynku mieszkaniowym i banki w znacznym stopniu zliberalizowały warunki udzielania kredytów (kredyty na ponad 100 procent wartości nieruchomości, niskie marże kredytowe).

**Wykres 4.9** Udział kredytów zagrożonych w portfelu kredytów mieszkaniowych w okresie od grudnia 2006 roku do grudnia 2009 roku



Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP

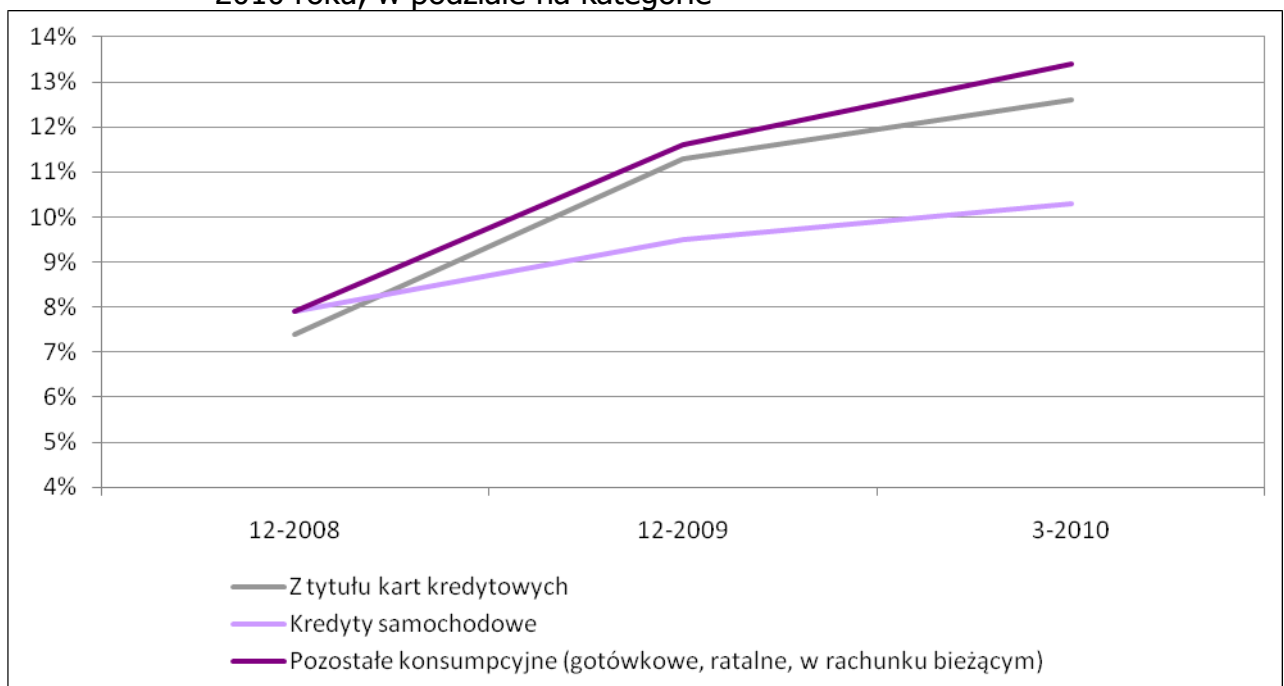
Analizując jakość portfela kredytów mieszkaniowych warto dokonać podziału ze względu na walutę kredytu. Na rysunku 4.9 można zauważyć, że znacznie niższy wskaźnik kredytów zagrożonych występuje w portfelu walutowych kredytów mieszkaniowych, co może wynikać z faktu, iż żeby zaciągnąć kredyt w walucie obcej,

<sup>5</sup> Raport o sytuacji banków w 2008 roku, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa 2009, s. 69-70.

osoba prywatna musi wykazać wyższą zdolność kredytową, niż w przypadku kredytu w złotych. Na koniec grudnia 2009 roku kształtował się on na poziomie 1,0 procent, wobec 2,4 procent dla złotych kredytów mieszkaniowych.

Dokonując oceny kredytów konsumpcyjnych istotny jest także podział rodzajowy. Na rysunku 9. przedstawiono jakość portfela kredytów konsumpcyjnych w oparciu o nową metodologię NBP, według podziału na następujące kategorie: kredyty samochodowe, z tytułu kart kredytowych oraz pozostałe konsumpcyjne (gotówkowe, ratalne oraz w rachunku bieżącym).

**Wykres 4.10** Udział kredytów konsumpcyjnych zagrożonych w kredytach konsumpcyjnych ogółem, w okresie od grudnia 2008 roku do marca 2010 roku, w podziale na kategorie



*Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP*

Pozostałe kredyty konsumpcyjne osiągnęły największy wzrost wskaźnika udziału kredytów z utratą wartości, z poziomu 7,9 procent na koniec 2008 roku do 13,4 procent w marcu bieżącego roku.

Wysokim wskaźnikiem charakteryzują się także kredyty związane z funkcjonowaniem kart kredytowych – 12,6 procent na koniec marca 2010 roku, wobec 7,4 procent w grudniu 2008 roku. Pogorszenie się jakości kredytów z tytułu



kart kredytowych najbardziej odczuły banki detaliczne specjalizujące się w segmencie *consumer finance*. Należy jednak dodać, iż ich udział w kredytach konsumpcyjnych w dalszym ciągu wynosi około 10 procent. Od końca 2008 roku także wśród kredytów samochodowych nastąpił duży wzrost udziału kredytów z utratą wartości – z 7,9 procent do 10,3 procent w marcu 2010 roku.

Reasumując, jakość kredytów dla osób prywatnych jest w dużym stopniu zróżnicowana. Udział zagrożonych kredytów konsumpcyjnych, w kredytach konsumpcyjnych ogółem, jest znacznie wyższy, niż w przypadku zagrożonych kredytów mieszkaniowych (w stosunku do kredytów mieszkaniowych ogółem).

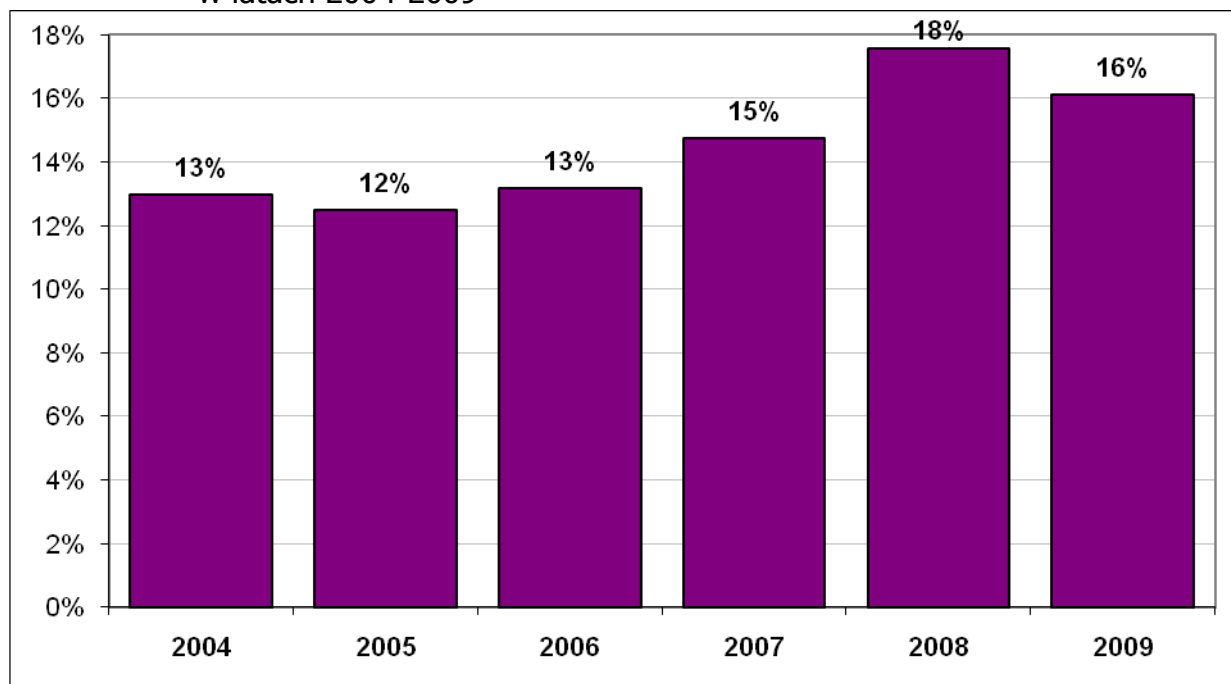
## 5. Zadłużenie przedsiębiorstw w sektorze bankowym

### 5.1 Poziom i struktura zadłużenia przedsiębiorstw w bankach

W latach 2005-2008 miał miejsce znaczący wzrost roli kredytów korporacyjnych w gospodarce. Relacja zadłużenia bankowego przedsiębiorstw do PKB Polski wzrosła wówczas z poziomu 12,5 procent w 2005 roku do 17,6 procent w 2008 roku. Było to wynikiem jednoczesnego oddziaływania trzech czynników: wysokiego wzrostu gospodarczego, łagodnej polityki kredytowej w bankach i dynamicznego rozwoju sektora przedsiębiorstw.

Światowy kryzys gospodarczy, którego pierwsze negatywne efekty pojawiły się w drugiej połowie 2008 roku, spowodował jednak zastopowanie ekspansji kredytowej w Polsce. Udział zadłużenia przedsiębiorstw z tytułu kredytów w relacji do PKB spadł w 2009 roku do 16,1 procent. Ograniczenia w dostępie do kredytu wynikały przede wszystkim z czynników podażowych (zaostrzenie polityki kredytowej przez banki). Dodatkowym czynnikiem negatywnie oddziałującym na rozwój rynku kredytowego był spadek zapotrzebowania na kredyty ze strony przedsiębiorstw.

**Wykres 5.1** Relacja zadłużenia przedsiębiorstw w bankach do PKB w Polsce w latach 2004-2009

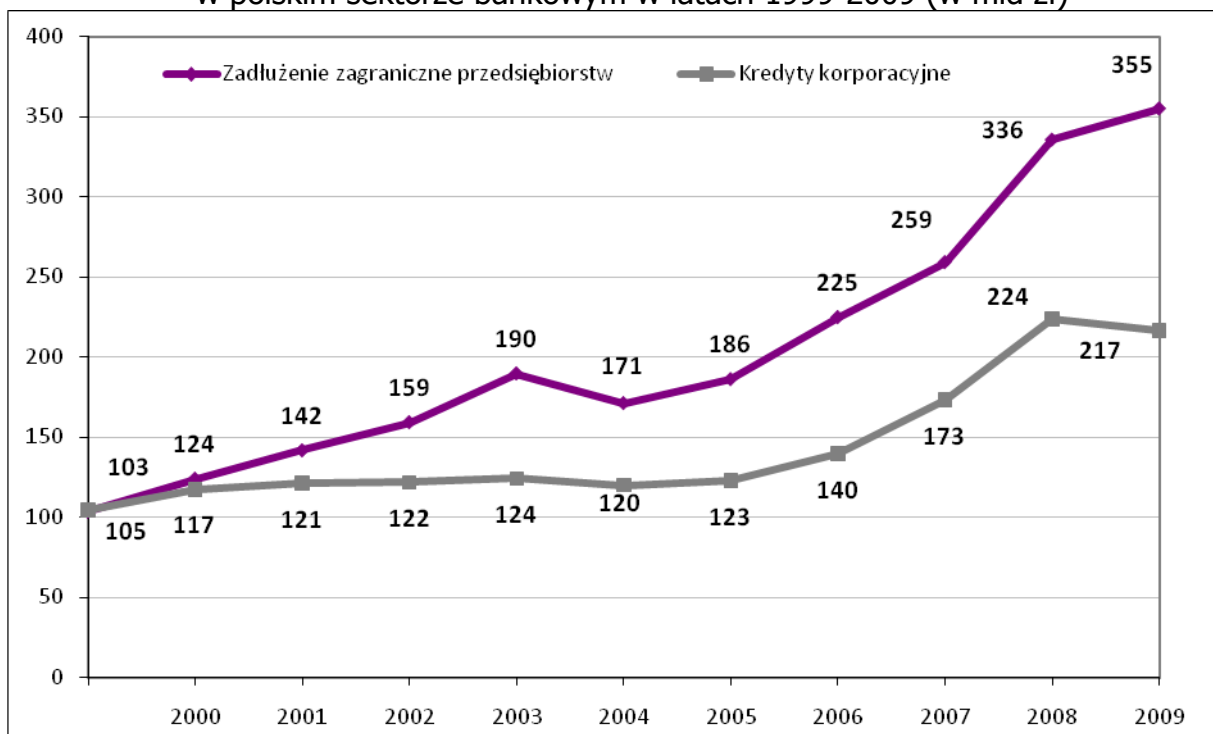


Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP



Generalnie, rynek kredytów korporacyjnych w Polsce, na tle innych europejskich rynków, zaliczyć należy do słabo rozwiniętych. Relacja zadłużenia krajowych przedsiębiorstw z tytułu kredytów do PKB (16 procent) jest blisko trzykrotnie niższa niż średnia w krajach strefy Euro (ok. 45 procent). Do krajów europejskich, o wysokim poziomie zadłużenia przedsiębiorstw w relacji do PKB zalicza się przede wszystkim Irlandię (96 procent), Hiszpanię (88 procent), Portugalię (72 procent) i Danię (65 procent). Generalnie także w innych krajach Europy Środkowo-Wschodniej wskaźnik obrazujący relację kredytów korporacyjnych do PKB jest na wyższym poziomie niż w Polsce (np. Czechy – ok. 24 procent). Duży dystans rozwojowy Polski wskazuje jednak na wysoki potencjał wzrostu zadłużenia korporacyjnego w przyszłości.

**Wykres 5.2** Wielkość zadłużenia zagr. przedsiębiorstw i kredytów korporacyjnych w polskim sektorze bankowym w latach 1999-2009 (w mld zł)



Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP

Analizując zadłużenie przedsiębiorstw w sektorze bankowym należy wskazać także na wysoki poziom zadłużenia zagranicznego. Całkowite (bankowe i niebankowe) zadłużenie zagraniczne polskich przedsiębiorstw już w 2000 roku wyniosło 124 mld PLN i przekroczyło wartość kredytów udzielonych polskim przedsiębiorcom przez banki

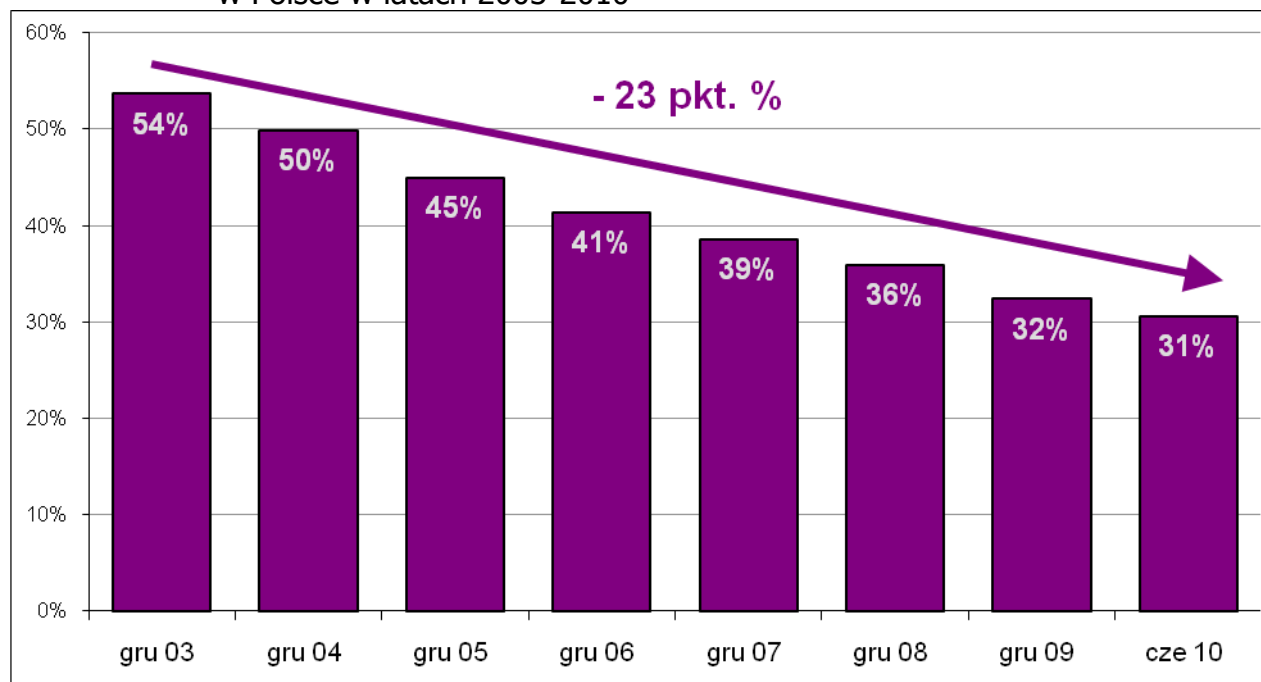


krajowe (117 mld PLN). W 2009 roku obserwowany był dalszy wzrost zadłużenia zagranicznego o 5,6 procent, przy jednoczesnym spadku akcji kredytowej w polskim sektorze bankowym na poziomie 3,2 procent.

Zadłużenie zagraniczne przedsiębiorstw wypiera z jednej strony krajowe kredyty bankowe, powodując dodatkowo ryzyko kursowe, wpływające bezpośrednio na ryzyko kredytowe ponoszone przez banki. Wysoka wartość zadłużenia zagranicznego przedsiębiorstw wskazuje jednak z drugiej strony na znaczny potencjał rozwoju krajowego rynku kredytów korporacyjnych.

Warto także zwrócić uwagę, że zadłużenie przedsiębiorstw odgrywa coraz mniejszą rolę w strukturze należności ogółem sektora finansowego. W latach 2003-2010 nastąpił spadek udziału portfela korporacyjnego w ogólnym zadłużeniu o 23 punkty procentowe. Na koniec czerwca 2010 roku udział przedsiębiorstw w zadłużeniu ogółem stanowił bowiem blisko 1/3 wartości portfela kredytowego, podczas gdy jeszcze w 2003 roku, ponad połowę. Było to spowodowane dynamicznym rozwojem rynku kredytowego dla osób prywatnych, w tym w szczególności rynku kredytów mieszkaniowych.

**Wykres 5.3** Udział należności od sektora przedsiębiorstw w należnościach ogółem w Polsce w latach 2003-2010

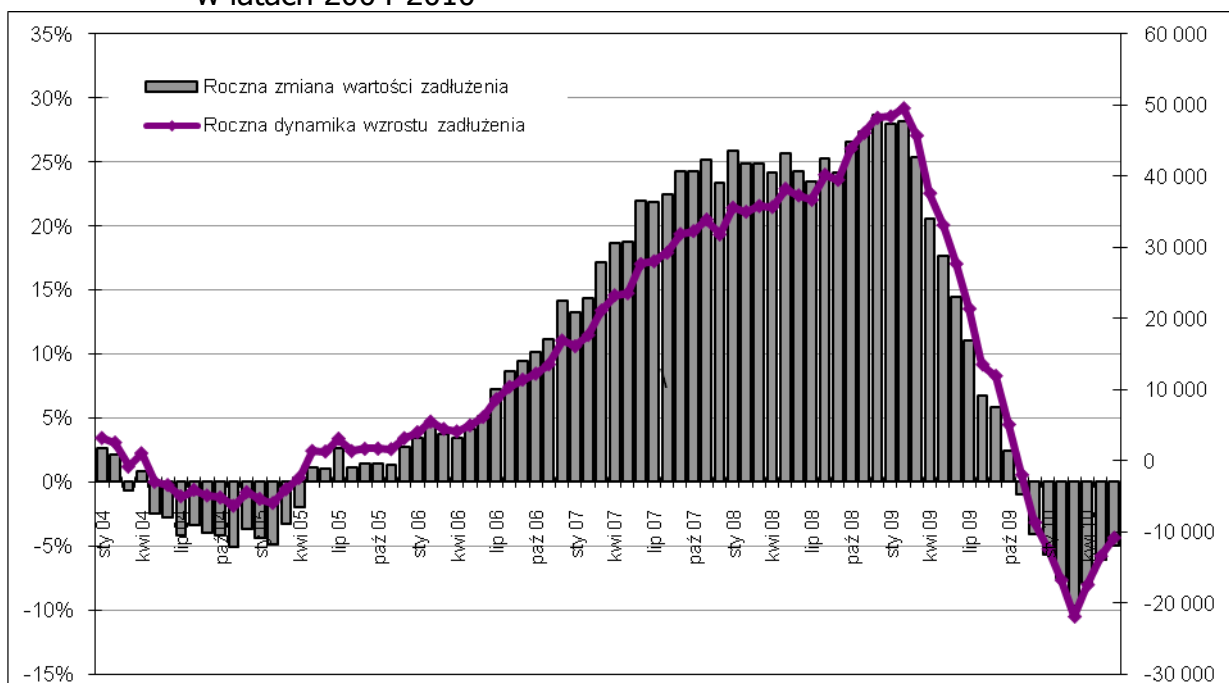


Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP

Z tytułu zaciągniętych kredytów sektor przedsiębiorstw jest zadłużony w sektorze finansowym na poziomie 208 mld zł (wg stanu na koniec I półrocza 2010 roku). Analiza dynamiki wzrostu zadłużenia wskazuje na wyraźne wyhamowanie tempa rozwoju rynku począwszy od drugiej połowy 2009 roku, w stosunku do lat 2006-2008 (wzrost na poziomie 20-30 procent - wykres 5.4). Co więcej, od listopada 2009 roku obserwowany jest nawet spadek wielkości zadłużenia sektora przedsiębiorstw (na poziomie 6-7 procent w stosunku rocznym).

Jest to przede wszystkim wynikiem działania dwóch negatywnych czynników. Po pierwsze, w wyniku pogorszenia się sytuacji makroekonomicznej kraju nastąpiło zaostrzenie polityki kredytowej banków (wzrost marż kredytowych, poziomu zabezpieczeń oraz redukcja limitów kredytowych) i zmniejszenie podaży kredytów ze strony banków. Po drugie, spadek zamówień w sektorze przedsiębiorstw wymusił konieczność weryfikacji planów inwestycyjnych i ograniczył popyt na kredyt ze strony klientów korporacyjnych.

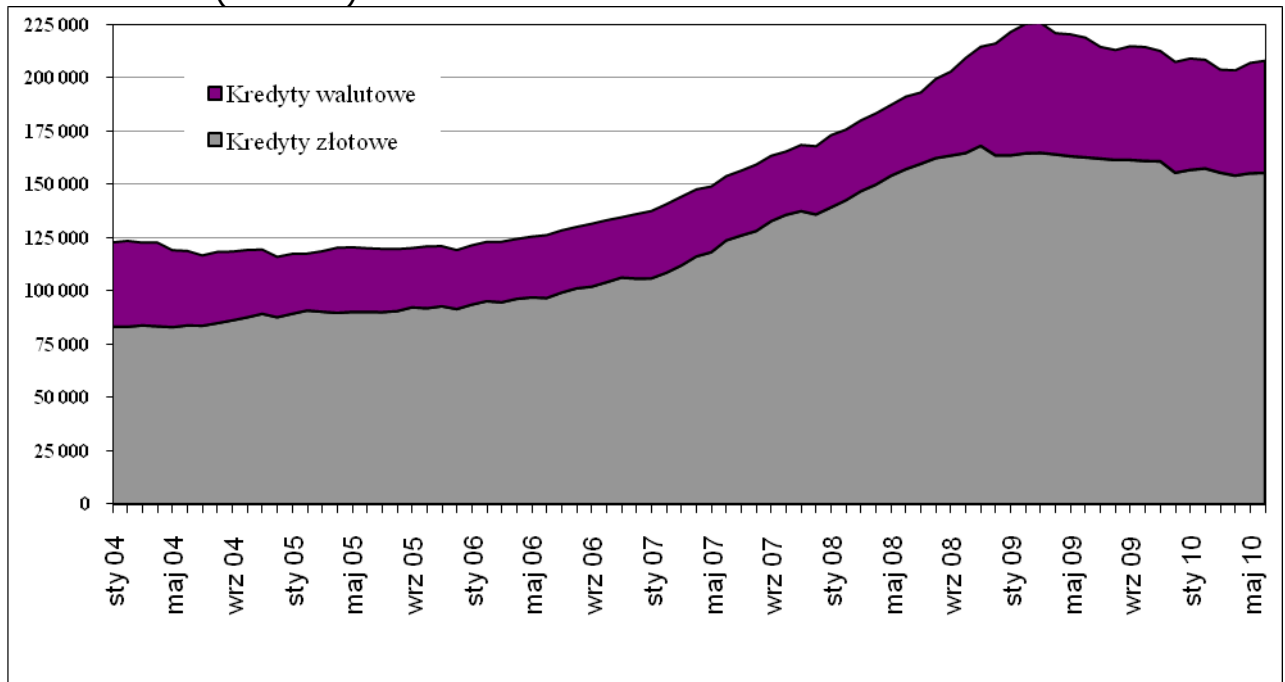
**Wykres 5.4** Roczny przyrost wartości zadłużenia z tytułu kredytów korporacyjnych (w mln zł) i roczna dynamika wzrost zadłużenia (w procentach) w latach 2004-2010



Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP

W strukturze kredytów korporacyjnych dominują kredyty złotowe, które stanowią ok.  $\frac{3}{4}$  portfela kredytowego. Udział zadłużenia walutowego jest stabilny i wynosi ok. 25 procent wartości zadłużenia przedsiębiorstw.

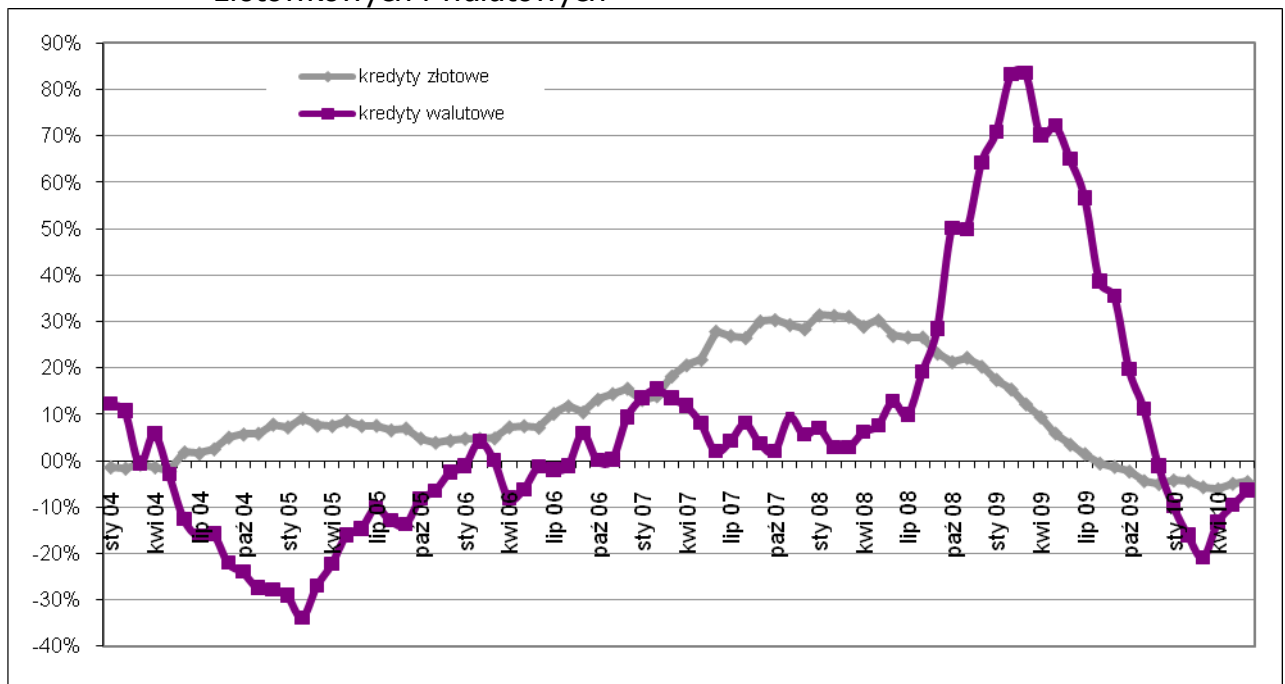
**Wykres 5.5** Wartość zadłużenia kredytowego przedsiębiorstw w latach 2004-2010 (w mln zł)



Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP

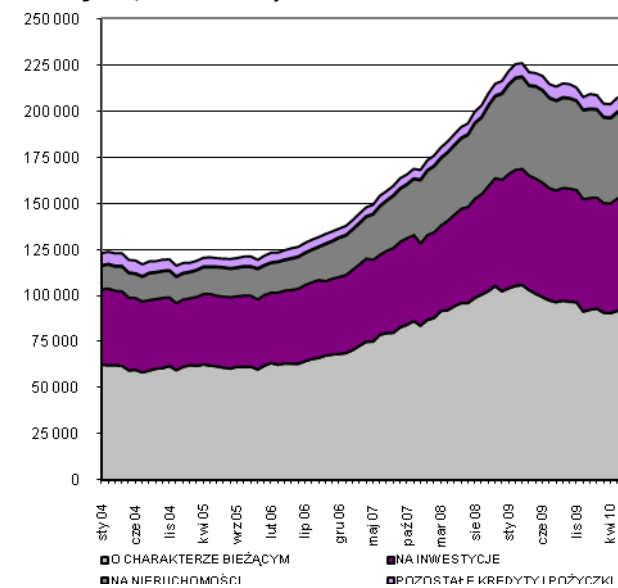
Należy jednak podkreślić, iż w początkowym okresie kryzysu (09.2008-09.2009), obserwowany był wyraźny wzrost dynamiki kredytów walutowych (wykres 5.6). Wzrost wartości zadłużenia walutowego nie był jednak wynikiem rzeczywistej akcji kredytowej w tym segmencie, a jedynie był spowodowany skokowym osłabieniem krajowej waluty i konieczności wyceny portfela walutowego po wysokim kursie złotego.

**Wykres 5.6.** Roczne tempo wzrostu zadłużenia przedsiębiorstw z tytułu kredytów złotówkowych i walutowych

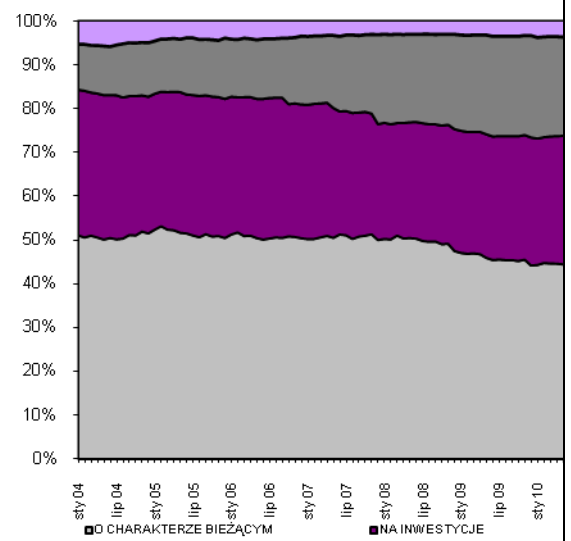


Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP

**Wykres 5.7** Wartość zadłużenia kredytowego przedsiębiorstw w latach 2004-2010 (według rodzajów, w mln zł)



**Rysunek 5.8** Struktura rodzajowa zadłużenia kredytowego przedsiębiorstw w latach 2004-2010 (w mln zł)



Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP



Biorąc pod uwagę kryterium rodzajowe, w portfelu korporacyjnym dominują kredyty obrotowe, których udział na koniec czerwca 2010 roku wyniósł blisko 45 procent (wykresy 5.7 i 5.8). Należy jednak wskazać, że na przestrzeni ostatnich sześciu lat udział kredytów obrotowych w strukturze kredytów ogółem obniżył się o 7 punktów procentowych w porównaniu z końcem 2004 roku. Wysoką dynamiką wzrostu charakteryzował się natomiast segment kredytów na nieruchomości, który na koniec czerwca 2010 roku stanowił 23 procent kredytów korporacyjnych, wobec 12 procent na koniec 2004 roku. Na stałym poziomie - ok. 29-31 procent, utrzymują się natomiast kredyty inwestycyjne.

## **5.2 Udział w portfelu banków należności zagrożonych z tytułu kredytów dla osób prawnych**

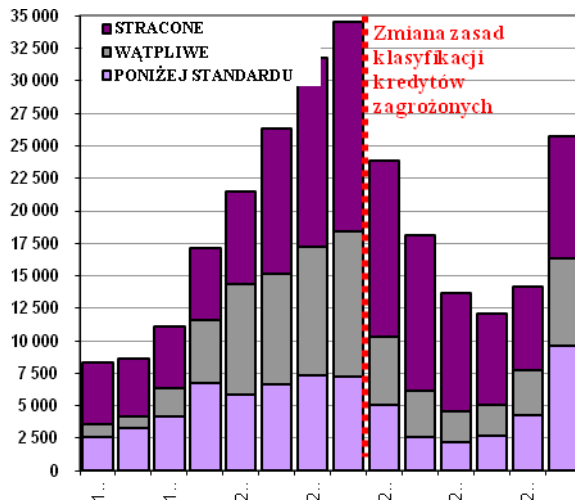
Ocena jakości korporacyjnego portfela kredytowego banków jest utrudniona, z uwagi na dwukrotną zmianę metodologii stosowanej przez Narodowy Bank Polski i brak odpowiednio długich szeregów czasowych umożliwiających dokładną analizę.

Po raz pierwszy zmiana klasyfikacji kredytów zaliczanych do zagrożonych nastąpiła z początkiem 2004 roku<sup>6</sup>. Wydłużeniu uległy wówczas m.in. terminy, po których kredyty były klasyfikowane jako zagrożone oraz pojawiła się możliwość ujmowania najbardziej wiarygodnych zabezpieczeń na etapie klasyfikacji należności. W marcu 2010 roku nastąpiła kolejna zmiana, polegająca na zastąpieniu kategorii „Należności zagrożone” kategorią „Należności z utratą wartości”, co związane było m.in. z przejściem większości banków z PSRów (Polskich Standardów Rachunkowości) na tzw. MSRY, czyli Międzynarodowe Standardy Rachunkowości.

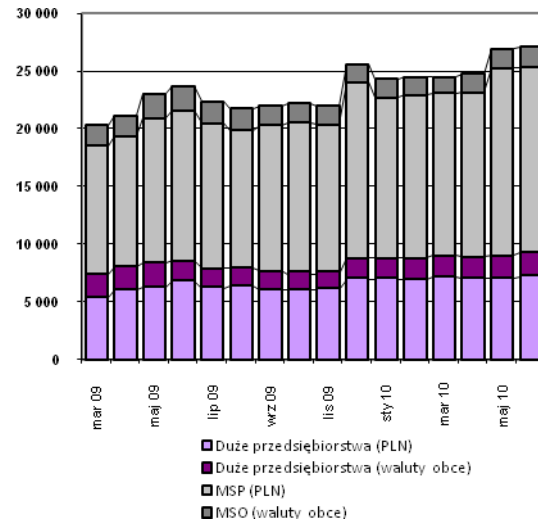
Generalnie należy jednak wskazać, że w 2009 roku nastąpiło znaczne pogorszenie jakości portfela kredytów przedsiębiorstw, po pięciu latach systematycznej poprawy. Jak zostało wspomniane, wzrost należności nieregularnych w segmencie klientów korporacyjnych wynikał przede wszystkim z negatywnych konsekwencji kryzysu finansowego i gospodarczego na świecie. Wielkość portfela należności zagrożonych w segmencie przedsiębiorstw wzrosła w 2009 roku blisko dwukrotnie, z poziomu 14,1 mld zł w 2008 roku do 25,7 mld zł.

<sup>6</sup> w drodze rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 10 grudnia 2003 r. w sprawie zasad tworzenia rezerw na ryzyko związane z działalnością banków.

**Wykres 5.9** Poziom należności zagrożonych w sektorze przedsiębiorstw w latach 1996-2009 (w mln zł) (według starych zasad – PSR)



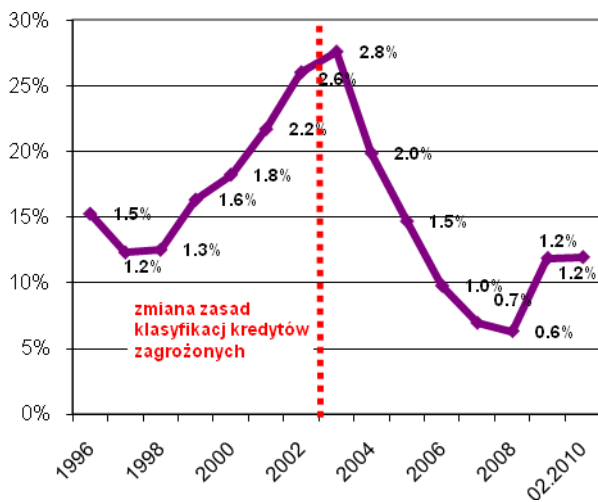
**Wykres 5.10** Wartość kredytów z utratą wartości w sektorze przedsiębiorstw w okresie 03.2009-06.2010 (w mln zł) (według nowych zasad)



Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP

W pierwszej połowie 2010 roku nastąpił dalszy wzrost nieregularnych kredytów w sektorze przedsiębiorstw, przy czym przyrastały one w znacznie wolniejszym tempie. Wyhamowaniu dynamiki wzrostu kredytów z utratą wartości (liczonych już według nowej metodologii) sprzyjała poprawa klimatu gospodarczego oraz sytuacji finansowej przedsiębiorstw, która umożliwiła terminową obsługę kredytów korporacyjnych. Według danych NBP, wartość kredytów z utratą wartości (nowa metodologia) przekroczyła w czerwcu br. poziom 27 mld zł, wobec 25,5 mld zł na koniec 2009 roku i 23,7 mld zł w czerwcu 2009 roku.

W efekcie wzrostu wolumenu kredytów nieregularnych, wskaźnik kredytów zagrożonych w segmencie przedsiębiorstw wzrósł do 12,4 procent wobec 6,2 procent w 2008 roku (wykresy 5.11 i 5.12.) Dodatkowo, wzrost wskaźnika wynikał także ze spadku zadłużenia przedsiębiorstw z tytułu kredytów.

**Wykres 5.11** Wskaźnik kredytów zagrożonych w latach 1996 – 02.2010 (według starych zasad – PSR)**Wykres 5.12** Wskaźnik kredytów zagrożonych w latach 03.2007 – 03.2010 (według nowych zasad)

Źródło: IBnGR na podstawie danych NBP

Wyższy wskaźnik kredytów zagrożonych utrzymuje się w segmencie małych i średnich przedsiębiorstw. Jest to spowodowane utrzymywaniem się gorszej sytuacji ekonomiczno-finansowej w tym segmencie rynku.

**Tabela 5.1** Wskaźnik kredytów zagrożonych dla przedsiębiorstw (w procentach)

	12.2008	12.2009	03.2010
<b>Duże przedsiębiorstwa, w tym:</b>			
- złotowe	5,4	9,1	9,6
- walutowe	4,7	6,0	6,6
<b>MSP, w tym</b>			
- złotowe	8,3	14,0	14,4
- walutowe	4,1	5,3	5,1

Źródło: NBP

Natomiast biorąc pod uwagę sektory gospodarki, najwyższy odsetek należności zagrożonych w portfelu kredytowym występuje w górnictwie (26 procent udzielonych



kredytów), hotelach i restauracjach (15,7 procent) i produkcji artykułów spożywczych (14,3 procent).

Generalnie, wyższą jakością charakteryzują się kredyty walutowe. Zarówno w segmencie dużych, jak i małych oraz średnich przedsiębiorstw, wskaźnik kredytów zagrożonych dla kredytów walutowych jest niższy w przypadku kredytów złotych i wykazuje niższą dynamikę wzrostu.

Podsumowując, należy wskazać, że lata 2009-2010 są trudnym okresem dla banków i przedsiębiorców z uwagi na gwałtowny wzrost trudności z terminowym regulowaniem zobowiązań kredytowych. W efekcie wzrostu wolumenu kredytów nieregularnych, wskaźnik kredytów zagrożonych w segmencie przedsiębiorstw wzrósł do 12,4 procent wobec 6,2 procent w 2008 roku, na co wpływ miał także spadek zadłużenia przedsiębiorstw z tytułu kredytów. Warto także wskazać, że spadek dynamiki przyrostu kredytów z utratą wartości w pierwszej połowie 2010 roku wskazuje na powolną stabilizację sytuacji w zakresie jakości portfela kredytowego. Nie mniej jednak należy uwzględnić, że jeszcze w 2011 i 2012 roku banki będą dokonywać restrukturyzacji portfela korporacyjnego.



## 6. Nieregulowanie zobowiązań w sektorze MSP

Problem nieregulowania zobowiązań w obrocie gospodarczym występuje we wszystkich gospodarkach świata, a jego natężenie zmienia się w czasie i jest zależne od wielu czynników. Najistotniejszym z nich jest stan koniunktury gospodarczej, inaczej mówiąc faza cyklu koniunkturalnego, w jakiej znajduje się gospodarka. W okresach złej koniunktury problem nieregulowania zobowiązań z reguły narasta, co wynika z tego, że sytuacja finansowa wielu firm pogarsza się i nie są one w stanie na czas regulować wszystkich zobowiązań. Skutkuje to powstawaniem tak zwanych zatorów płatniczych, które z kolei powodują, że skala zjawiska nieregulowania zobowiązań jest coraz większa. W skali makroekonomicznej zatory płatnicze oznaczają spowolnienie obrotu gospodarczego, co z kolei może mieć negatywny wpływ na tempo wzrostu całej gospodarki.

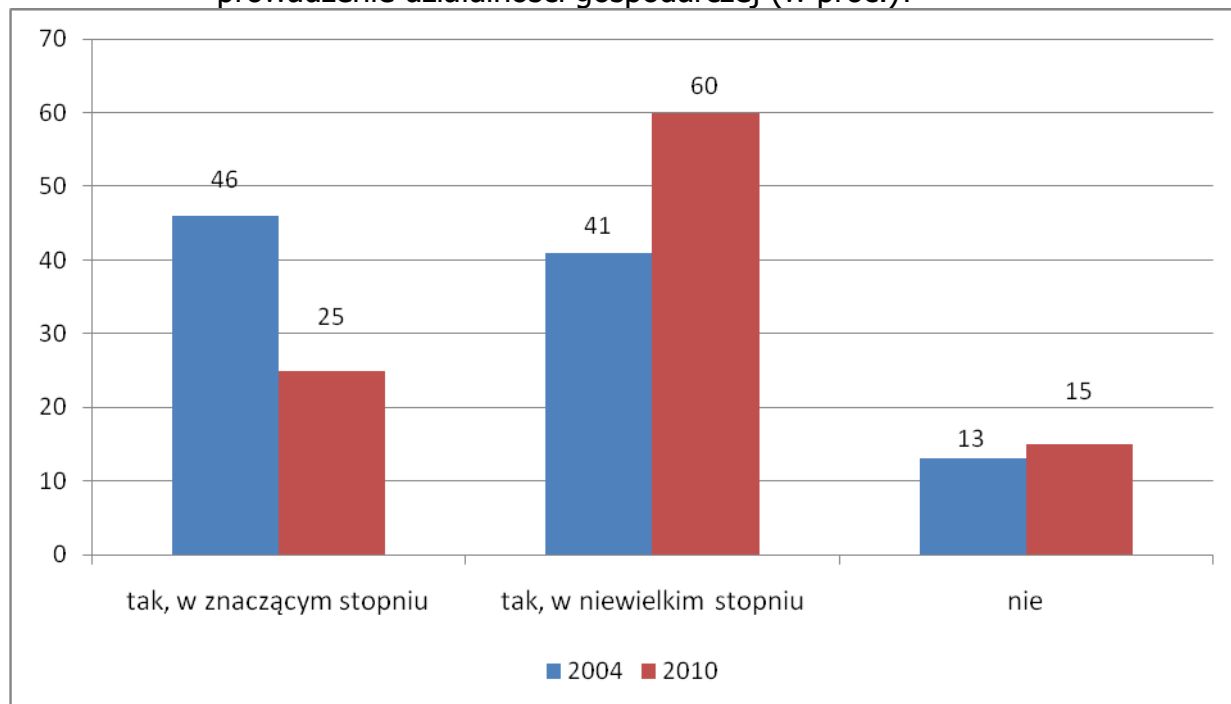
Problem nieregulowania należności ma szczególne znaczenie dla firm należących do sektora małych i średnich przedsiębiorstw (MSP) oraz dla mikroprzedsiębiorstw. Małe firmy, w odróżnieniu od dużych przedsiębiorstw, często nie mają dostatecznie dużych rezerw kapitałowych, które umożliwiłyby im przetrwanie trudnego okresu. Efektem nieregulowania zobowiązań przez kontrahentów jest więc w takich przypadkach bardzo często utrata bieżącej płynności finansowej, która może prowadzić do bankructwa.

IBnGR przeprowadził badanie ankietowe na próbie blisko 100 firm należących do sektora MSP, którego tematyka dotyczyła problemu nieregulowania zobowiązań w obrocie gospodarczym. Takie samo badanie było przeprowadzone w roku 2004, dzięki czemu, oprócz diagnozy obecnej sytuacji, istnieje możliwość oceny jakie zmiany zaszły w tej materii w ciągu ostatnich sześciu lat.

Najważniejszy wniosek z badania jest taki, że nieregulowanie zobowiązań w sektorze MSP nadal pozostaje istotnym problemem, ale w porównaniu z rokiem 2004 sytuacja pod tym względem się poprawiła. W roku 2010 dla 85 procent firm nieregulowanie zobowiązań przez kontrahentów stanowi problem w prowadzeniu działalności. W roku 2004 taką deklarację złożyło 87 procent ankietowanych. Znacznie wyraźniejsza różnica jest natomiast w przypadku oceny skali tego problemu. Obecnie,

jako znaczący określiło ten problem 25 procent przedsiębiorstw, podczas gdy sześć lat wcześniej było znaczącym problemem dla 46 procent ankietowanych.

**Wykres 6.1** Czy zjawisko nieregulowania zobowiązań przez kontrahentów utrudnia prowadzenie działalności gospodarczej (w proc.)?



*Źródło: Badania ankietowe IBnGR (wrzesień 2004 i sierpień 2010)*

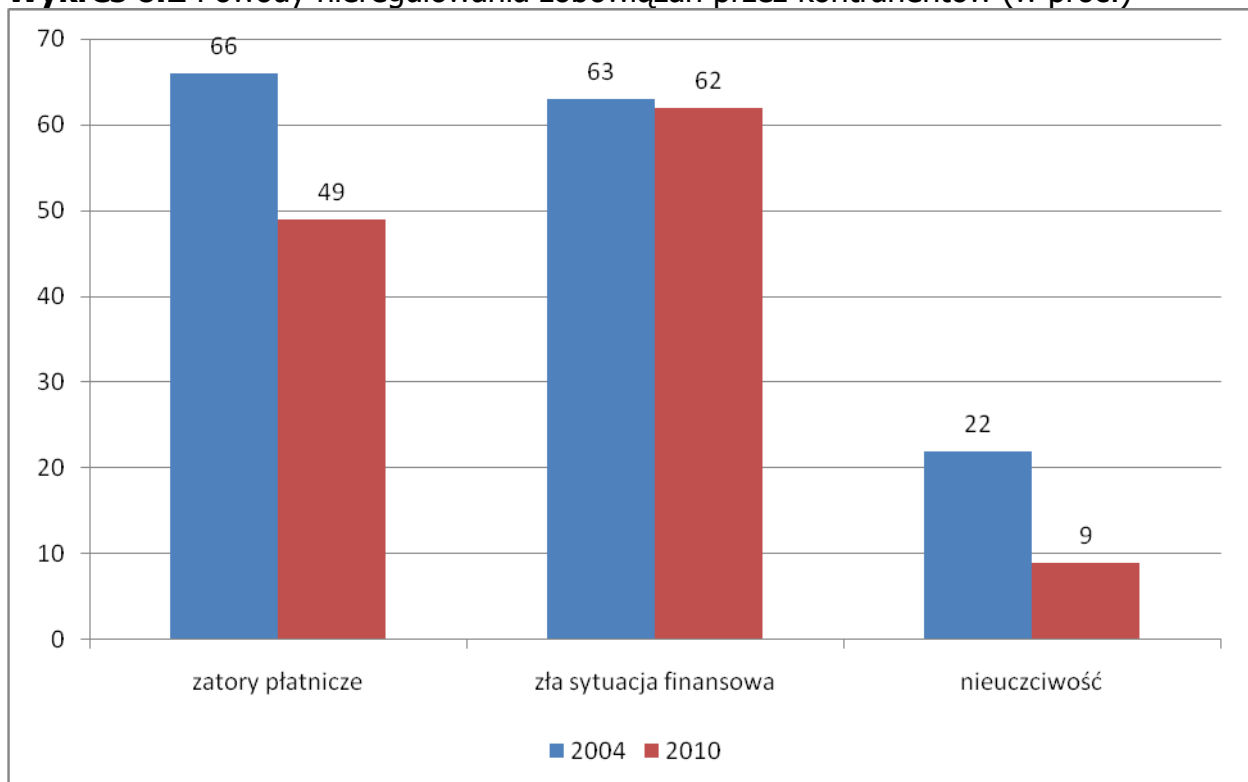
O tym, że w porównaniu z rokiem 2004 zmniejszyło się nieco obecnie znaczenie problemu nieregulowania zobowiązań w sektorze MSP świadczy także spadający udział należności nieregulowanych w terminie i należności uznanych przez firmy jako stracone. W roku 2004 należności nieregulowane w terminie stanowiły 26 procent należności ankietowanych firm, obecnie odsetek ten zmniejszył się do 17 procent. Udział należności straconych zmniejszył się w tym czasie z 3 do 1 procenta.

Ankietowani zostali także poproszeni o oszacowanie jakiej wysokości straty ponoszą rocznie z tytułu nieregulowania zobowiązań przez kontrahentów. W roku 2004 było to 2,9 procenta przychodów, a obecnie 1,4 procenta.

Wśród powodów nieregulowania zobowiązań przez kontrahentów przedsiębiorcy nadal na pierwszym miejscu wymieniają złą sytuację finansową. Zmniejszyło się jednak znaczenie zatorów płatniczych (które mogą być jedną z przyczyn złej sytuacji finansowej). Wyraźnie zmniejszył się także odsetek firm, które uważają, że

kontrahenci nie płacą im z powodu nieuczciwości. Widać więc w tym przypadku analogię do sytuacji na rynku zobowiązań konsumenckich, gdzie także znacznie zmniejszył się odsetek osób, które nie regulują swoich zobowiązań z powodu nieuczciwości. Pamiętać jednak należy, że przedsiębiorcy nie mają pełnej wiedzy na temat przyczyn nieregulowania zobowiązań wobec własnych firm, a ich odpowiedzi oparte są w tym przypadku na wyczuciu i znajomości specyfiki swoich relacji biznesowych.

**Wykres 6.2** Powody nieregulowania zobowiązań przez kontrahentów (w proc.)

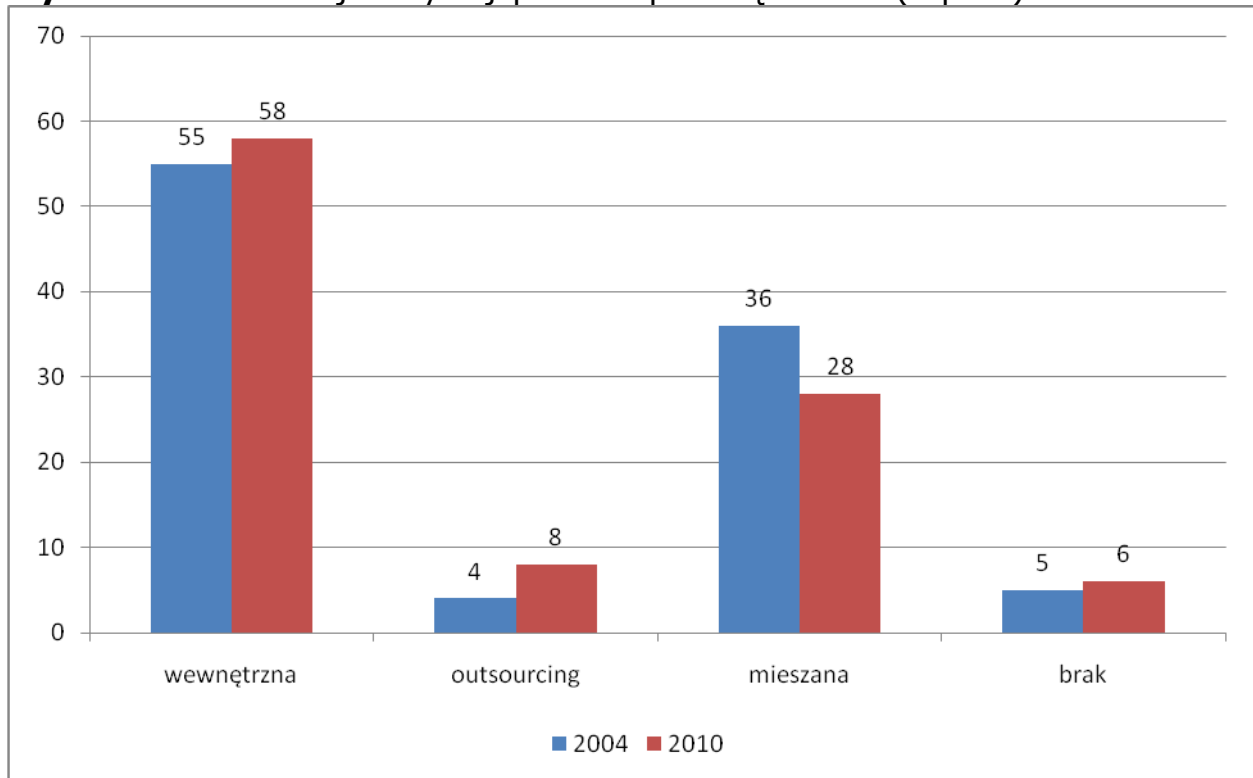


Źródło: Badania ankietowe IBnGR (wrzesień 2004 i sierpień 2010)

Omówiony powyżej niewielki spadek znaczenia problemu nieregulowania zobowiązań w sektorze MSP może być jednym z powodów, dla którego w latach 2004–2010 nie odnotowany został istotny wzrost znaczenia outsourcingu usług windykacyjnych w tej grupie firm. Według badań IBnGR, w 2004 roku 4 procent firm zlecało na zewnątrz windykację wszystkich swoich należności niespłaconych w terminie, a kolejne 36 procent zlecało outsourcing części swoich należności. Oznacza to, że współpracę z firmami windykacyjnymi prowadziło 40 procent przedsiębiorstw. Obecnie odsetek firm zlecających całość usług windykacyjnych wynosi 8 procent,

a windykację mieszaną (wewnętrzną + outsourcing) wybiera 28 procent. Oznacza to więc, że współpracę z firmami windykacyjnymi prowadzi 36 procent przedsiębiorstw.

**Wykres 6.3** Jaki rodzaj windykacji prowadzi przedsiębiorstwo (w proc.)?



Źródło: Badania ankietowe IBnGR (wrzesień 2004 i sierpień 2010)

W porównaniu z rokiem 2004 poprawiła się skuteczność działań windykacyjnych w sektorze MSP – zarówno w przypadku windykacji wewnętrznej, jak i windykacji prowadzonej przez wyspecjalizowane firmy. Nadal jednak przedsiębiorcy wyżej oceniają skuteczność działań własnych niż firm windykacyjnych. Średnia skuteczność windykacji wewnętrznej w ankietowanej próbie wynosiła 81 procent, natomiast windykacji zlecanej na zewnątrz 48 procent. Wy tłumaczenie takiej sytuacji jest stosunkowo proste. Firmy należące do sektora MSP najczęściej najpierw same wielokrotnie próbują odzyskać niezapłacone należności, a dopiero w ostateczności, kiedy to się nie udaje, przekazują sprawę do firm windykacyjnych. Oznacza to, że do windykacji zewnętrznej trafiają najtrudniejsze od odzyskania długi, stąd skuteczność windykacji musi być mniejsza. Sytuacja jest więc diametralnie inna niż w przypadku windykacji zobowiązań konsumenckich, gdzie wierzyciele często przekazują do

windykacji pakiety długów, które nie były wcześniej w ogóle windykowane lub były, ale w sposób ograniczony.

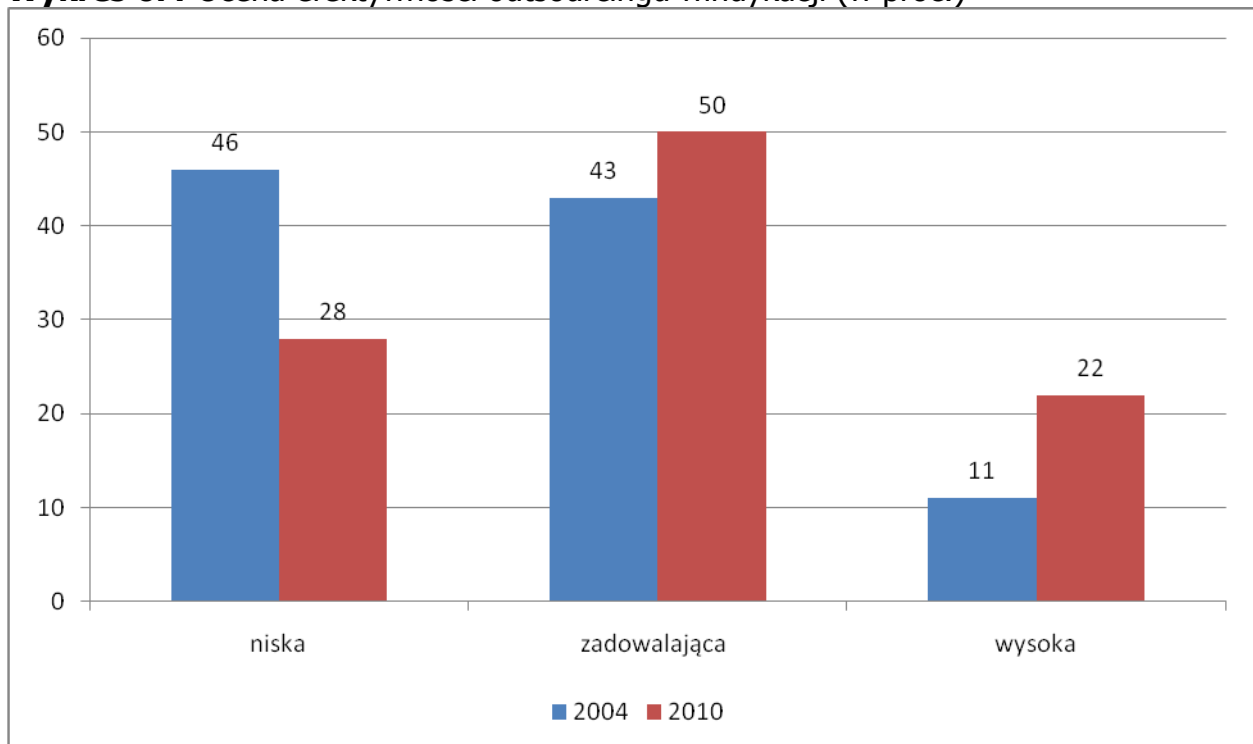
**Tabela 6.1** Skuteczność windykacji (jako procent windykowanych należności)

	<b>2004</b>	<b>2010</b>
Windykacja wewnętrzna	70	81
Outsourcing	33	48

*Źródło: Badania ankietowe IBnGR (wrzesień 2004 i sierpień 2010)*

Wzrost skuteczności działań firm windykacyjnych znajduje odzwierciedlenie w ocenie efektywności ich działania formułowanej przez przedstawicieli sektora MSP. W opinii 22 procent ankietowanych efektywność outsourcingu windykacji jest wysoka, kolejne 50 procent uznaje ją za zadowalającą, natomiast dla 28 procent przedsiębiorstw outsourcing windykacji jest nieefektywny. Oceny te są wyraźnie lepsze niż sześć lat wcześniej.

**Wykres 6.4** Ocena efektywności outsourcingu windykacji (w proc.)

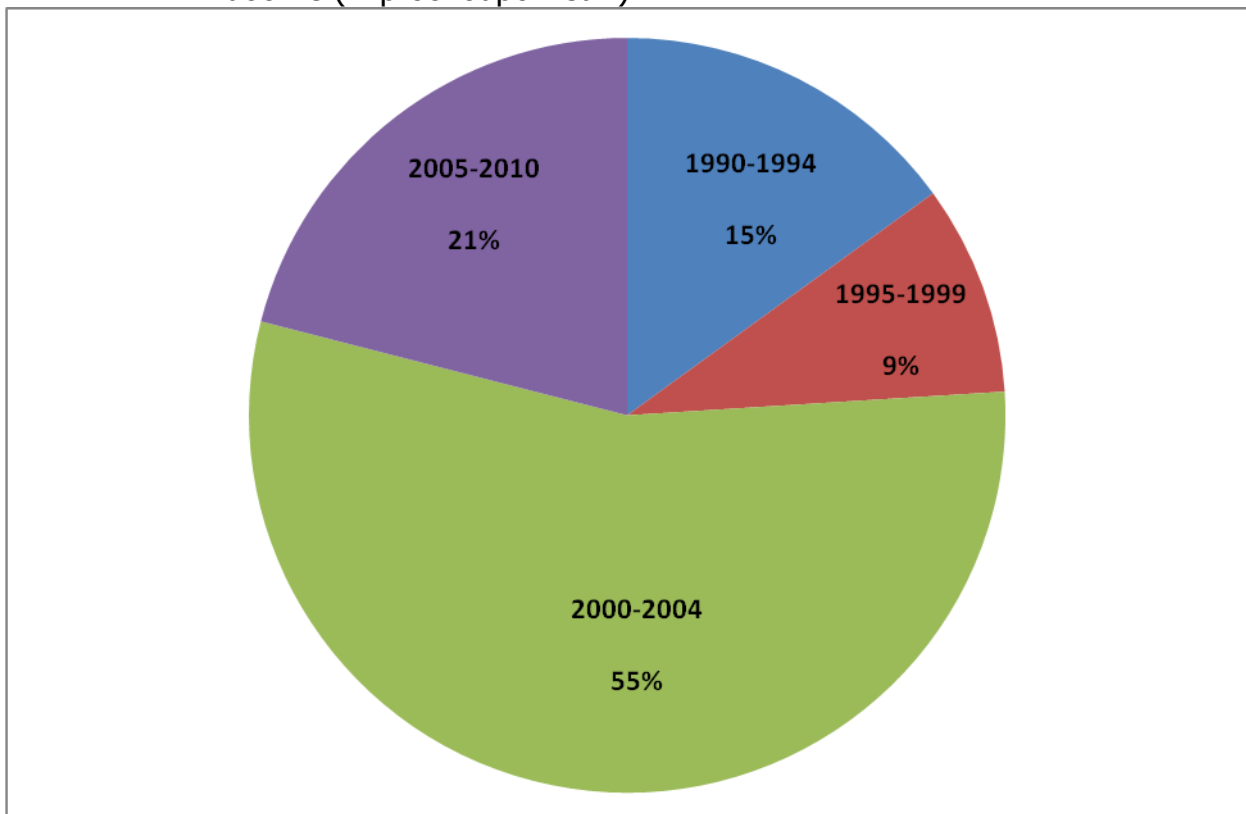


*Źródło: Badania ankietowe IBnGR (wrzesień 2004 i sierpień 2010)*

Lepszej ocenie efektywności działania firm windykacyjnych towarzyszy nieco gorsza ocena kosztów związanych z outsourcingiem windykacji. W opinii 48 procent ankietowanych firm koszty związane z usługami firm windykacyjnych są wysokie (w roku 2004 uważało tak 39 procent ankietowanych), a jedynie dla 4 procent są niskie (9 procent w roku 2004).

Ankietowani, zapytani o historyczne zmiany natężenia zjawiska nieregulowania zobowiązań w obrocie gospodarczym, w większości uznali, że było ono najbardziej widoczne w latach 2000-2004. Trwające pięciolecie, znalazło się pod tym względem na drugim miejscu, natomiast problem był najmniej dokuczliwy w latach 1995-1999.

**Wykres 6.5** W którym okresie zjawisko nieregulowania zobowiązań było najbardziej widoczne (w proc. odpowiedzi)?



Źródło: Badania ankietowe IBnGR (wrzesień 2004 i sierpień 2010)

W ocenie przeważającej części ankietowanych przedsiębiorców, w roku 2010 natężenie zjawiska nieregulowania zobowiązań jest takie samo jak w roku 2009 – opinię taką wyraziło 64 procent badanych. Dla 26 procent problem ten ma obecnie



większe znaczenie niż w ubiegłym roku, z kolei 10 procent uważa, że jego skala w porównaniu z rokiem poprzednim jest mniejsza.

Przedsiębiorcy nie są jednomyślni jeśli chodzi o przewidywane przez nich zmiany natężenia zjawiska nieregulowania zobowiązań w ciągu najbliższych 2-3 lat. Wśród ankietowanych 45 procent jest zdania, że skala tego zjawiska pozostanie na obecnym poziomie, a 42 procent przewiduje, że będzie się ono nasilało. Jedynie 13 procent badanych uznało, że nieregulowanie należności w obrocie gospodarczym będzie w nadchodzących latach traciło na znaczeniu.

Wyniki badania wskazują także, że krajowe firmy należące do sektora MSP jak dotąd w bardzo ograniczonym zakresie korzystają z usług biur informacji gospodarczej. Ponad 40 procent z nich prowadząc swoją działalność w ogóle nie korzysta z tych instytucji. 58 procent krajowych firm sprawdza w rejestrach dłużników swoich nowych kontrahentów, natomiast jedynie 19 procent wpisuje do tego rejestrów swoich dłużników. Niski odsetek firm wpisujących dłużników jest o tyle niepokojący, że zmniejsza efektywność sprawdzania podmiotów w biurach informacji gospodarczej, gdyż wiele nierzetelnych firm nie jest tam po prostu zgłaszanych.

Powody, dla których firmy nie korzystają jeszcze w pełnym zakresie z usług biur informacji gospodarczej to przede wszystkim brak dostatecznej wiedzy na temat zasad ich działania oraz brak świadomości korzyści jakie niesie korzystanie z tego typu usług. W niektórych przypadkach barierą mogą być też koszty tego typu usług. Doświadczenia innych krajów pozwalają jednak przypuszczać, że wraz z rozwojem rynku wierzycelności, popularność biur informacji gospodarczej wśród małych i średnich przedsiębiorstw będzie rosła.



## **7. Działalność biur informacji gospodarczej jako wsparcie procesów windykacyjnych**

Biura informacji gospodarczej (BIG) to instytucje, które zajmują się pośrednictwem w udostępnianiu informacji gospodarczych – gromadzeniem oraz udostępnianiem informacji o dłużnikach, a także o konsumentach i podmiotach niebędących konsumentami, którzy terminowo regulują swoje zobowiązania. Ponadto instytucje te gromadzą i ujawniają informacje o podmiotach, wobec których posłużono się podrobionym lub cudzym dokumentem.

Biura informacji gospodarczej mogą rozwijać się w Polsce od 2003 roku, kiedy to podstawę prawną dla tego typu działalności stworzyła Ustawa z dnia 14 lutego 2003 roku o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50 poz. 424). Ustawa ta została zastąpiona Ustawą z dnia 9 kwietnia 2010 roku o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010 r. Nr 81, poz. 530), która od 14 czerwca 2010 roku wyznacza ramy prawne funkcjonowania biur informacji gospodarczej.

Biura Informacji Gospodarczej działają w oparciu o wskazaną powyżej Ustawę oraz o regulamin zarządzania danymi, który jest uchwalany przez zarząd biura i zatwierdzany w drodze decyzji, wydanej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, po zasięgnięciu opinii Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych. W regulaminie określone są między innymi: stosowane rozwiązania organizacyjne oraz techniczne związane z przyjmowaniem, przechowywaniem, ujawnianiem, aktualizacją i usuwaniem informacji gospodarczych, sposoby zabezpieczenia informacji gospodarczych, formy ujawniania informacji gospodarczych. Nadzór administracyjny nad biurami informacji gospodarczej, w zakresie zgodności wykonywanej działalności z ustawą i regulaminem, sprawuje minister właściwy do spraw gospodarki.

Wspomniana ustawa regulująca obecnie działalność biur informacji gospodarczej definiuje przedmiot działania tych instytucji, którym jest pośrednictwo w udostępnianiu informacji gospodarczych, polegające na:

- przyjmowaniu informacji gospodarczych od wierzycieli,



- przechowywaniu informacji gospodarczych,
- udostępnianiu informacji gospodarczych.

Ponadto, przedmiotem działalności BIG może być również:

- przetwarzanie archiwalnych informacji gospodarczych, dla celów statystycznych, dotyczących dłużników niebędących konsumentami,
- prowadzenie działalności szkoleniowej lub edukacyjnej w zakresie objętym działalnością biur,
- zarządzanie majątkiem biur.

Ustawowym warunkiem przekazania do BIG informacji gospodarczej przez wierzyciela jest zawarcie regulującej to umowy w formie pisemnej. Przekazanie przez wierzyciela informacji o zobowiązaniu dłużnika może nastąpić tylko jeśli zobowiązanie to powstało w związku z określonym stosunkiem prawnym, a łączna kwota wymagalnych zobowiązań dłużnika będącego konsumentem wynosi co najmniej 200 złotych (dolny limit zobowiązania w przypadku podmiotów niebędących konsumentami wynosi 500 złotych). Ponadto zobowiązania muszą być wymagalne od co najmniej 60 dni i musi upłynąć co najmniej miesiąc od wysłania przez wierzyciela dłużnikowi listem poleconym wezwania do zapłaty zawierające ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do BIG. Ponadto, wierzyciel może przekazać do biura informacje gospodarcze o zobowiązaniu dłużnika, gdy spełnione są łącznie trzy warunki:

- zobowiązanie zostało stwierdzone tytułem wykonawczym,
- upłynęło co najmniej 14 dni od wysłania przez wierzyciela listem poleconym albo doręczenia dłużnikowi do rąk własnych pisma, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura,
- wierzyciel przekazał do biura informację określającą dane organu orzekającego, datę wydania i sygnaturę tytułu wykonawczego stwierdzającego to zobowiązanie.

Informacja gospodarcza przekazywana do biura powinna składać się z trzech elementów:

- danych o wierzycielu,
- danych o dłużniku, którego dotyczy informacja,



- danych o zobowiązaniu – jego wielkości i sposobie wywiązywania się lub niewywiązywania się z niego.

Obowiązujące w Polsce prawo daje możliwość wymiany danych dotyczących wiarygodności płatniczej między biurami informacji, a instytucjami dysponującymi takimi danymi mającymi siedzibę w państwach członkowskich Unii Europejskiej, Konfederacji Szwajcarskiej lub państwach członkowskich Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA), jak również danych udostępnionych biurom informacji gospodarczej przez instytucje utworzone na podstawie art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe /Dz. U. 2002 r. Nr 72, poz. 665, z późn. zm./.

Współpraca biur informacji gospodarczej z przedsiębiorcami oraz firmami windykacyjnymi prowadzona jest na podstawie odpowiednich umów i przebiega najczęściej w dwóch etapach. Pierwszym etapem jest wysłanie przez firmę windykacyjną do dłużnika wezwania do zapłaty w połączeniu z ostrzeżeniem o możliwości wpisania na listę dłużników w BIG oraz określeniem negatywnych konsekwencji związanych ze znalezieniem się w rejestrze. Drugim etapem (w przypadku braku reakcji ze strony dłużnika) jest wpisanie informacji o istniejącym zobowiązaniu do określonego BIG-u oraz powiadomienie dłużnika o negatywnych skutkach wpisu. Po częściowym lub całkowitym wykonaniu zobowiązania przez dłużnika wierzyciel jest zobowiązany (nie później niż w terminie 14 dni) do przekazania do biura aktualnych danych i zlecenia aktualizacji danych w rejestrze dłużników.

Jedną z funkcji działalności biur informacji gospodarczej jest działalność prewencyjna polegająca na możliwości sprawdzenia wiarygodności płatniczej przed podjęciem współpracy w stosunkach przedsiębiorców z kontrahentami (innymi przedsiębiorcami lub konsumentami – na warunkach ustawowych). Dla prawidłowego działania przedsiębiorstw istotne jest bieżące monitorowanie i sprawdzanie sytuacji partnerów biznesowych. Raporty przekazywane przez biura informacji gospodarczej zawierają informacje dotyczące konsumenta (lub podmiotu niebędącego konsumentem) jego zobowiązań oraz źródła pochodzenia informacji, którym najczęściej są wierzyciele. Podstawową korzyścią użytkowników współpracujących z biurami informacji gospodarczej w zakresie pobierania informacji o zobowiązaniach jest możliwość ograniczenia współpracy z klientami niewywiązującymi się ze swoich zobowiązań. W raporcie sporządzonym przez BIG podawana jest zazwyczaj suma



wszystkich zaległości kontrahenta, data ich powstania, nazwa wierzyciela, informacje czy kwestionowano zadłużenie, a także inne dane. Istnieje także możliwość bieżącego monitorowania sytuacji gospodarczej wskazanych podmiotów. W przypadku pojawienia się nowych informacji o monitorowanym podmiocie firmie zlecającej monitoring wysyłana jest odpowiednia informacja.

Z punktu widzenia działalności windykacyjnej, biura informacji gospodarczej są ważnym narzędziem podnoszącym efektywność procesów windykacyjnych. Jest to narzędzie zarówno prewencyjne, jak i pozwalające na skuteczniejsze uzyskanie spłaty zaległych zobowiązań. Rola prewencyjna polega na tym, że konsumenci oraz podmioty niebędące konsumentami, jeśli mają świadomość zagrożenia wpisaniem do rejestru dłużników w razie niewywiązywania się ze spłaty swoich zobowiązań, w większym stopniu starają się zobowiązania te terminowo regulować. Z kolei w sytuacji, kiedy zaistnieje już zaległe zobowiązanie, zagrożenie wpisem do rejestru dłużników lub faktyczny wpis powodują, że skłonność dłużników do spłaty zaległości jest większa.

Konsekwencje wpisu do rejestru dłużników są bowiem dla konsumentów bardzo uciążliwe – mogą utracić możliwość zaciągania nowych zobowiązań finansowych (kredytów bankowych, zakupów ratałnych, zakupów usług telefonicznych, telewizyjnych, internetowych w systemie abonamentowym itp.). W przypadku firm do powyższych negatywnych konsekwencji dodać jeszcze należy na przykład utratę wiarygodności na rynku czy trudności w uzyskaniu odroczonej płatności od kontrahentów.

Potencjalny zasób danych w Biurach Informacji Gospodarczej obejmuje informacje o około 20 milionach posiadaczy rachunków bankowych i członków SKOK-ów, około 50 milionach polis ubezpieczeniowych, 30 milionach abonentów telefonii komórkowej i stacjonarnej, 15 milionach odbiorców usług komunalnych czy niemal 8 milionach abonentów telewizji kablowych i satelitarnych.

Dostępne badania<sup>7</sup> pokazują, że znalezienie się w rejestrze dłużników skłania konsumentów do spłaty długów – opinię taką wyraziło 2/3 wszystkich ankietowanych

---

<sup>7</sup> MB SMG/KRC, 27 maja 2010 r.



i ponad 80 procent ankietowanych mających zaległe zobowiązania. Podobne przekonanie panuje także wśród przedstawicieli firm, z których ponad 76 procent uznało, że znalezienie się w takim rejestrze skłania do spłaty zobowiązań.

Oznacza to, że wykorzystanie biur informacji gospodarczej powinno zwiększać skuteczność i szybkość procesów windykacyjnych. Dostępne analizy potwierdzają, że tak rzeczywiście jest – wykorzystanie narzędzia, jakim jest BIG przez firmy windykacyjne pozwala nawet trzykrotnie skrócić czas odzyskiwania należności i zwiększyć skuteczność windykacji o około 50 procent.

Biura informacji gospodarczej są w wielu krajach europejskich ważnym elementem procesów windykacyjnych. W Polsce, wykorzystywanie tych instytucji w procesach windykacyjnych jest na razie ograniczone, ale popularność tego narzędzia bardzo szybko rośnie. W krótkiej perspektywie rola BIG na rynku zarządzania wierzytelnościami może stać się w Polsce znacząca.

W Polsce działają obecnie trzy biura informacji gospodarczej:

- Rejestr Dłużników ERIF Biuro Informacji Gospodarczej S.A.
- Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A.,
- Krajowy Rejestr Długów Biuro Informacji Gospodarczej S.A.

**Rejestr Dłużników ERIF Biuro Informacji Gospodarczej S.A.** się wchodzi w skład Grupy Kapitałowej KRUK, która posiada w nim 100 procent udziałów. Biuro powstało w 2004 roku pod nazwą KSV BIG S.A. Pod obecną nazwą funkcjonuje na rynku od czerwca 2010 roku. Z usług Rejestru Dłużników ERIF korzysta ponad 13,5 tysiąca klientów, w tym instytucje i firmy oraz ponad 130 gmin.

W 2008 roku Rejestr Dłużników ERIF wraz z KRUK S.A. stworzył pierwszą na rynku windykacji w Polsce usługę hybrydową łączącą prewencyjną rolę biura informacji gospodarczej z doświadczeniem firmy windykacyjnej. Rejestr Dłużników ERIF jest także na polskim rynku pionierem i liderem branżowych rozwiązań z zakresu wymiany danych na temat przeterminowanych zobowiązań. Każdy rejestr branżowy działa w ramach systemu wymiany informacji o płatnościach Rejestru Dłużników ERIF, dzięki czemu abonenci mają dostęp do danych o przeterminowanych płatnościach zgłoszonych przez użytkowników Rejestru Dłużników ERIF ze wszystkich branż.



**Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A.** powstało w 2003 roku. Udziałowcami spółki są Biuro Informacji Kredytowej S.A., Związek Banków Polskich oraz Polska Wytwórnia Papierów Wartościowych S.A. InfoMonitor posiada dostęp do baz danych Biura Informacji Kredytowej<sup>8</sup> oraz Związku Banków Polskich, ponadto pracuje z wykorzystaniem własnej ewidencji dłużników. Liczba raportów udostępnionych przez biuro na koniec 2009 wyniosła ponad 5,5 miliona. Dostęp BIG Infomonitor S.A. do danych Biura Informacji Kredytowej ułatwia współpracę biura z bankami w kwestii udzielania kredytów oraz innych zobowiązań bankowych.

**Krajowy Rejestr Długów Biuro Informacji Gospodarczej S.A.** jest najstarszym działającym w Polsce biurem informacji gospodarczej, które początki swojej działalności datuje na rok 2003. Stuprocentowym właścicielem biura jest Małgorzata Kaczmarski. Baza danych Krajowego Rejestru Długów obejmuje klientów banków, SKOK-ów, firm leasingowych, zakładów energetycznych i gazowniczych, telefonii stacjonarnej i komórkowej oraz sieci telewizyjnych, dostawców Internetu, spółdzielni mieszkaniowych, przedsiębiorstw komunikacyjnych.

---

<sup>8</sup> **Biuro Informacji Kredytowej S.A.** (BIK S.A.) to instytucja, której zadaniem jest gromadzenie, integrowanie i udostępnianie danych dotyczących zaangażowań kredytowych wszystkich klientów banków. Dane te w większości są danymi pozytywnymi, to znaczy zawierającymi informacje o prawidłowo spłacanych zobowiązaniach, a tworzona w ten sposób historia kredytowa jest instrumentem mogącym służyć uwiarygodnieniu klienta banku.

## 8. Perspektywy rozwoju rynku zarządzania wierzytelnościami w Polsce do 2014 roku

### 8.1 Najważniejsze determinanty rozwoju

W ocenie IBnGR, mimo dynamicznego rozwoju branży windykacyjnej w ostatnich latach, potencjał rozwojowy tego rynku jest jeszcze w Polsce bardzo duży. Wynika to po pierwsze z tego, że w porównaniu z krajami wysokorozwiniętymi, rola branży windykacyjnej w sektorze finansowym jest w polskiej gospodarce wyraźnie mniejsza, a po drugie z przewidywanych, korzystnych dla branży, tendencji, przede wszystkim w sektorze bankowym.

Warunkiem koniecznym do powstania zaległego zobowiązania jest jego zaciągnięcie. Jest to truizm, ale dobrze obrazuje, dlaczego rozwój rynku windykacji w ciągu najbliższych lat będzie silnie związany z rozwojem sytuacji na rynku kredytów, przede wszystkim kredytów bankowych. Chodzi tu zarówno o dynamikę wzrostu nowych kredytów, jak i o zmianę poziomu szkodowości portfeli kredytowych będących już w posiadaniu banków.

Według oceny IBnGR, do 2014 roku spodziewać się należy systematycznego wzrostu **wartości udzielanych kredytów** przez krajowe banki, co będzie pochodną rozwoju polskiej gospodarki. Wzrost wartości dotyczy zarówno kredytów hipotecznych, jak i pozostałych kredytów detalicznych. Rola kredytu hipotecznego w finansowaniu budownictwa mieszkaniowego jest w Polsce nadal mniejsza niż w krajach rozwiniętych i z pewnością w najbliższych latach będzie się powiększała. Podobnie, mniejsze nasycenie rynku np. kartami kredytowymi oznacza, że w przyszłości będzie ono rosło. Oznacza to, że w nadchodzącym okresie zwiększała się będzie wartość bazy kredytowej stanowiącej potencjalny rynek dla usług firm windykacyjnych.

Drugim kluczowym parametrem, który wpływa na wielkość rynku windykacyjnego jest tzw. **szkodowość portfeli**, czyli wartościowy udział kredytów zagrożonych w kredytach ogółem. W latach 2009-2010 miał miejsce wyraźny wzrost szkodowości w portfelach polskich banków, co jest pochodną kryzysu finansowego i związanego z nim pogorszenia sytuacji dochodowej wielu kredytobiorców. Przy założeniu, że polska gospodarka będzie stopniowo powracać na ścieżkę stabilnego wzrostu gospodarczego (3-5 procent rocznego wzrostu produktu krajowego brutto),



w latach kolejnych udział kredytów zagrożonych powinien się stopniowo zmniejszać, ale do 2014 roku będzie najprawdopodobniej utrzymywał się na poziomie wyższym niż miało to miejsce przed kryzysem.

Kolejnym czynnikiem, który ma istotne znaczenie przy prognozowaniu rozwoju rynku windykacyjnego jest **skłonność wierzycieli do outsourcingu** windykacji. W ostatnich latach zauważyć można w Polsce wzrost tej skłonności, jednak nadal jest ona mniejsza niż w krajach o dłuższej historii gospodarki rynkowej. W Polsce w ciągu ostatnich siedmiu lat liczba dużych grup finansowych współpracujących z branżą windykacyjną wzrosła dwuipółkrotnie – z 14 w 2003 roku do 35 w 2010 roku.

W ocenie IBnGR skłonność banków, a także wierzycieli działających w innych branżach, do zlecenia windykacji należności lub sprzedaży portfeli wierzytelności będzie w najbliższych latach rosła. Związane to będzie z coraz większą świadomością korzyści, jakie niesie dla wierzyciela outsourcing tego typu usług, a w przypadku handlu wierzytelnościami, duże znaczenie będzie miał rozwój rynku sekurytyzacji. Wzrost skłonności wierzycieli do outsourcingu usług windykacyjnych będzie przebiegał dwutorowo – po pierwsze, podmioty, które już zdecydowały się na współpracę z firmami windykacyjnymi będą przekazywały im to obsługi coraz więcej wierzytelności, a po drugie na tego typu usługi będą decydowali się wierzyciele, którzy do tej pory z nich nie korzystali.

Czynnikiem zwiększającym skłonność wierzycieli do outsourcingu usług windykacyjnych będzie też sam rozwój branży windykacyjnej i związana z nim dalsza poprawa jakości usług, w tym coraz lepsze dostosowanie oferty do wymagań klientów. Można więc mówić w tym przypadku o swego rodzaju samonapędzającym się mechanizmie – coraz więcej przekazanych branży windykacyjnej wierzytelności wpływa na rozwój tej branży, a rozwój ten zwiększa z kolei skłonność wierzycieli do korzystania z jej usług, co skutkuje wzrostem wartości zlecanych na zewnątrz windykacji i ponownie napędza rozwój.

Jednym z kluczowych czynników wpływających na rozwój branży windykacyjnej w najbliższych latach będzie **rosnąca liczba i wartość transakcji zakupu wierzytelności**. Czynniki te będą jednocześnie wpływać na wzrost potrzeb kapitałowych w branży windykacyjnej. Firmy windykacyjne potrzebowały będą bowiem po pierwsze środków na zakup wierzytelności, a po drugie środków na rozbudowę



swojego potencjału windykacyjnego (więcej stanowisk call-center, większe, wydajniejsze drukarnie itp.). Szczególne znaczenie ma kwestia pozyskiwania środków na zakup dużych pakietów wierzytelności, które to środki w dużej mierze powinny pochodzić z kredytu bankowego. W przypadku firm windykacyjnych zabezpieczeniem kredytów bankowych mogłyby być właśnie pakiety wierzytelności będące w posiadaniu firm (lub właśnie nabywane), jednak krajowe banki dosyć często nieufnie podchodzą do stosowania tego typu zabezpieczenia. Utrudnia to i w przyszłości nadal może utrudniać rozwój rynku zakupów wierzytelności, choć w ostatnim czasie można zauważyć w tej materii pewne pozytywne zmiany.

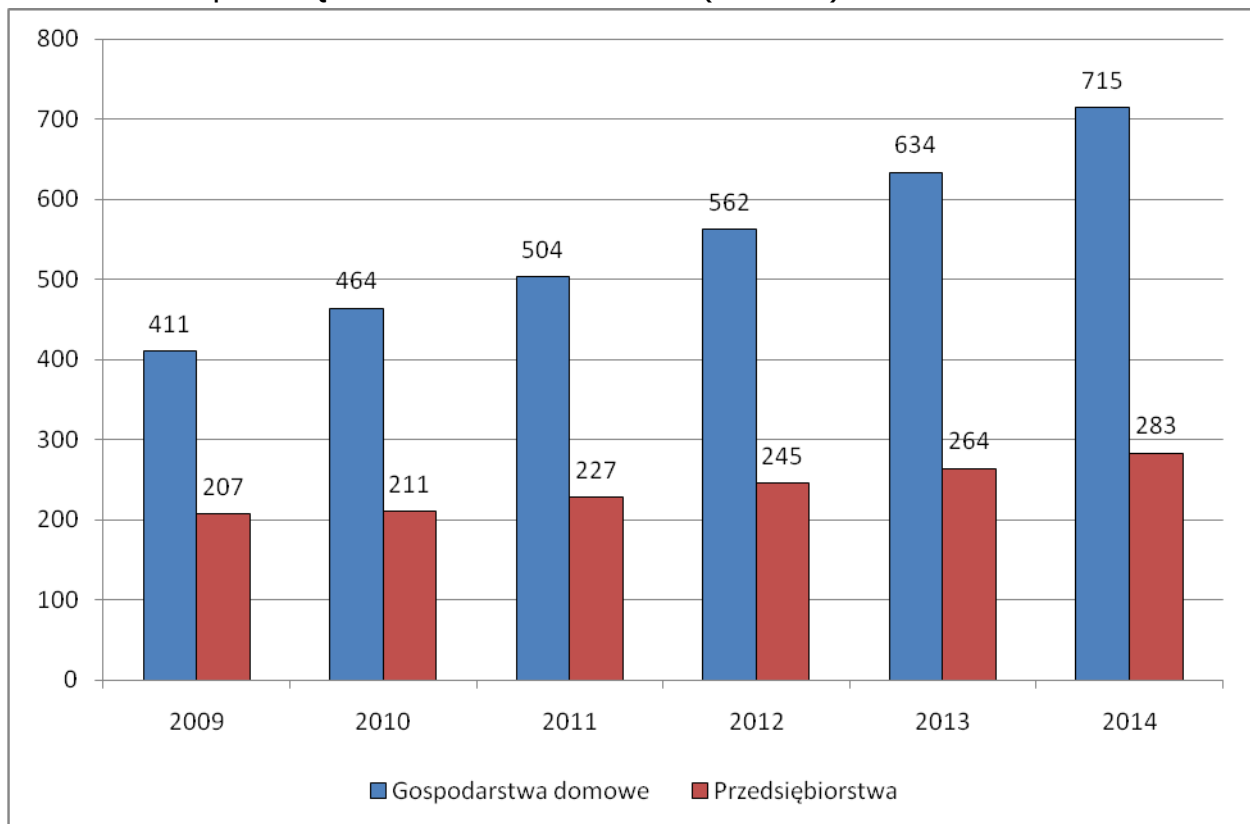
Kolejnym czynnikiem mogącym wpłynąć na rozwój rynku windykacji jest **rozwój segmentu windykacji długów korporacyjnych**. Do tej pory banki niezbyt często sprzedawały takie portfele, przede wszystkim z uwagi na duże kwoty należności wchodzące w ich skład oraz poziom komplikacji tych spraw. Teraz sytuacja powoli się zmienia i coraz więcej portfeli z długami korporacyjnymi wystawiana jest na sprzedaż. Podobna tendencja występuje obecnie także w krajach Europy Zachodniej.

Ostatnim czynnikiem wpływającym na rozwój rynku windykacji w najbliższych latach będzie **rozwój biur informacji gospodarczej**. Instytucje te są dopiero w pierwszej fazie swojego rozwoju, ale, jak pokazują doświadczenia innych krajów, mogą w Polsce stać się bardzo ważnym elementem rynku windykacyjnego. Wykorzystanie biur informacji gospodarczej w procesie windykacji może w najbliższych latach zwiększyć skuteczność działania firm windykacyjnych, a zatem zwiększyć efektywność całej branży i przyspieszyć jej rozwój.

## 8.2 Prognoza ilościowa

W opinii IBnGR jednym z najważniejszych determinantów dalszego wzrostu wielkości rynku usług windykacyjnych będzie **rosnące zadłużanie się gospodarstw domowych**. Według Instytutu wartość zobowiązań gospodarstw domowych z tytułu kredytów i pożyczek wobec sektora bankowego zwiększy się z 411 mld złotych w 2009 roku do 715 mld złotych w 2014 roku, czyli o blisko trzy czwarte. Wzrośnie także, choć w nieco mniejszym stopniu zadłużenie sektora przedsiębiorstw – IBnGR prognozuje jego wzrost z 207 mld złotych w 2009 roku do 283 mld złotych w 2014 roku, czyli o około 36 procent.

**Wykres 8.1** Prognoza kredytów i innych należności gospodarstw domowych i przedsiębiorstw na lata 2010-2014 (w mld zł)



Źródło: NBP (dane za 2009 r.) i prognozy IBnGR (lata 2010-2014)

Stale rosnące zapotrzebowanie na nowe mieszkania będzie powodować, że największą dynamiką będą odznaczały się kredyty hipoteczne, których łączna wartość w okresie 2009-2014 wzrośnie o 91 procent (niehipotecznych o 55 procent). Udział tych kredytów w ogólnym zadłużeniu gospodarstw domowych zwiększy się we wskazanym okresie z 52 do 57 procent. **Najważniejsze jednak z punktu widzenia rozwoju rynku usług windykacyjnych będą kredyty niehipoteczne, czyli przede wszystkim kredyty konsumpcyjne. Kredyty te mimo mniejszej łącznej wartości niż kredyty mieszkaniowe, odznaczają się znacznie wyższą szkodowością**, czyli procentowym udziałem kredytów zagrożonych w kredytach ogółem. Szkodowość kredytów niehipotecznych wyniosła w 2009 roku 9,6 procent, wobec 1,8 procent dla kredytów hipotecznych. IBnGR przy formułowaniu prognoz założył wzrost szkodowości kredytów niehipotecznych do 13,5 procent w 2010 roku i dalej stopniowy spadek w kolejnych latach do poziomu 9 procent w 2014 roku.



Z kolei dla kredytów hipotecznych w tym samym okresie prognozowany jest spadek do 0,8 procent.

**Tabela 8.1** Wskaźniki szkodowości kredytów hipotecznych i niehipotecznych w latach 2009-2014 (w procentach)

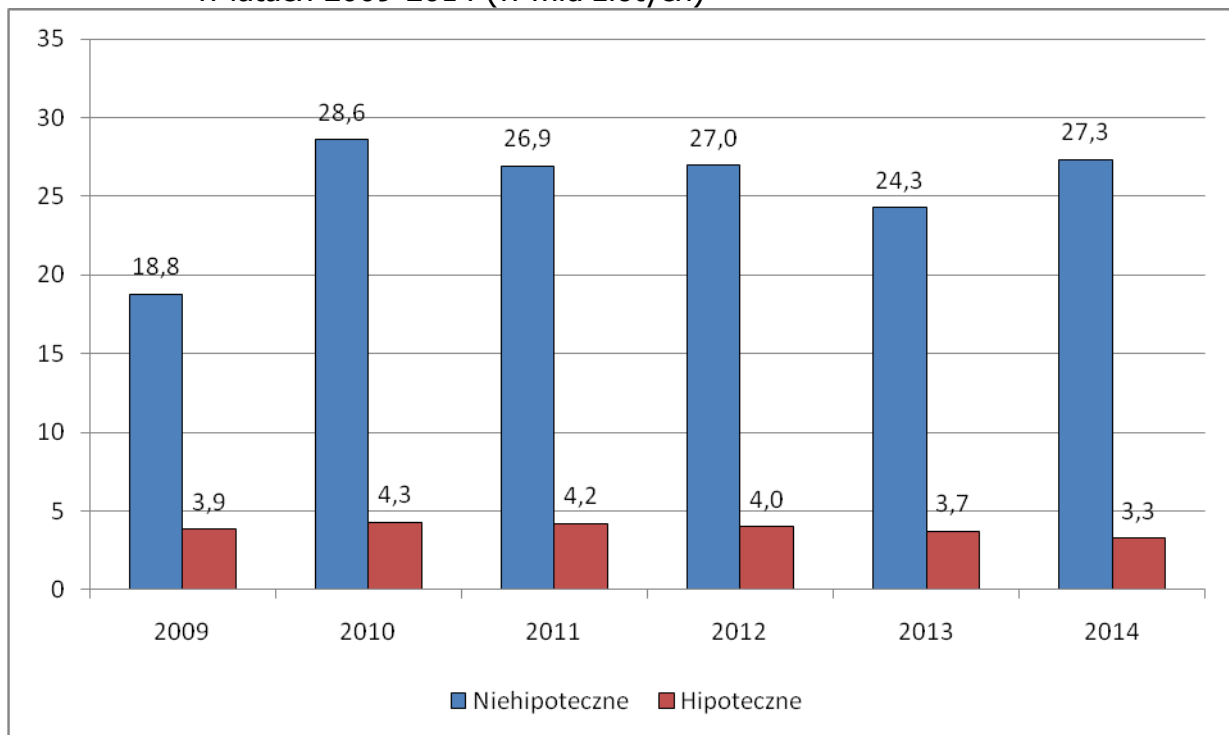
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Kredyty niehipoteczne	9,6	13,5	12,4	11,3	9,0	9,0
Kredyty hipoteczne	1,8	1,7	1,5	1,3	1,0	0,8
Przedsiębiorstwa	12,4	13,5	11,9	10,3	8,6	7,0

*Źródło: Szacunek i prognozy IBnGR*

Malejąca szkodowość kredytów gospodarstw domowych będzie charakterystyczna nie tylko dla sektora B2C, ale także dla sektora przedsiębiorstw. Szkodowość w tym segmencie zadłużenia bankowego wyniosła w 2009 roku 12,4 procent. IBnGR zakłada jej spadek do 7 procent w 2014 roku.

Natomiast wartość kredytów zagrożonych będzie początkowo rosła. **W 2010 roku łączna wartość zagrożonych kredytów mieszkaniowych i konsumpcyjnych wyniesie 32,9 mld złotych.** W kolejnych latach będzie się ona zmniejszała, co będzie głównie spowodowane malejącym udziałem kredytów zagrożonych w kredytach ogółem. **W 2014 roku wartość zagrożonych kredytów ponownie wzrośnie:** wartość kredytów konsumpcyjnych wyniesie 27,3 mld złotych, a mieszkaniowych 3,3 mld złotych.

**Wykres 8.2** Wartość zagrożonych kredytów konsumpcyjnych i mieszkaniowych w latach 2009-2014 (w mld złotych)



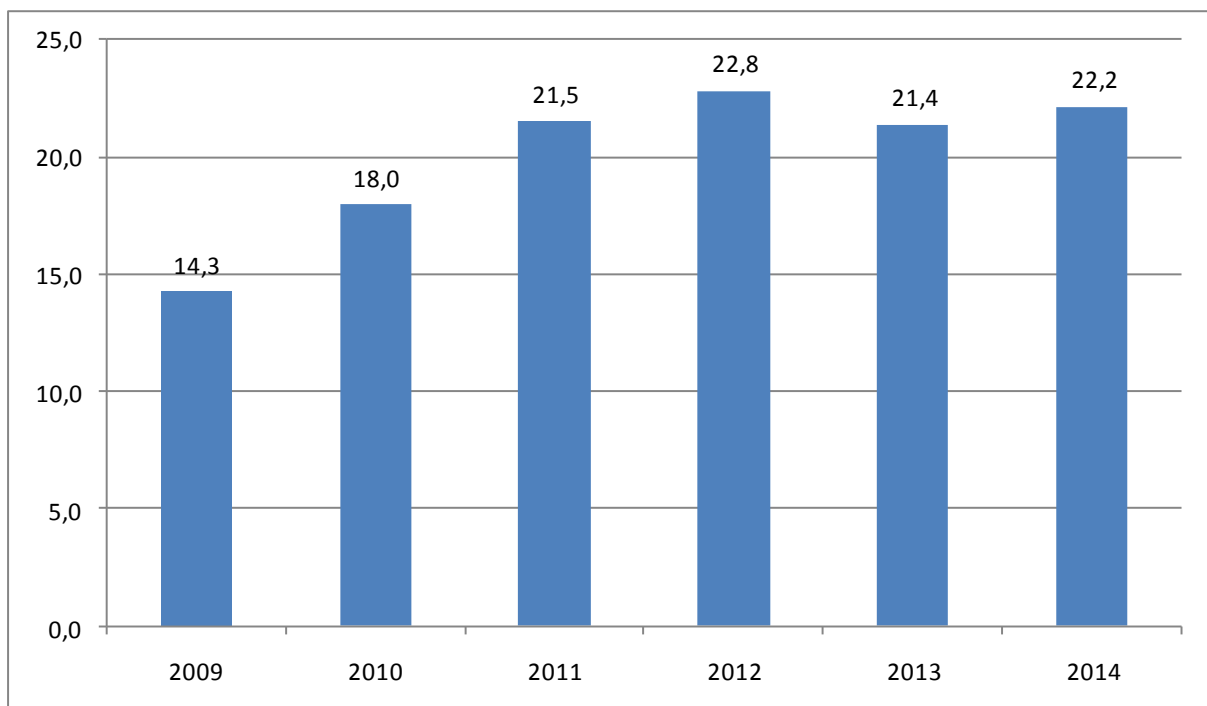
Źródło: Szacunek i prognozy IBnGR

Prognozowany ogólny spadek szkodowości zadłużenia nie przyczyni się jednak do pomniejszenia wielkości rynku usług windykacyjnych. **Czynnikiem decydującym o rozmiarach rynku będzie rosnąca skłonność banków i innych podmiotów do windykacji**, która będzie przesądzać o wzroście sektora windykacyjnego. IBnGR zakłada, że w przypadku windykacji na zlecenie skłonność banków do outsourcingu kredytów niehipotecyjnych wzrośnie z 27 procent w 2009 roku do 31 procent w 2014 roku, zaś w przypadku kredytów hipotecyjnych z 15 do 25 procent w tym samym okresie. **Wzrost skłonności do korzystania z usług firm zewnętrznych oznacza także większą skłonność do sprzedaży zagrożonego portfela firmom windykacyjnym.** Skłonność do sprzedaży zadłużenia niehipotecznego wzrośnie z 14 do 20 procent. Z kolei skłonność do sprzedaży kredytów hipotecyjnych wzrośnie z 7 do ponad 39 procent. Wyraźnie wzrośnie także udział sprzedaży w zagrożonych kredytach dla przedsiębiorstw. W 2009 roku skłonność do sprzedaży zagrożonych kredytów korporacyjnych firmom windykacyjnym wyniosła 22 procent.

IBnGR prognozuje, że w 2014 roku sprzedaży będzie podlegać jedna trzecia ich łącznej wartości.

Przy tak przyjętych założeniach **rynek usług windykacyjnych w Polsce w latach 2010-2014 powinien odznaczać się tendencją wzrostową**. Według prognoz Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową jego wielkość wyniesie w 2014 roku około 22,2 mld złotych. Oznacza to, że łączna wartość spraw przekazywanych do windykacji zewnętrznej zwiększy się w porównaniu z 2009 rokiem o 55 procent, nominalnie o 7,9 mld złotych.

**Wykres 8.3** Wielkość rynku usług windykacyjnych w Polsce w latach 2009-2014 (w mld zł)



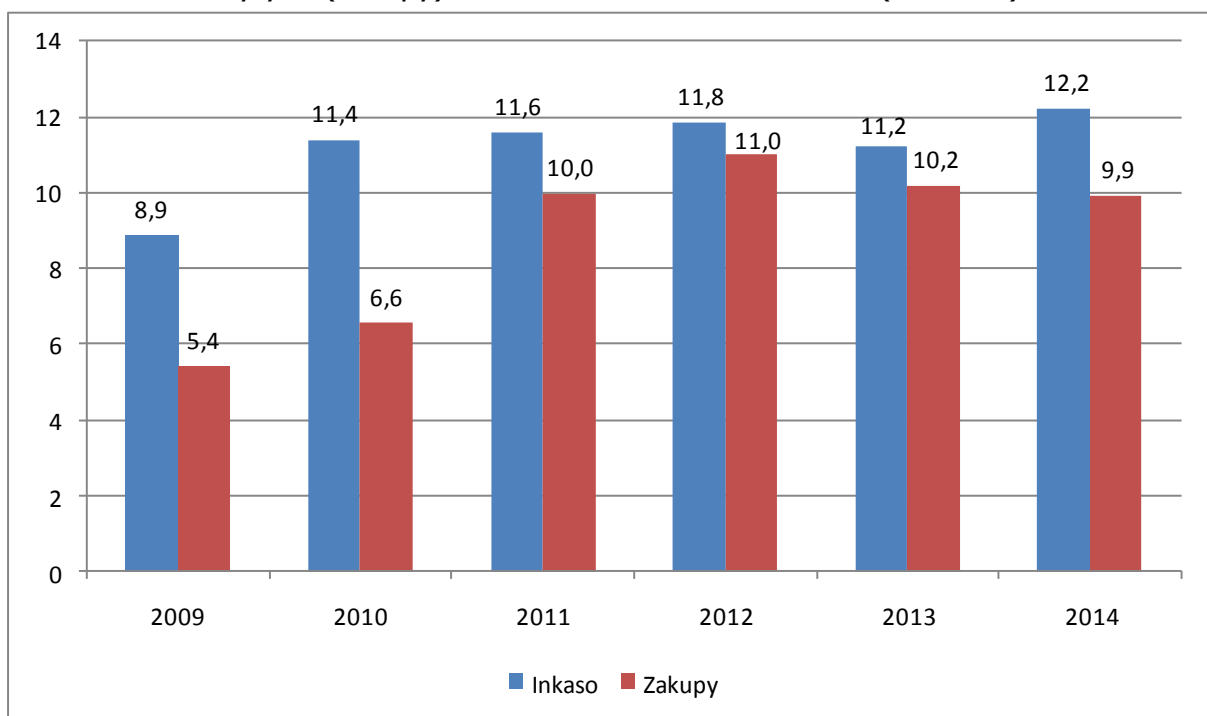
*Źródło: Szacunek i prognozy IBnGR*

Największy przyrost wartości windykowanych należności (zarówno nominalny jak i procentowy) wystąpi w 2010 roku. Według prognoz IBnGR rynek usług windykacyjnych wzrośnie w tym roku o 3,7 mld złotych, czyli o około 26 procent. W kolejnych latach zmiany wielkości rynku nie będą już tak wysokie, co będzie przede wszystkim wiązało się ze słabszą dynamiką zadłużenia gospodarstw domowych oraz zmniejszającego się udziału kredytów zagrożonych w ogólnej wartości udzielonych kredytów.

Dominującym segmentem rynku usług windykacyjnych w Polsce będzie przez najbliższe lata windykacja na zlecenie, czyli inkaso. Jego wartość w 2014 roku wyniesie 12,2 mld złotych. Nominalnie rynek inkaso zwiększy się w porównaniu z 2009 rokiem o 3,3 mld złotych, procentowo zaś – o około 38 procent.

Windykacja na zlecenie, mimo utrzymywania się dużego udziału będzie jednak w ciągu najbliższych lat tracić na znaczeniu. **Wzrost drugiego segmentu rynku, czyli windykacji pakietów nabytych będzie wyższy zarówno w kategoriach nominalnych, jak i względnych.** W latach 2009-2014 wartość przeterminowanych należności zakupionych przez firmy windykacyjne wzrośnie o 4,5 mld złotych, co oznaczać będzie, że ta część rynku wzrośnie o 83 procent.

**Wykres 8.4** Wielkość rynku windykacji na zlecenie (inkaso) i windykacji pakietów nabytych (zakupy) w Polsce w latach 2009-2014 (w mld zł)



*Źródło: Szacunek i prognozy IBnGR*

Szybsza dynamika segmentu windykacji pakietów nabytych spowoduje, że zwiększy się ich udział w ogólnym portfelu firm windykacyjnych. **W 2014 roku zakupy przeterminowanych należności będą stanowić 45 procent rynku.** Dla porównania w 2009 roku udział ten był niższy i wynosił 38 procent. Oznacza to, że przeciętnie w ciągu najbliższych pięciu lat segment windykacji pakietów nabytych



będzie zwiększać swój udział w rynku usług windykacyjnych o nieco ponad jeden punkt procentowy rocznie.

## 9. Podsumowanie

Branża windykacyjna jest w Polsce stosunkowo młoda, ale należy do prężnie rozwijających się części polskiej gospodarki. Według szacunków Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową, **wartość rynku usług windykacyjnych w 2009 roku wynosiła w Polsce 14,3 miliarda złotych, a do roku 2014 zwiększy się do poziomu prawie 22,2 miliarda złotych.** Wpływ na rozwój branży windykacyjnej będzie miał przede wszystkim rozwój rynku kredytowego, ale także wzrost skłonności wierzycieli do outsourcingu usług windykacyjnych oraz sprzedaży pakietów wierzytelności. W porównaniu z innymi krajami, w Polsce skłonność ta jest bowiem nadal niska, a wiele dużych instytucji finansowych dopiero rozpoczyna współpracę z zewnętrznymi firmami windykacyjnymi.

Na krajowym rynku usług windykacyjnych nadal przeważa windykacja na zlecenie (inkaso), która stanowi obecnie około 60 procent rynku w ujęciu wartościowym. Drugi segment rynku, którym są zakupy wierzytelności rozwija się krócej, ale w ostatnich latach jest to rozwój bardzo dynamiczny. **W najbliższej przyszłości znaczenie handlu wierzytelnościami w Polsce będzie rosło, a głównym czynnikiem wspierającym rozwój tego zjawiska będzie sekurytyzacja.** Istnieją jednak także istotne bariery rozwoju rynku handlu wierzytelnościami, z których najważniejszą jest brak dostatecznego zaplecza kapitałowego krajowych firm windykacyjnych, które jest niezbędne w przypadku zakupów pakietów wierzytelności o bardzo wysokiej wartości. Należy jednak podkreślić, że w ostatnim czasie zaobserwować można zmiany w tym zakresie. Firmy windykacyjne coraz częściej korzystają z alternatywnych źródeł finansowania, jakimi są np. emisja obligacji czy akcji.

Obecnie **najważniejsze znaczenie dla rozwoju rynku usług windykacyjnych ma sektor bankowy.** Według danych zebranych przez IBnGR, w 2009 roku około 70 procent wierzytelności (w ujęciu wartościowym), które trafiły do firm windykacyjnych (w formie zleceń inkaso oraz zakupionych pakietów) pochodziło



z sektora bankowego, w tym 50 procent przypadało na kredyty konsumenckie. Udział wierzytelności bankowych na rynku windykacyjnym będzie w najbliższych latach nadal stopniowo się powiększał.

**Krajowa branża windykacyjna, choć ma znacznie krótszą historię niż jej odpowiedniki w krajach rozwiniętych, nie odbiega w zasadzie od standardów europejskich.** Stosowane procedury windykacyjne oraz wykorzystywane narzędzia są na polskim rynku takie same jak w krajach Europy Zachodniej. Liderzy polskiego rynku nie odstają także od zagranicznej konkurencji pod względem stosowanych rozwiązań technologicznych, a zdarza się, że wdrażają nowoczesne, innowacyjne rozwiązania niespotykane w innych krajach.

Windykacja należności jest działalnością regulowaną stosunkowo restrykcyjnie przez polskie prawodawstwo, a procedury i narzędzia windykacyjne stosowane w Polsce są zgodne z obowiązującymi przepisami. Szczegółowym regulacjom podlegają w zasadzie wszystkie aspekty działalności windykacyjnej, w tym handel wierzytelnościami oraz sekurytyzacja. Firmy windykacyjne, przede wszystkim z uwagi na współpracę z bankami, podlegają stałemu nadzorowi ze strony Komisji Nadzoru Finansowego. Ponadto organizacje zrzeszające podmioty z branży zarządzania wierzytelnościami (tj. Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych, Polski Związek Windykacji) oraz dodatkowo część firm posiada także własne kodeksy etyczne.

Sposób działania firm windykacyjnych jest więc z jednej strony określany przez ramy prawne, a z drugiej przez zjawiska o charakterze jakościowym zachodzące w Polsce. Jednym z takich zjawisk, mających duże znaczenie dla rozwoju branży windykacyjnej jest zmiana profilu dłużnika. Obecnie w Polsce **najczęstszą przyczyną nieregulowania zobowiązań przez konsumentów jest obiektywny brak możliwości finansowych.** Z tego powodu firmy windykacyjne coraz częściej wykorzystują ugodowe narzędzia windykacyjne, takie jak na przykład rozłożenie spłaty długu na raty. Dłużnicy mają też coraz częściej możliwość samodzielnego decydowania o sposobie spłaty swojego zadłużenia.

Zasady współpracy firm windykacyjnych z klientami także nie różnią się w Polsce od wzorców europejskich. Standardem w windykacji masowej jest pobieranie



opłaty prowizyjnej jedynie od odzyskanych należności klienta i brak jakichkolwiek innych opłat (np. wstępnych). Wysokość stawek prowizyjnych jest bardzo zróżnicowana, ale najczęściej wynoszą one od kilku do kilkunastu procent wartości odzyskanych należności. Wierzyciele w umowach z firmami windykacyjnymi określają dopuszczalne sposoby spłaty zadłużenia, ustalają standardy dotyczące jakości obsługi, a także bezpieczeństwa informacji. O przyjętej strategii działań windykacyjnych decydują firmy windykacyjne, jednak wierzyciele w czasie realizacji zlecenia mają prawo do kontroli tego procesu. Dotyczy to oczywiście jedynie windykacji w systemie inkaso, ponieważ pakiety wierzytelności nabyte przez firmy windykacyjne stają się ich własnością i dawny wierzyciel nie ma już z reguły wpływu na przebieg procesu windykacyjnego.

**Skuteczność windykacji jest zróżnicowana i zależy od wielu czynników.** Najważniejszym z nich jest czas jaki minął od pierwotnego terminu spłaty zobowiązania – im jest on krótszy tym skuteczność windykacji wyższa. W przypadku niektórych pakietów „świeżych” długów może ona nawet zbliżać się do 100 procent, natomiast w przypadku pakietów starszych niż 180 dni skuteczność wynosi zazwyczaj od kilku do kilkunastu procent. Drugi ważny czynnik to średnia wartość sprawy w pakiecie – im jest ona mniejsza tym wyższa jest skuteczność procesu windykacyjnego. Inne czynniki, które wpływają na skuteczność windykacji to na przykład polityka sprzedażowa wierzyciela (np. czy bank stosował ostre czy łagodne kryteria oceny zdolności kredytowej klientów), struktura dłużników (płciowa, wiekowa, dochodowa itp.) oraz to czy dany pakiet był wcześniej poddawany jakimkolwiek procedurom windykacyjnym.

Czynnikiem, który w nadchodzących latach powinien mieć znaczący wpływ na rozwój branży windykacyjnej jest **działalność biur informacji gospodarczej** – instytucji, które zajmują się gromadzeniem danych o niesolidnych dłużnikach, a następnie udostępniają swoje bazy danych zainteresowanym podmiotom. Biura informacji gospodarczej działają w Polsce od 2003 roku, ale ich rzeczywisty rozwój umożliwiła dopiero Ustawa o wymianie udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych z 9 kwietnia 2010 roku. Wpis do rejestru niesolidnych dłużników jest dla konsumenta bardzo kłopotliwy, ponieważ w praktyce



może oznaczać utratę możliwości zaciągania jakichkolwiek nowych zobowiązań, począwszy od zakupu pralki na raty poprzez skorzystanie z usług abonamentowych, a na zaciąganiu kredytów hipotecznych skończywszy. Groźba wpisu do bazy w biurze informacji gospodarczej może więc stać się w najbliższej przyszłości bardzo skutecznym narzędziem wspierającym proces windykacyjny, a rozwój tych instytucji powinien stać się ważnym motorem wzrostu całej branży zarządzania wierzytelnościami.

Problem nieregulowania zobowiązań dotyczy nie tylko konsumentów, ale także przedsiębiorstw w ich relacjach biznesowych. **Zjawisko nieregulowania zobowiązań w obrocie gospodarczym może mieć swoje negatywne konsekwencje w postaci tworzenia się tzw. zatorów płatniczych**, co z kolei prowadzi do spowolnienia wzrostu gospodarczego, a w przypadku mniejszych firm może być przyczyną poważnych problemów finansowych prowadzących do bankructw.

Według badania przeprowadzonego przez IBnGR, nieregulowanie zobowiązań przez kontrahentów utrudnia prowadzenie działalności w przypadku 85 procent małych i średnich przedsiębiorstw, przy czym 25 procent badanych uznało ten problem za bardzo znaczący. W porównaniu z takim samym badaniem przeprowadzonym w roku 2004 sytuacja nieco się poprawiła, gdyż wówczas za znaczący problem ten uznawało 46 procent firm.

Badanie pokazało, że krajowe firmy raczej rzadko korzystają z usług zewnętrznych firm windykacyjnych – czyni tak nieco ponad 1/3 badanych. Jednocześnie ankietowani wyżej niż w roku 2004 ocenili skuteczność działania firm windykacyjnych – jako wysoką określiło ją 22 procent badanych wobec 11 procent przed sześcioma laty. Wzrósł także, z 33 do 48 procent, średni odsetek odzyskanych przez firmy windykacyjne należności przekazanych im przez klientów.

Podsumowując należy podkreślić, że nowoczesna i sprawnie działająca branża windykacyjna jest elementem niezbędnym do rozwoju gospodarczego każdego kraju. W ocenie IBnGR, polska branża windykacyjna, choć znajduje się jeszcze w fazie rozwoju i dynamicznych zmian, spełnia te kryteria. **W najbliższym czasie efektywność branży windykacyjnej powinna nadal rosnąć, między innymi**



**dzięki rozwojowi biur informacji gospodarczej oraz dzięki coraz powszechniejszemu wykorzystywaniu sekurytyzacji w obszarze handlu wierzytelnościami.** Skutecznie i efektywnie działająca branża windykacyjna jest w interesie zarówno wierzycieli, którzy mają szansę na odzyskanie większej części należnych im pieniędzy, jak i dłużników, którzy uzyskują możliwość rozwiązania problemów związanych z zadłużeniem i poprawy swojej sytuacji finansowej.

**Zjawisko nieregulowania zobowiązań utrudnia prowadzenie działalności gospodarczej i może stać się istotną barierą rozwoju gospodarczego.** Usprawnienie obrotu gospodarczego poprzez ograniczenie skali tego zjawiska przyczynia się więc w skali makroekonomicznej do przyspieszenia tempa wzrostu gospodarczego.