

# Sektor MSP a problemy z odzyskaniem należności

Raport z badania Integral Collections

Warszawa, październik 2011



## SPIS TREŚCI:

• Zatory płatnicze w sektorze MSP	6
• Postawy MSP wobec firm windykacyjnych	9
• Ocena pracy firm windykacyjnych	10
• Metodologia badania	12

**Szanowni Państwo,**

Rynek windykacji i postawy przedsiębiorców wobec firm windykacyjnych zmieniają się bardzo dynamicznie. Niewiele jest jednak dostępnych opracowań prezentujących problemy windykacji.

Tym bardziej miło nam przedstawić unikalny raport „Sektor MSP a problemy z odzyskaniem należności” przygotowany na zlecenie Integral Collections – specjalistycznego działu Bibby Financial Services zajmującego się zarządzaniem i windykacją należności.

Dokument prezentuje opinie polskich przedsiębiorców na temat zatorów płatniczych, problemów z odzyskiwaniem należności a także współpracy z firmami windykacyjnymi.

Zapraszamy do lektury. Nasi eksperci chętnie odpowiedzą na wszystkie pytania.

Z poważaniem,

Barbara Dzida  
Kierownik ds. Marketingu  
Bibby Financial Services Sp. z o. o.

# Komentarz

Małe i średnie przedsiębiorstwa to bardzo specyficzny segment. Chcąc wygrać z silniejszymi, większymi konkurentami muszą szybciej reagować na zmiany sytuacji rynkowej. Mają bardziej elastyczną strukturę kosztów a także lepiej dostosowują się do wymagań klientów. Dotyczy to również terminów płatności i tolerancji na przedłużające się opóźnienia w regulowaniu zobowiązań ze strony klientów. Widzimy to wyraźnie w wynikach naszego raportu.

## Zatory płatnicze to jeden z głównych problemów MSP

Pytani przez nas przedsiębiorcy w przeważającej większości zgodnie stwierdzili, że ich firmy mają problemy z terminowym otrzymywaniem zapłaty za swoje towary czy usługi. Twierdzi tak ponad 80% ankietowanych. Jednocześnie 70% przyznaje, że w ciągu ostatniego półrocza spotkało się z problemem całkowitego braku zapłaty.

## MSP wolą czekać na pieniądze

Małe firmy funkcjonują bardzo często w oparciu o relacje handlowe z jednym lub dwoma klientami. Skupiają się na obsłudze tych strategicznych klientów a mniejszą wagę przywiązują do pozyskiwania nowych. Tym samym tworzą się układy ścisłej zależności funkcjonowania firm od dopływu pieniędzy często z jednego źródła. W takiej sytuacji ciężko negocjować krótkie terminy płatności czy też skutecznie domagać się zaległych środków. Widać to również w wynikach naszego badania. 7% ankietowanych woli nie podejmować żadnych działań zmierzających do odzyskania swoich należności, ponad 50% zacznie działać, ale tylko swoimi sposobami. Jednocześnie obserwujemy dość liberalne podejście do utrzymywania terminów płatności. Dla prawie 60% naszych respondentów opóźnienie do 30 dni po terminie płatności nie stanowi realnego, istotnego opóźnienia w regulowaniu należności. Widzimy, że przedsiębiorcy przyzwyczaili się do sytuacji, że należne im pieniądze wpływają z opóźnieniem. Gdy jest ono relatywnie niewielkie nie należy się nim przejmować a tym bardziej myśleć o współpracy z firmą windykacyjną. Widać również obawę, że skierowanie sprawy do windykacji spowoduje załamanie relacji handlowych a tym samym utratę cennego, często strategicznego klienta. Ten stan rzeczy potwierdzają również deklaracje, iż po zewnętrzne wsparcie w odzyskaniu swoich pieniędzy firmy sięgają dopiero wówczas gdy realna staje się utrata płynności. Twierdzi tak aż 40% naszych respondentów



**Tomasz Rodak**  
Kierownik ds. Rozwoju Biznesu  
w Integral Collections

## **Dobra ocena windykatorów**

Ciekawie wypada jednak w oczach naszych respondentów ocena firm windykacyjnych. Ci, którzy zdecydowali się na współpracę ze specjalistami od odzyskiwania należności w przeważającej większości pozytywnie oceniają ich usługi na wymiarach takich jak profesjonalizm, skuteczność i cena. Aż 66% ankietowanych firm jest zadowolonych z jakości pracy windykatorów. Oceny te świadczą, że firmy windykacyjne poważnie zaczęły podchodzić do swojej reputacji. Do przeszłości odchodzi już wizerunek podejrzanych specjalistów od odzyskiwania długów. Firmy windykacyjne zabiegając o klientów, mając świadomość, że tylko profesjonalne podejście do klientów ale także ich dłużników jest sposobem na dobrą współpracę. Liczą się rozwiązania skierowane na odzyskanie należności ale w sposób dający szansę na utrzymanie relacji handlowej z kontrahentami.

Zapraszam do lektury raportu.

Z poważaniem,

Tomasz Rodak  
Kierownik ds. Rozwoju Biznesu  
w Integral Collections

# 1. Zatory płatnicze w sektorze MSP

## Jaki odsetek małych i średnich firm doświadcza problemu opóźnionych płatności?

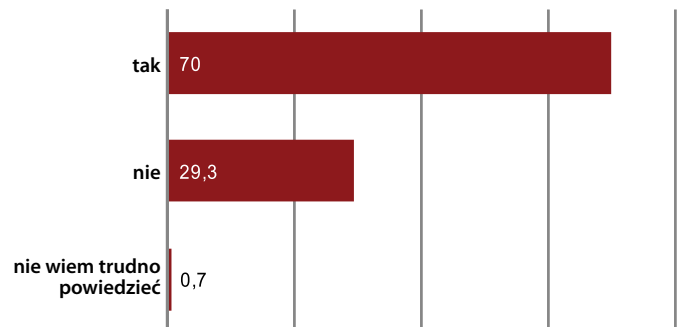
- O kondycji finansowej małych i średnich firm decyduje szereg czynników. Jednymi z najważniejszych są poziom wypłacalności (tzw. płynność) oraz szybki dostęp do finansowania. O ile jednak płynność, poziom należności i dostępność finansowania zewnętrznego w dużej mierze mogą zależeć od operatywności przedsiębiorcy, to już kłopoty po stronie niewypłacalnego lub nieuczciwego kontrahenta dają mniej możliwości manewru prowadzącym biznes.

- W tym kontekście uzyskane wyniki na pytania z obszaru kondycji finansowej małych przedsiębiorstw niepokoją. Okazuje się bowiem, że aż 70% firm MSP doświadczyło w ostatnich 6 miesiącach problemu braku zapłaty za wykonaną usługę lub sprzedany towar.

To, że firmy doświadczają, niestety, braku płatności mimo wykonania usługi lub wysłania towaru do klienta zaskoczeniem nie jest. Zaskakuje skala zjawiska. Uzyskany wynik, oznacza, że tylko co trzeci przedsiębiorca może mieć pewność, że otrzyma płatność za wykonane prace.

- Ponury obraz finansowej codzienności małych i średnich firm dopełnia informacja, że jedynie 17,3% ankietowanych w ogóle nie doświadcza opóźnień w płatnościach. Pytając firmy z sektora MSP czy spotkały się z opóźnieniem zapłaty faktury za wykonaną usługę lub sprzedane wyroby widzimy, że problem ten jest wręcz codziennością w ich praktyce biznesowej. Nawet 80,4% badanych przyznaje, że także w ostatnich 6 miesiącach kłopot z opóźnioną fakturą dotyczył ich firmy. Uzyskany wynik wskazuje, że regulowanie zobowiązań w terminie to w Polsce rzadkość. Normą jest opóźnianie płatności, których ściągalność – jak pokazują dalsze wyniki - potrafi wydłużyć się nawet do 3 miesięcy lub dłużej.

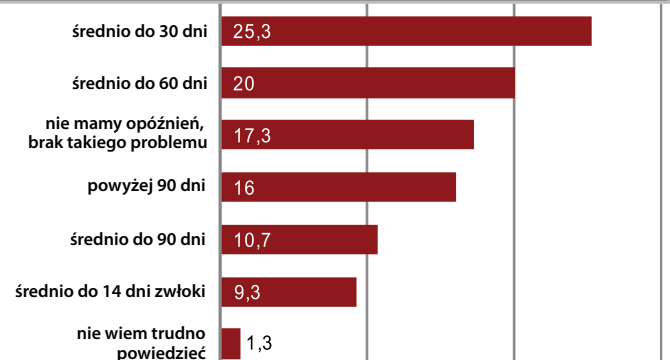
Czy w ostatnich 6 m-cach spotkali się Państwo z problemem braku zapłaty za usługę, za sprzedane wyroby?



Czy w ostatnich 6 m-cach spotkali się Państwo z problemem opóźnienia opłaty za usługę, za sprzedane wyroby? Dane %, n=450



Jaki jest czas zwłoki w regulowaniu należności przez inne firmy ?



- Dla co piątej firmy zwłoka w regulowaniu należności wynosi nawet 60 dni (20 proc.), w 16 proc. firm nawet 90 i więcej dni. Do krótkiej, dwutygodniowej zwłoki przyznaje się tylko 9,3 proc. firm. Najczęściej opóźnienie sięga miesiąca (25,3 proc.).

### Kiedy płatność jest „opóźniona”?

- Co jednak w praktyce oznacza „opóźniona płatność” i ile dni (a może miesięcy) musi minąć, aby przedsiębiorca zakwalifikował płatność jako opóźnioną i podjął działania celem jej uzyskania? Takie pytanie postawiono naszym respondentom.

- Zapytani przedsiębiorcy nie są w definiowaniu „opóźnienia” wcale tak jednoznaczni, jak można by oczekiwać. Rozkład odpowiedzi uzyskanych na to proste pytanie wskazuje, że dla 43 proc. respondentów płatność kwalifikowana jest, jako opóźniona dopiero po 30 dniach zwłoki. Wtedy przedsiębiorca działa lub też wprowadza fakturę do „kolejki” opóźnionych płatności, „którą trzeba odzyskać”.



- Odmiennie definiuje „opóźnienie” ponad 50 proc. badanych. Bardzo długo, bo nawet 60 dni, jest skłonnych czekać na płatność 15 proc. ankietowanych, co oznacza, że dopiero po dwóch miesiącach podejmuje się w tych firmach działania zmierzające do odzyskania wynagrodzenia. Nawet 90 dni musi minąć w 9,1 proc. firm, aby fakturę nie opłaconą uznać za opóźnioną. A nieco częściej, niż co czwarty badany przedsiębiorca (26 proc.) ma krótszą cierpliwość i podejmuje działania zanim minie miesiąc zwłoki. W tej grupie firm 12,4 proc. aktywnie działa już po pierwszych siedmiu dniach, a 13,6 proc. daje klientowi 14 dni czasu, zanim podejmie „windykację” należność.

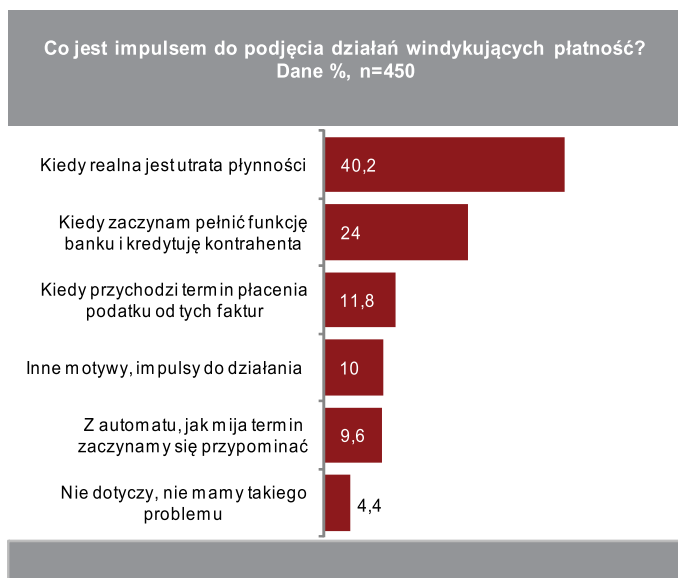
- Niewielki odsetek 1,3 proc. firm wskazuje, że nie może jednoznacznie określić czasu, od którego definiuje się w firmie fakturę, jako opóźnioną. Przedsiębiorcy mówią w tym wypadku o indywidualnym traktowaniu każdej „przeteterminowanej należności” i podejmowaniu działań w różnym czasie zależnie od typu kontrahenta, od jego sytuacji, okoliczności, indywidualnych ustaleń. W tym gronie badanych był też przedsiębiorca gotów czekać nawet rok na uzyskanie należnej płatności.

## Co jest impulsem do działań windykujących opóźnioną należność?

- Dopiero realna perspektywa utraty płynności finansowej staje się dla większości przedsiębiorców impulsem do podjęcia działań windykujących należność (40,2%). Co czwarta firma, która ma ten kłopot, potwierdza, że aktywizuje się dopiero, gdy ma poczucie, że kredytuje kontrahenta (24%).

- Konieczność zapłacenia podatku od zaległych faktur, jest motywacją do działania dla 11,8% badanych.

- Jedynie 9,6% wskazuje, że stara się przypominać o fakturze „z automatu” tj. po upływie daty jej płatności. Choć w tym wypadku wiemy, że owe „z automatu”, czyli czas potrzebny do kwalifikowania płatności jako spóźnionej jest różny i dla jednych jest to tydzień lub miesiąc, a dla innych nawet trzy miesiące.



## 2. Postawy MSP wobec firm windykacyjnych

### Jak MSP postępuje z problemem przeterminowanych płatności?

- Sięganie po wsparcie zewnętrzne przy problemach z przeterminowanymi płatnościami deklaruje obecnie 26,7 proc. małych i średnich firm. W tej grupie większość w razie kłopotów przekazuje sprawę firmie windykacyjnej (19,1%), a 7,6% wspiera się wpisaniem dłużnika na listę niesolidnych płatników (np. do KRD).

- Kolejnych 5,1% decyduje się – co przeważnie jest ostatecznością – na przekazanie sprawy do sądu. Zdecydowana większość badanych, bo aż 57,6% walczy o swoje należności samodzielnie. Dla porównania, w poprzednim pomiarze, deklarujących samodzielność w tym zakresie było 41,9%

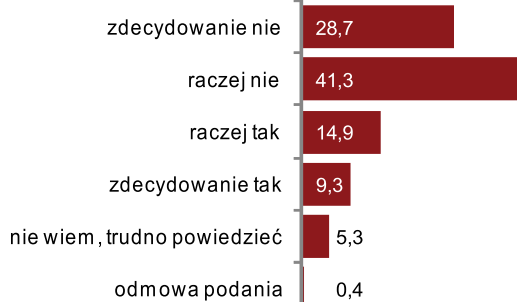


- Ilu przedsiębiorców nie robi z przeterminowanym długiem nic i czeka cierpliwie na płatność? Średnio co czternasty, czyli 7,1 proc. ankietowanych.

## Jak kształtuje się skłonność do sięgnięcia po wsparcie z zewnątrz?

- Czy problem z przeterminowanymi płatnościami, których doświadcza nawet 80% MSP motywuje do sięgnięcia po pomoc firm windykacyjnych? Raczej nie. A z pewnością nie w takim stopniu, jak można by się spodziewać, biorąc pod uwagę skalę problemu. W najbliższych 6 m-cach łącznie 70% badanych deklaruje, że z windykacji nie skorzysta, a 5,3% nie jest tego jeszcze pewna. O tym bym sięgnąć po wsparcie windykacji myśli średnio co czwarty przedsiębiorca (razem odpowiedzi: zdecydowanie tak i raczej tak – 24,2%).

Czy w nadchodzących 6 miesiącach firma skorzysta ze wsparcia firmy windykacyjnej? Dane %, n=450



- W jaki sposób firmy radzą sobie z problemem przeterminowanych płatności? Przekazują trudną do uzyskania należność do windykacji (32 proc.), korzystają z faktoringu (8,9 proc.), wpisują ociągającą się w płatnościach firmę do baz dłużników (7,6 proc.). Niewiele małych i średnich firm wierzy w skuteczność sądu. Po takie rozstrzygnięcie sięga 6,4 proc. firm. Najpopularniejszą postawą pozostaje jednak cierpliwe czekanie i nie przekazywanie opóźnionych płatności do żadnej zewnętrznej instytucji. To rozwiązanie stosuje 42,9 proc. ankietowanego small biznesu, kredytując w ten sposób kontrahenta, często w obawie przed jego definitywną utratą.

- Obawę przed utraceniem klienta, jako powód nie zgłaszania przeterminowanej płatności, na przykład do windykacji, potwierdza 12,4 proc. badanych firm. Dlaczego jeszcze windykacja nie jest na trwałe wpisana w politykę utrzymania płynności finansowej większości małych i średnich firm? Z powodu postrzegania tej usługi, jako drogiej – 12,1 proc., nieskutecznej - 10,1 proc. i w ogóle nie adresowanej do small biznesu. O tym, że windykacja „nie jest usługą dla mnie” jest przekonanych 53 proc. małych firm, które mają problem ze ściąganiem należności od klientów.

- Wśród firm, które z windykacji nie korzystają absolutna większość jest zdania, że nadal poradzi sobie bez tego typu wsparcia. Opinię tę podziela 88,9 proc. niekorzystających z windykacji, a w tym aż 64,4 proc. jest zdecydowania przekonana, że windykacja nie będzie firmie potrzebna. Przychylniej na usługę windykatora patrzy 9,5 proc. badanych przedsiębiorców, wśród nich 8,2 proc. – oceniło, że raczej takie wsparcie mogłoby być potrzebne, a 1,3 proc. uznało, że zdecydowanie mogłoby być potrzebne.

### 3. Ocena pracy firm windykacyjnych

- Pytając w grupie 32 proc. badanych, którzy z należnych płatności nie rezygnują i decydują się na przekazanie wierzytelności windykatorowi ocena współpracy z firmami windykacyjnymi wypada stosunkowo dobrze.

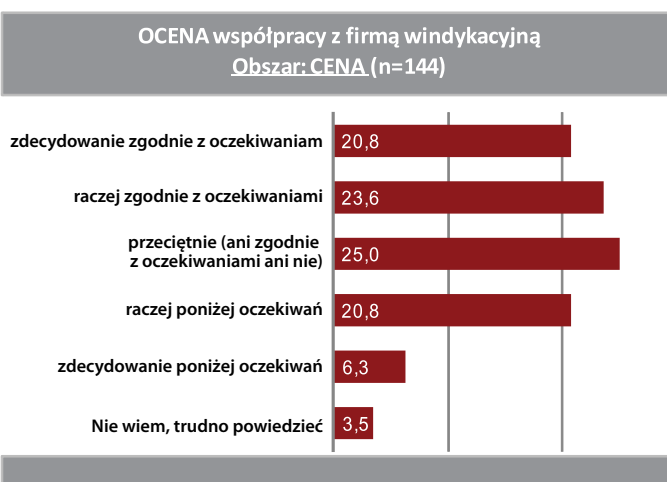
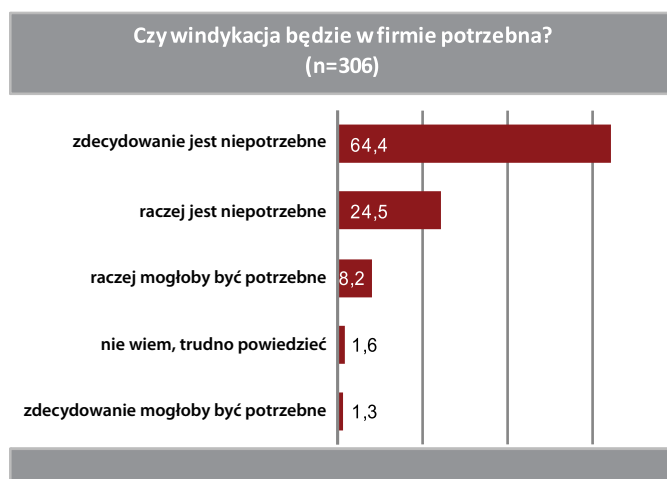
- Obszar ceny dla 44,4 proc. badanych jest raczej lub zdecydowanie zgodny z oczekiwaniami. Dla 25 proc. cena za usługę windykacji jest bez większych zastrzeżeń, ani zgodna z oczekiwaniami, ani nie (przeciętnie).

Na wygórowaną cenę usług swego windykatora narzeka łącznie 27,1 proc. badanych.

- Przypomnijmy, że cena, jako argument przeciwko windykacji, był podniesiony w sumie przez 12 proc. ankietowanych przedsiębiorców. Nie można więc uznać, że cena jest zaporowym argumentem small biznesu przeciwko usługom windykacji, ale na pewno jednym z ważniejszych, obok obawy o utratę klienta oraz postrzeganiu usługi, jako nie dedykowanej do małych i średnich firm.

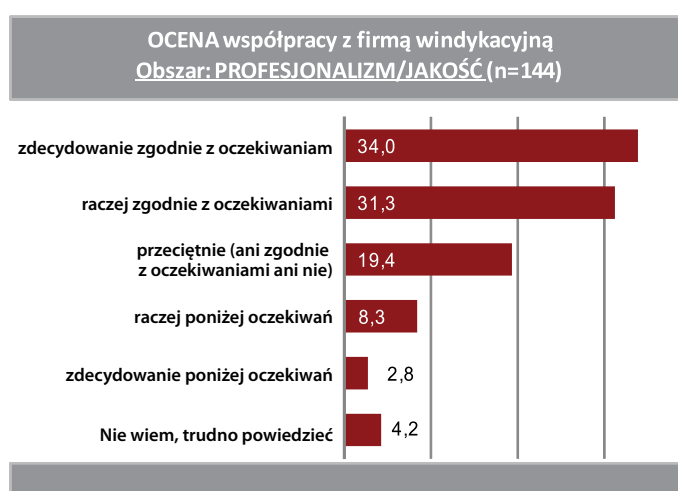
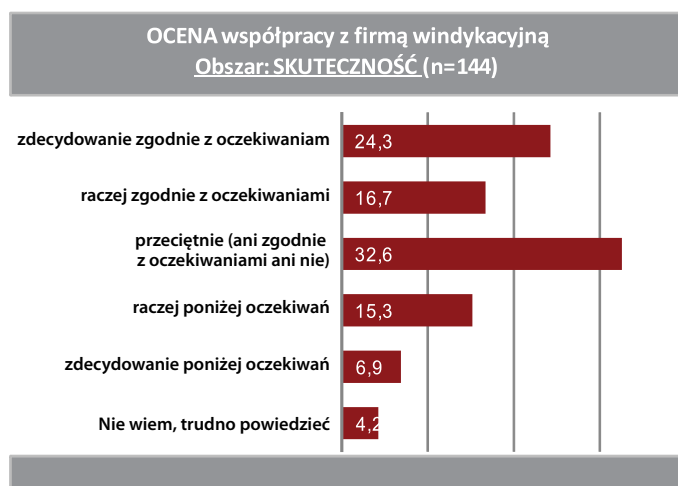
- Przedsiębiorcy, którzy z windykacji nie korzystają wśród przyczyn podawali m.in. nieskuteczność. Podzielał ten pogląd co dziesiąty ankietowany (10,1%). Także wśród korzystających ocena skuteczności nie wypadła na tle pozostałych obszarów najlepiej. W ocenie, aż 32,6 firm, które płacą za windykację skuteczność firm jest niestety przeciętna czyli ani zgodna ani niezgodna z oczekiwaniami. Do tego łącznie 22,2% uznaje, że jest ona poniżej oczekiwań (15,3 i 6,9 proc.).

- Ze skuteczności windykacji jest zdecydowanie zadowolonych 24,3 proc. a raczej zadowolonych 16,7% badanych.



- Korzystniej od cen i skuteczności windykatorów, przedsiębiorcy oceniają obszar współpracy określany, jako szybkość działania. Na zdecydowanie i raczej zgodnie z oczekiwaniami czyli szybkie działanie firmy windykacyjnej wskazuje niemal połowa korzystających z tych usług (49,3%). O przeciętnej szybkości działania informuje 28,5% ankietowanych, a kolejnych 18,7% klientów tego obszaru nie zaliczyłoby do najmocniejszych stron swojego windykatora wskazując, że szybkość działania jest słaba i poniżej ich oczekiwań (11,1% raczej poniżej i 7,6% zdecydowanie poniżej oczekiwań).

- Najlepiej, ze wskazanych obszarów, oceniony został obszar profesjonalizmu. Dla 65% klientów profesjonalizm ich windykatorów nie budzi zastrzeżeń i został oceniony pozytywnie, jako zgodny z oczekiwaniami. Na niską jakość usług i brak profesjonalizmu narzekają 11,1% klientów.



## 4. Metodologia

- Badania ilościowe przeprowadzono w dniach 01-08. kwietnia i 01-08. września 2011 roku przez Instytut KerallaResearch z Wrocławia, specjalizujący się w badaniach firm przy użyciu techniki CATI (wywiady telefoniczne) na próbie n=450 małych i średnich firm.

- Próba ogólnopolska, reprezentatywna, błąd pomiaru + - 4% przy poziomie ufności 95%.

- Badaniem objęto firmy małe i średnie zatrudniające od 10 do 249 osób. Pomiar nie obejmował firm mikro.

- Próba była kontrolowana ze względu na zatrudnienie oraz branżę.

- Respondentami były osoby na stanowiskach decyzyjnych: właściciel, dyrektor, prezes, główny księgowy, dyrektor finansowy, osoby wskazane jako odpowiedzialne (lub współodpowiedzialne) za zarządzanie firmą. Na każdą badaną firmę przypadał jeden respondent.

- Czas trwania wywiadu: do 20 minut

