

Tendencje na rynku windykacji w sektorze bankowym i okołobankowym – aktualna sytuacja, perspektywy i prognozy



Bogusław Gębarowski



Zmieniająca się sytuacja gospodarcza i ekonomiczna, znacząco wpływa na rynek windykacji. W strukturze wierzytelności przekazywanych do obsługi windykacyjnej, dominuje zadłużenie wobec sektora bankowego. Połowę z tego obszaru stanowią kredyty konsumenckie, około 15 % kredyty firmowe i wreszcie, odrębną, najmniejszą grupę, stanowią kredyty hipoteczne, które cechuje najniższy wskaźnik poziomu kredytów nieregularnych.

Z ostatnich danych NBP wynika jednak, że zarówno klienci indywidualni jak i przedsiębiorcy, w mniejszym stopniu pożyczają w bankach. Akcja kredytowa jest jedną z najniższych od lat. Dynamika wzrostu z 11% w latach 2009-2010, spadła do około 3% w okresie styczeń 2012 - styczeń 2013.

Rekomendacja „T” KNF, której zalecenia zaostrzające politykę kredytową banków weszły w życie w roku 2010, spowodowała odpływ części klientów z banków do masowo powstających od tego okresu firm pozabankowych, udzielających pożyczek gotówkowych. Procesowi powstawania nowych firm pożyczkowych, sprzyjają też wprowadzone i obowiązujące od 12 maja 2011 roku nowe przepisy Ustawy o kredycie konsumenckim, które zniosły obowiązującą do tej pory 5% granicę łącznych opłat i prowizji związanych z udzieleniem pożyczki.

W Polsce funkcjonuje obecnie kilkadziesiąt firm pożyczkowych a wartość udzielonych pożyczek szacowana jest na kilka miliardów złotych.

Jednym z ważniejszych czynników decydującym o powodzeniu działań windykacyjnych jest geneza powstania długu, czyli to w jakich warunkach dług powstał. Można tu przytoczyć szereg przykładów, np. mało restrykcyjna polityka kredytowa, mało restrykcyjna polityka sprzedaży, brak weryfikacji potencjalnego klienta, kredytobiorcy czy pożyczkobiorcy, niewłaściwa ocena zdolności kredytowej. Jeśli sprawy przekazywane do windykacji mają taką bądź podobną genezę, to ich odzyskanie będzie trudniejsze niż w przypadku wierzytelności powstałych w firmie prowadzącej restrykcyjną politykę sprzedażową, wspieraną właściwą metodologią oceny ryzyka.

Ze względu na m.in. brak wspólnej bazy klientów korzystających z usług firm pożyczkowych, brak powszechnej weryfikacji w BIK a często także w BIG, firmy pożyczkowe, mają ograniczone możliwości weryfikacji klienta na etapie podejmowania decyzji kredytowej, stąd też udzielane pożyczki udzielane przez te firmy, cechuje wyższy stopień ryzyka. To tego typu firmy, potencjalnie mogą stać się źródłem wzrostu przeterminowanych zadłużeń w sektorze pożyczek okołobankowych. Można się spodziewać dalszego rozwoju rynku pożyczek pozabankowych, dlatego niezwykle ważnym jest stworzenie właściwego procesu windykacyjnego dla – de facto – nowego profilu dłużnika.

Kluczowym, staje się samo dotarcie i nawiązanie kontaktu z dłużnikiem. Ponadto, należy skupić się na wspólnym z dłużnikiem wypracowaniu takiej metody spłaty długu, która pozwoli mu na uregulowanie zobowiązań. Bardzo często jest to rozłożenie spłaty długu na dogodnie raty, których

wysokość proponuje sam dłużnik. Metoda spłaty ratalnej jest często bardzo skuteczna i prowadzi do systematycznego zmniejszania poziomu zaległości.

Inne sprzyjające właściwemu procesowi windykacji działania to:

1. Dalszy proces zmiany stereotypu windykatora,
2. Używanie właściwego słownictwa budującego zaufanie, podkreślającego zaangażowanie windykatora, świadczącego o kompetencjach i dającego poczucie wspólnego poszukiwania rozwiązania problemu.
3. Korespondencja zachęcająca do kontaktu – prosta w odbiorze, bez specjalistycznych sformułowań, z kontaktem zwrotnym,
4. Identyfikacja numeru telefonu windykatora – umożliwiająca kontakt zwrotny,
5. Nowe technologie – w tym portale dłużnika, dające możliwość bezpośredniego obserwowania salda zadłużenia a także umożliwiające bezpośrednie dokonywanie spłat na konto wierzyciela.

Autor jest Dyrektorem Departamentu Windykacji w Creditreform Polska