



Cierpliwość finansowa w biznesie

Jak małe i średnie przedsiębiorstwa radzą sobie
z oczekiwaniem na zapłatę

Raport z badania Kaczmarowski Inkasso

czerwiec 2024 r.



SPIS TREŚCI

Firmy zadłużone na 9,7 mld zł	3
Przedsiębiorcy nieśmiali w upominaniu się o zapłatę	4
Kiedy firmy przypominają kontrahentom o długu	5
Transport reaguje błyskawicznie	7
Do sądu czy do firmy windykacyjnej – wahania przedsiębiorców	8
Cierpliwość przedsiębiorców ma swoje granice	10
Właściciel firmy w podwójnej roli – przedsiębiorcy i windykatora	11

Firmy zadłużone na 9,7 mld zł

40 proc. firm z sektora MŚP zawsze upomina się u kontrahenta o zapłatę, gdy minął termin płatności wskazany na fakturze. Ale przekroczenie tej daty to nie jedyny powód monitorowania. 1/3 firm interweniuje, jeśli transakcja opiewała na dużą kwotę, a 28 proc. jeżeli miała już negatywne doświadczenia z klientem. To kluczowe wnioski, jakie przynosi badanie „Cierpliwość przedsiębiorców w oczekiwaniu na zapłatę”, przeprowadzone na zlecenie Kaczmarcki Inkasso w 2024 r.

Informacje o badaniu



Badanie „Cierpliwość przedsiębiorców w oczekiwaniu na zapłatę”, zostało zrealizowane przez IMAS International na zlecenie firmy windykacyjnej Kaczmarcki Inkasso w I kwartale 2024 r. metodą CAWI na reprezentatywnej grupie 509 przedsiębiorców z sektora MŚP wystawiających faktury z odroczonym terminem płatności.

Płynność finansowa dla małych i średnich przedsiębiorstw to często „być albo nie być”. Im mniejsza firma, tym boleśniej odczuwa brak wpływów na konto. Wstrzymywanie zapłaty jest nieetyczne, bo blokuje działalność innych podmiotów. W efekcie one same mogą stać się dłużnikami, którzy nie zapłacą innym kontrahentom, bo nie będą miały z czego. Według danych Krajowego Rejestru Długów na koniec I kwartału 2024 r. zadłużenie jednoosobowych działalności gospodarczych, które stanowią 97 proc. firm z sektora MŚP w Polsce, wynosiło 4,89 mld zł. W rejestrze figuruje 156 tys. takich podmiotów. Wszystkie firmy, notowane w KRD, mają 9,7 mld zł długów. Problemy finansowe odczuwa łącznie 254,5 tys. przedsiębiorstw.



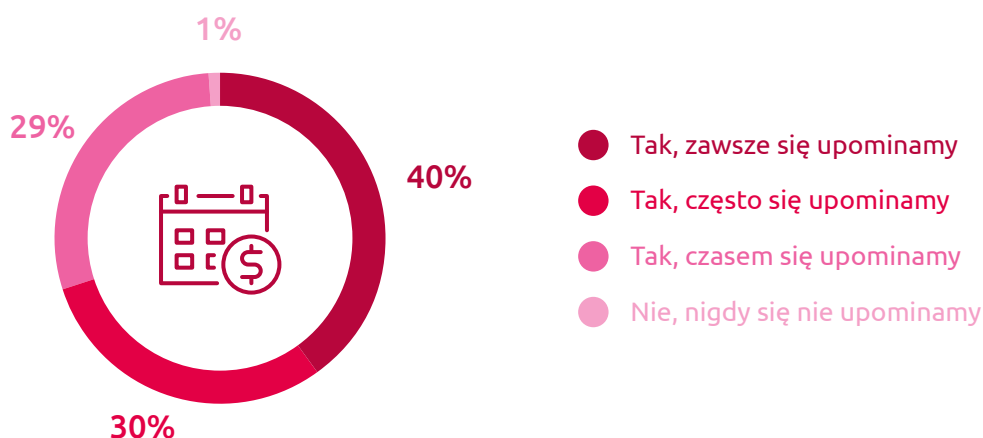
Podmioty z sektora MŚP zwykle nie posiadają zaplecza finansowego, co oznacza, że aby regulować zobowiązania, muszą mieć bieżący dopływ gotówki. Bez tego nie są w stanie płacić pensji pracownikom, rat kredytów i leasingu, podatków, składek ZUS czy nawet faktur swoim kontrahentom.

Przedsiębiorcy nieśmiali w upominaniu się o zapłatę

Aby odzyskać pieniądze od kontrahentów, przedsiębiorcy nie mogą czekać z założonymi rękami. Reagowanie na brak zapłaty to część prowadzenia biznesu.

Badanie Kaczmarcki Inkasso pokazuje, że gdy termin podany na fakturze minął, prawie 30 proc. firm upomina się o pieniądze często, a 29 proc. czasami. Istotne, że 40 proc. interweniuje zawsze, gdy kontrahent nie płaci. Najmniej aktywne w ponagłaniu są mikrofirmy – 36 proc. z nich jedynie czasami dochodzi należności.

Kiedy firma upomina się o zapłatę faktur, których termin płatności już upłynął?



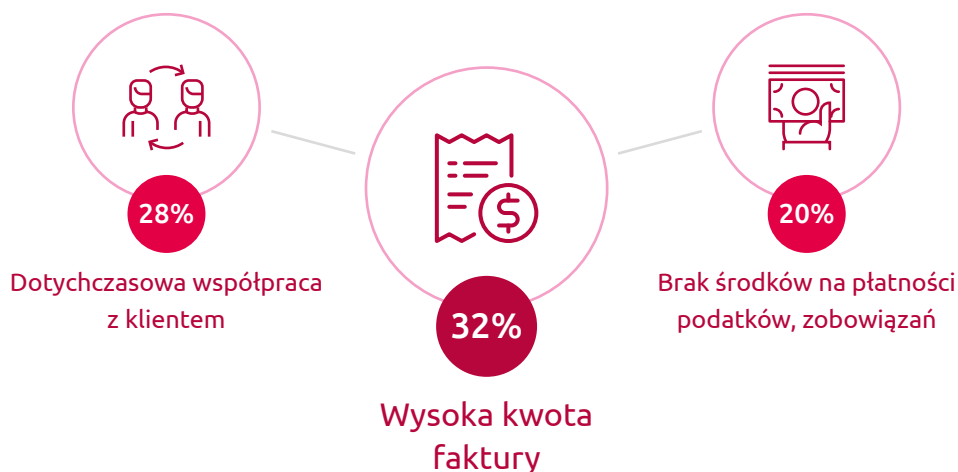
Jakub Kostecki, prezes Zarządu Kaczmarcki Inkasso

Przedsiębiorcy nie zawsze podejmują kroki zmierzające do odzyskania pieniędzy zamrożonych w fakturach u niesolidnych kontrahentów. Nie mają odpowiednich umiejętności, zasobów, czasu, a także obawiają się popsucia relacji z klientami. Tymczasem brak reakcji lub wybiórcze upominanie się o zapłatę przyzwyczajają klientów, że mogą lekceważyć partnera biznesowego. Oznacza to, że pieniądze raz wpłyną na konto, a innym razem nie. W takich nieprzewidywalnych warunkach trudno prowadzić działalność gospodarczą.

Kiedy firmy przypominają kontrahentom o długu

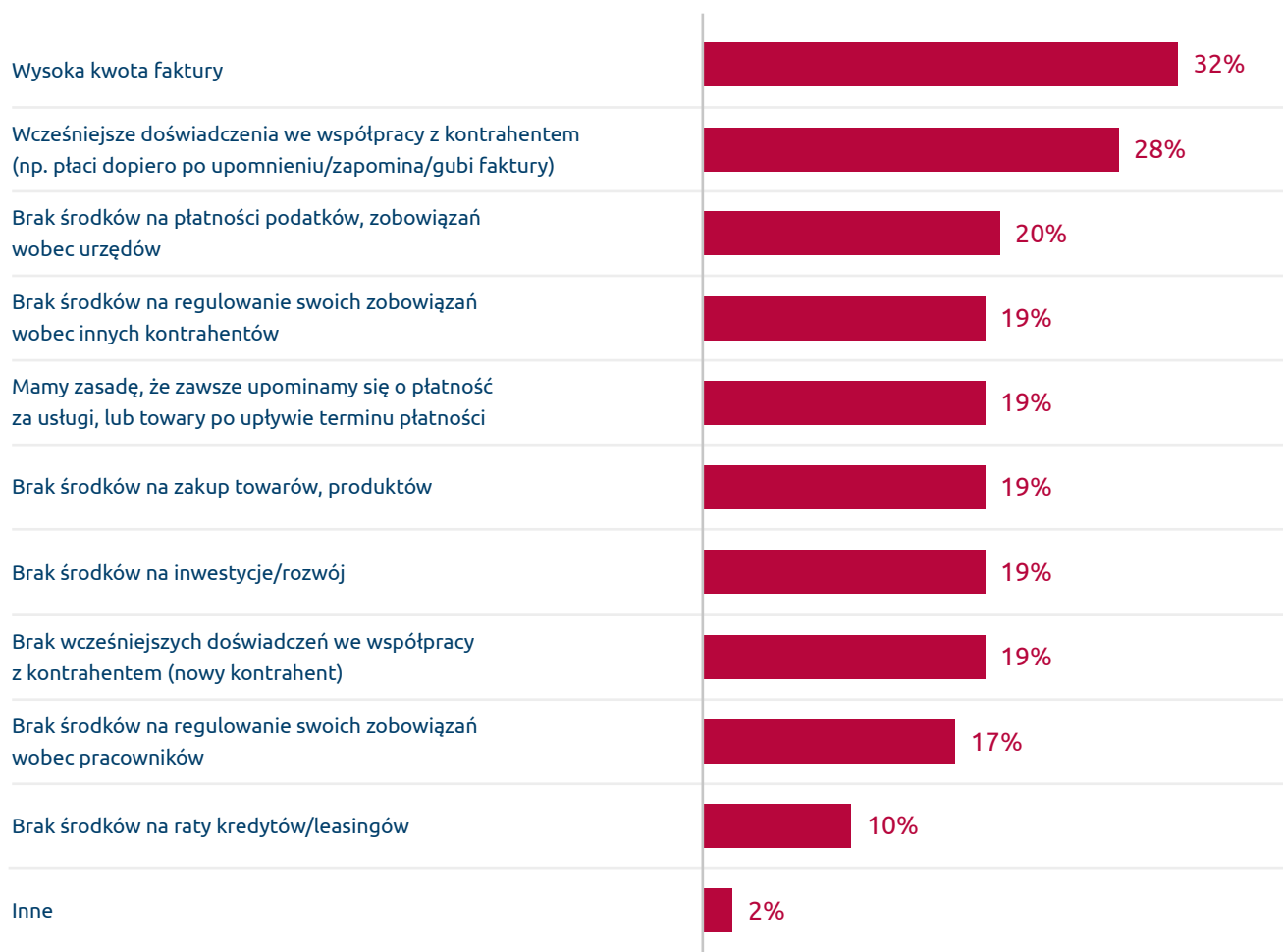


Badanie „Cierpliwość przedsiębiorców w oczekiwaniu na zapłatę” pokazuje, że dla 40 proc. firm wystarczającym powodem upomnienia się o należność jest przekroczenie terminu widniejącego na fakturze. Blisko 1/3 interweniuje, gdy przeprowadza transakcję na dużą kwotę. Z kolei 28 proc. respondentów mobilizuje do działania to, że dotychczasowa współpraca z klientem budziła zastrzeżenia, np. zapominał o zapłacie lub gubił faktury.



Duży wpływ na dochodzenie należności ma również to, że przedsiębiorstwu zaczyna brakować pieniędzy na zapłacenie podatków i zobowiązań wobec urzędów. Co 5. firma bierze wtedy sprawy w swoje ręce i przypomina klientowi o przelewie. Niemal tyle samo, bo 19 proc., interweniuje, gdy znajdzie się pod ścianą, tzn. nie ma z czego zapłacić swoim kontrahentom za kupiony towar czy usługę. Inne powody reagowania to m.in. brak pieniędzy na zakup kolejnych produktów, wstrzymanie inwestycji czy pierwsza transakcja z nowym kontrahentem (po 19 proc. wskazań w każdym z przypadków).

Co jeszcze, poza upłynięciem terminu płatności, wpływa na decyzję o upominaniu się o zapłatę za faktury?



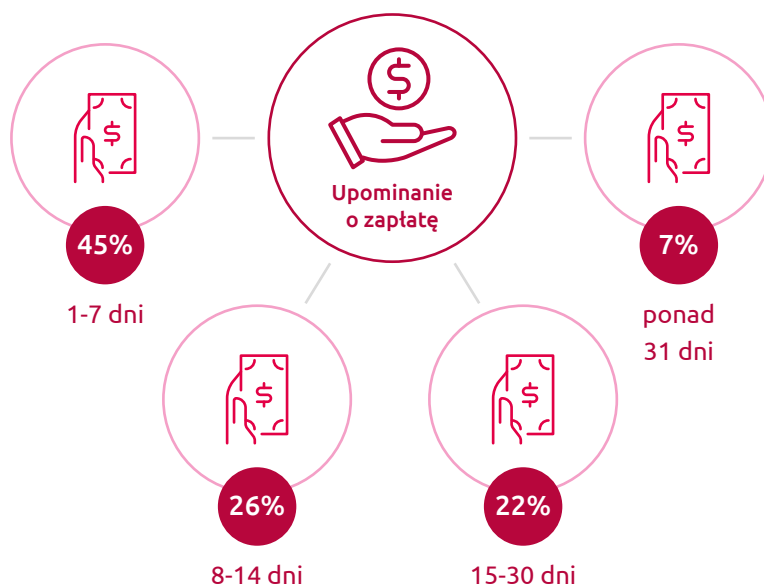
Jakub Kostecki, prezes Zarządu Kaczmarcki Inkasso

Budujące jest to, że prawie jedna piąta firm upomina się o płatność w każdym przypadku, gdy tylko minął termin podany na fakturze, niezależnie od okoliczności. Wysyłają w ten sposób sygnał, że poważnie traktują swoją pracę i nie będą finansować działalności kontrahenta. Według innego naszego badania „Przeterminowanie faktur w polskich przedsiębiorstwach” zatory płatnicze są barierą w prowadzeniu działalności gospodarczej aż dla 68 procent firm. Widać więc, że brak regularnego dopływu gotówki blokuje funkcjonowanie przedsiębiorstw. A im mniejszy podmiot, tym bardziej odczuwa zachwianie płynności finansowej. Budżet takich firm jest zwykle wyliczony niemal co do złotówki.

Transport reaguje błyskawicznie

45 proc. firm upomina się o zapłatę już tydzień po terminie zapadalności faktury. Ponad 1/4 przedsiębiorstw odczekaże dwa tygodnie i dopiero wtedy ponagla klientów. 22 proc. firm wstrzymuje się z reakcją przez miesiąc, ale 7 proc. podmiotów zwleka ponad miesiąc.

Średnio ile dni po terminie płatności na fakturze firma upomina się o zapłatę?



Najbardziej zdeterminowani w odzyskiwaniu swoich należności są przedsiębiorcy z branży **transportowej**, którzy już po tygodniu od daty płatności na fakturze upominają się o zwrot. Sektor ten charakteryzuje się wysokimi kosztami operacyjnymi i koniecznością terminowego realizowania zleceń, więc bieżący dopływ gotówki jest bardzo ważny.



Z kolei największą powściągliwością wykazują się firmy **produkcyjne**, często czekając na pieniądze ponad miesiąc. Ta tolerancja wynika z długofalowych relacji z kontrahentami. W tej branży współpraca pomiędzy stronami trwa zwykle długo, więc firmy produkcyjne nie chcą „rozdrażniać” stałych klientów upominaniem się o należność. Ponadto w tym sektorze na opóźnienia w płatnościach nierzadko wpływa skala zleceń od klientów. Im większe, tym cykl produkcyjny trwa dłużej, co przekłada się na konieczność oczekiwania na zapłatę.

Monitoring należności i windykacja polubowna – pomoc dla przedsiębiorców



Zanim dojdzie do przekroczenia terminów na fakturach wystawionych klientom i konieczna będzie windykacja polubowna, przedsiębiorcy mogą zdecydować się na monitoring płatności, oferowany przez Kaczmarcki Inkasso, który daje kontrolę nad terminowością spłat. Polega on na pilotowaniu przez firmę windykacyjną konkretnych faktur i przypominaniu kontrahentom, że zbliża się czas płatności. Poprawia spływ należności, a także zapewnia weryfikację poprawności wystawionych faktur.



Gdy jednak klienci ociągają się z zapłatą, przedsiębiorcy mogą zdecydować się na windykację polubowną. Skupia się ona na dialogu pomiędzy dłużnikiem a wierzycielem, którego efektem jest wynegocjowanie rozwiązania zaakceptowanego przez obie strony. Przykładowo – spłaty zaległości w ratach. Do windykacji można skierować jedną fakturę lub cały ich portfel.

Do sądu czy do firmy windykacyjnej – wahania przedsiębiorców

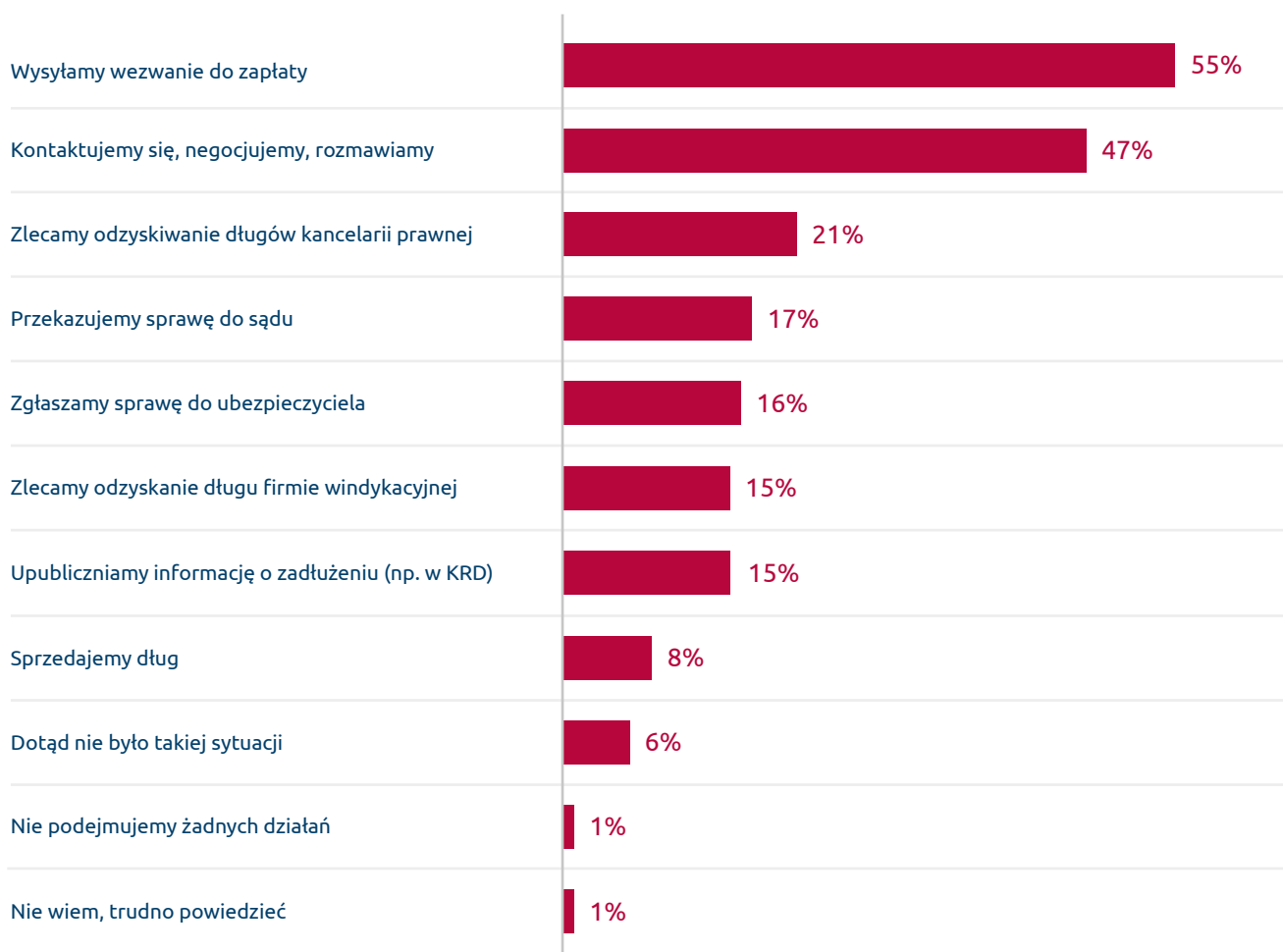
Na gromadzenie się nieuregulowanych zobowiązań ma wpływ zarówno aktualna sytuacja gospodarcza w kraju oraz koniunktura w poszczególnych branżach, jak i reagowanie przez firmy na brak płatności od kontrahentów.



Polscy przedsiębiorcy, zanim pójdą do sądu lub skontaktują się z firmą windykacyjną, zazwyczaj wykonują mniej radykalne kroki. 55 proc. z nich kieruje do dłużników wezwania do zapłaty, a 47 proc. podejmuje z nimi rozmowy. Te rozwiązania znacząco wyprzedzają inne metody skłonienia partnerów biznesowych do uregulowania należności, oparte na współpracy z zewnętrznymi specjalistami. Z pomocy kancelarii prawnej decyduje się bowiem skorzystać 21 proc. firm, a na drogę sądową występuje 17 proc. Z kolei 16 proc. przekazuje sprawę do ubezpieczyciela, zaś 15 proc. wybiera firmę windykacyjną.

Inna metoda stosowana przez przedsiębiorców, która ma zmobilizować klientów do zapłaty, to wpisanie dłużnika do biura informacji gospodarczej, np. Krajowego Rejestru Długów – robi tak 15 proc. badanych. 8 proc. firm decyduje się na sprzedaż długu. Zaledwie 1 proc. podmiotów nie robi nic, kiedy pieniądze nie wpływają na konto.

Co robią przedsiębiorcy, gdy dojdzie do przekroczenia akceptowalnego przez nich terminu płatności?





Jakub Kostecki, prezes Zarządu Kaczmarzki Inkasso

Obsługując od trzech dekad przedsiębiorców, wiemy, że im mniejsza firma, tym większe ma wahania, czy zlecenie windykacji na zewnątrz przyniesie właściwy efekt. Przedsiębiorcy obawiają się o relacje z kontrahentami, głównie o to, że mogą się oni obrazić. Niestusznie. Firmy windykacyjne w pełni rozumieją specyfikę sektora mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw i mają opracowane odpowiednie rozwiązania w odzyskiwaniu należności dla takich podmiotów. Ważne, aby przedsiębiorcy otworzyli się na tę współpracę i mieli świadomość, że dobrze przeprowadzony proces windykacji nie tylko przywróci im pieniądze na konto, ale sprawi, że kontrahent nadal będzie chciał u nich kupować towary czy usługi.

Cierpliwość przedsiębiorców ma swoje granice

Wyniki badania „Cierpliwość przedsiębiorców w oczekiwaniu na zapłatę” ujawniają, że choć właściciele firm zdają sobie sprawę z konieczności dochodzenia należności, często wykazują się pobłażliwością wobec dłużników, czekając, aż klient sam zapłaci. A to dopiero pierwszy krok, bo w przypadku samodzielnego egzekwowania zapłaty czas działa na korzyść dłużnika. Nierzadko tacy kontrahenci zwodzą partnera biznesowego obietnicami zapłaty, aby przeciągnąć sprawę i finalnie uniknąć uregulowania zobowiązania. Profesjonalni negocjatorzy potrafią jednak odróżnić, kiedy klient gra na zwłokę, a kiedy rzeczywiście ma przejściowe kłopoty. Dopasowują wówczas plan działania do sytuacji i są w stanie doprowadzić do spłaty zaległości, biorąc poprawkę na aktualne możliwości dłużnika.



Do sądu czy do firmy windykacyjnej – wahania przedsiębiorców



Wokół samodzielnej windykacji narosło wiele mitów, np., że właściciel firmy lub jego księgowa bez problemu odzyskają pieniądze. Ale jeśli przyrzeć się temu bliżej, widać, że to bardzo stresująca sytuacja. Trudno jednego dnia z uśmiechem podpisywać umowę z nowym klientem, którego niełatwo było przekonać do współpracy, a po kilku tygodniach ponaglać go, żeby zapłacił za towar czy usługę. Osoby, które na co dzień nie zajmują się windykacją, tylko prowadzeniem firmy, czy nawet księgowością, nie posiadają odpowiednich umiejętności ani doświadczenia w odzyskiwaniu należności. Prowadzenie negocjacji jest krępujące, zwłaszcza kiedy nie ma się wiedzy o egzekwowaniu długu ani wypracowanych argumentów merytorycznych.



Bez ugruntowanych mechanizmów windykacyjnych przedsiębiorcy mogą szybko stracić płynność finansową. Brak spójnych procedur i jasnych wytycznych wobec dłużników powoduje, że pracownicy zajmujący się windykacją działają intuicyjnie, wręcz po omacku. Daje to dłużnikom sygnał, że skoro nie ma określonego postępowania wobec takich kontrahentów, to może uda im się w ogóle nie zapłacić.



Tymczasem profesjonalne firmy windykacyjne osiągają nieporównywalnie wyższe wskaźniki odzysku dzięki doświadczeniu i skutecznym strategiom, które wypracowały na przestrzeni lat. Każdy dłużnik jest inny, więc umiejętność rozpoznania jego sytuacji finansowej i warunków, jakie aktualnie panują w jego branży, jest tu kluczowa.

Obsługując wierzytelności mniejszych i większych przedsiębiorców, Kaczmarowski Inkasso doskonale rozumie wyzwania, przed jakimi stają MŚP w przypadku opóźnienia płatności. Wie też, jak niezręcznie czują się w podwójnej roli: najpierw przedsiębiorców zabiegających u klientów o zlecenia, a następnie negocjatorów, którzy próbują wyegzekwować od nich zapłatę. Pamiętajmy, że profesjonalna firma windykacyjna działa w sposób dyskretny i z poszanowaniem zasad etyki. Jej celem jest nie tylko odzyskanie pieniędzy, ale także zadbanie o zachowanie dobrych relacji pomiędzy kontrahentami. Windykacja polubowna pozwala więc uniknąć ewentualnych konfliktów i zabezpieczyć interesy przedsiębiorcy-wierzyciela.





Kaczmarowski Inkasso to ekspert kompleksowego zarządzania wierzytelnościami. Od ponad 30 lat specjalizuje się w przywracaniu płynności finansowej polskim firmom, obsługując na masową skalę zarówno klientów strategicznych: banki, firmy pożyczkowe, leasingowe, telekomy, ubezpieczycieli, jak i małe oraz średnie przedsiębiorstwa ze wszystkich branż. Zapewnia rozwiązania z zakresu ochrony transakcji handlowych, gwarantując wysoki standard zarządzania wierzytelnościami. Dąży przy tym do utrzymania pozytywnych relacji między wierzycielem a dłużnikiem, a także umożliwienia im dalszej współpracy handlowej. Działa zgodnie z Zasadami Dobrych Praktyk, opracowanymi przez Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, którego jest członkiem.

Zapraszamy do współpracy!

Departament Sprzedaży Usług Windykacyjnych



tel. 71 773 76 41



biuro@kaczmarowski.pl



www.kaczmarowski.pl