



Plan B - strategie MŚP na brak zapłaty

Jak małe i średnie przedsiębiorstwa chronią się przed zatorami płatniczymi i niesolidnymi klientami

Raport z badania Kaczmarowski Inkasso
„Scenariusze MŚP na niepłacenie przez kontrahentów”

wrzesień 2024 r.



SPIIS TREŚCI

Informacja o badaniu	3
Co 3. firma nie ma scenariusza, gdy klienci nie płacą	4
Duzi piszą, mali dzwonią	6
Do windykacji jeden krok	8
90 procent dłużników nie wstydy się swoich zaległości finansowych	9
Wstyd dłużników oczami wierzycieli	11
Dłużnik w roli ofiary	12
Co 5. firma spisuje niezapłacone faktury na straty	13
7 powodów dlaczego warto zlecić windykację	15

Informacje o badaniu



Badanie „Scenariusze MŚP na niepłacenie przez kontrahentów” zostało zrealizowane przez TGM Research na zlecenie firmy windykacyjnej Kaczmarcki Inkasso w lipcu 2024 r. metodą CAWI na reprezentatywnej grupie 402 przedsiębiorców z sektora MŚP, wystawiających faktury z odroczonym terminem płatności.

Niepłacący kontrahenci to jedno z najtrudniejszych wyzwań, z jakim mierzą się małe i średnie przedsiębiorstwa w Polsce. Zatory płatnicze mogą szybko zaburzyć ich płynność finansową, zmuszając do opóźnienia w realizacji zamówień, czy podejmowania trudnych decyzji biznesowych, jak ograniczenie skali działalności bądź redukcja załogi. W najgorszym wypadku prowadzą do zamknięcia biznesu.

Raport „**Plan B - strategię MŚP na brak zapłaty**”, przygotowany przez Kaczmarcki Inkasso, pokazuje, jak polskie firmy radzą sobie z problemem nieuregulowanych płatności. Przeanalizowaliśmy różne strategie przedsiębiorców, ich podejście do prewencji i windykacji, a także to, jak brak zapłaty wpływa na codzienną działalność. Wnioski z badania wskazują, że choć problem jest powszechny, istnieją skuteczne rozwiązania, które pomagają firmom zabezpieczyć ich płynność finansową.



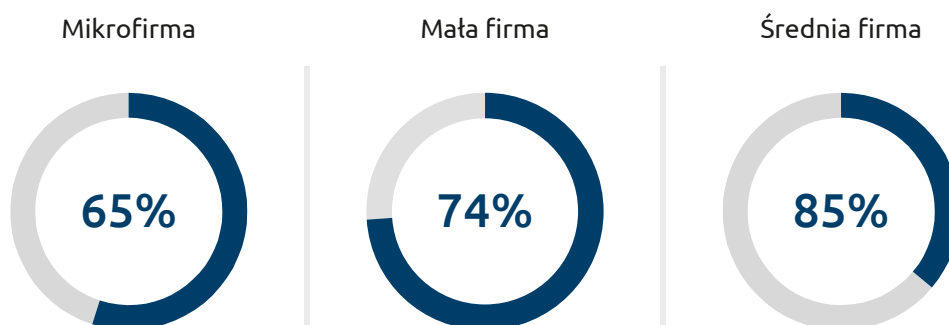
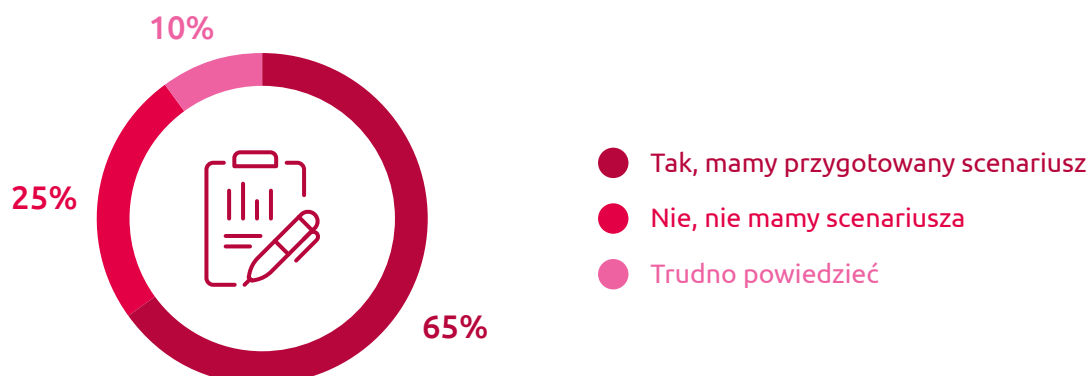
Zapraszamy do lektury, aby lepiej zrozumieć realia, w których funkcjonują polskie MŚP oraz scenariusze, które wdrażają w sytuacji, gdy klienci im nie płacą.

Co 3. firma nie ma scenariusza, gdy klienci nie płacą

Badanie Kaczmarcki Inkasso pokazuje, że spośród wszystkich badanych przedsiębiorstw **65 proc. ma opracowany plan B** na wypadek, gdy termin podany na fakturze mija, a klient nie reguluje należności.

Jednak **co 3. mikrofirma i co 7. średnia firma nie ma planu działania**, gdy klient nie zapłaci za towar lub usługę. Brak wpływów na konto utrudnia działalność niezależnie od skali biznesu, ale prawdziwe schody zaczynają się w momencie, gdy zagraża to płynności finansowej firmy.

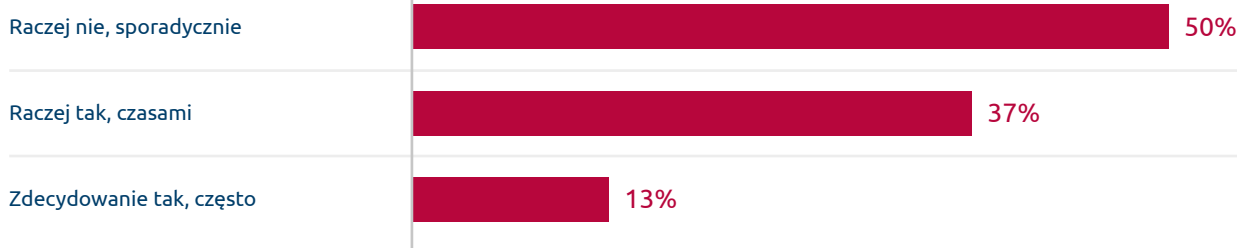
Posiadanie scenariusza postępowania z nierzetelnymi płatnikami



% firm posiadających scenariusz postępowania

Aż połowa ankietowanych przedsiębiorstw przyznaje, że w większym lub mniejszym stopniu boryka się z nieterminowymi płatnościami. 13 proc. doświadcza tego często, a 37 proc. czasami. **Co 3. firma odczuwa duży wpływ braku pieniędzy od klientów na codzienne funkcjonowanie.** Najmocniej uderza to w podmioty z branży transportowej, z których 69 proc. deklaruje, że nie dostaje należności na czas.

Czy w Pana/i firmie zdarzają się problemy z terminowym regulowaniem płatności przez kontrahentów/opóźnieniami w płatnościach?



W średnich firmach przeterminowane płatności stanowią ponad 20 proc. wartości wszystkich wystawianych faktur. W małych firmach wskaźnik ten wynosi aż 44 proc.



Jakub Kostecki, prezes Zarządu Kaczmarcki Inkasso

Wiele zależy jednak od skali działania firmy. Im większa, tym mniejsze opory, by reagować na brak zapłaty. Mikrofirmy częściej przyjmują bierną postawę wobec niesolidnych kontrahentów, gdyż nie są odpowiednio przygotowane na taką sytuację. Jeśli do niej dojdzie, po prostu zastanawiają się, co robić i improwizują. Zwykle ze znikomym skutkiem, bo brak scenariusza skutkuje dezorganizacją w działaniu.



Brak regularnych wpływów na konto komplikuje prowadzenie biznesu, gdyż zamiast o jego rozwijaniu, przedsiębiorcy myślą, skąd wziąć pieniądze na spłatę leasingu czy przedłużenie licencji niezbędnych do prowadzenia firmy. Takie problemy finansowe mogą prowadzić do poważniejszych konsekwencji.

Z danych Centralnego Ośrodka Informacji Gospodarczej wynika, że w pierwszej połowie tego roku **zbankrutowało aż 219 polskich firm, a 2261 ogłosiło restrukturyzację** - dotyczą one głównie jednoosobowych działalności gospodarczych.



BANKRUKTWO



RESTRUKTURYZACJA

Duzi piszą, mali dzwonią

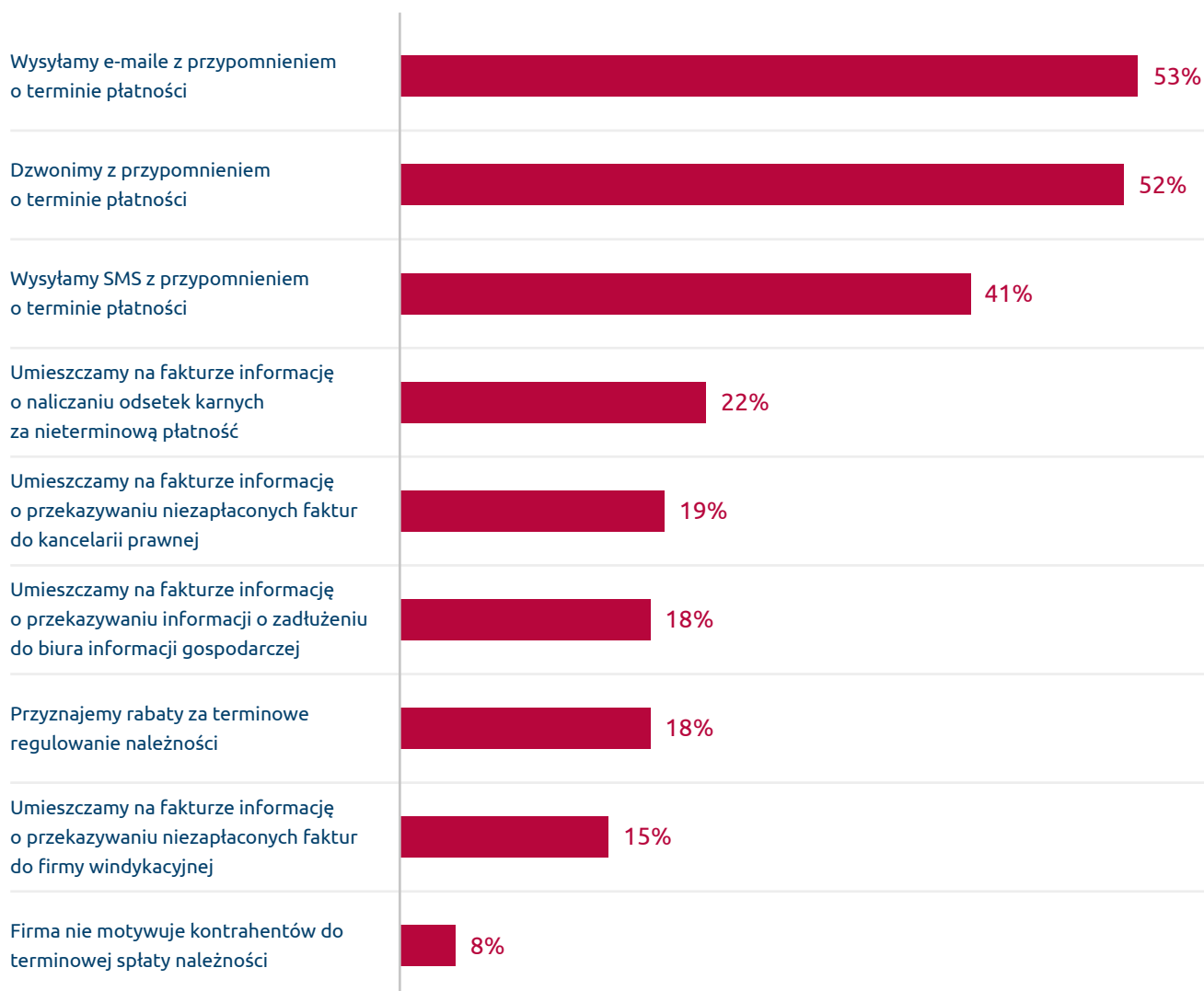
Część przedsiębiorców jeszcze przed upływem terminu widniejącego na fakturze przypomina klientom o konieczności uregulowania należności. 53 proc. firm robi to e-mailem, 52 proc. dzwoni do kontrahenta, a 41 proc. wysyła przypomnienie SMS-em. Ale stosują także inne metody. Co 5. umieszcza na fakturze ostrzeżenie o naliczeniu karnych odsetek w przypadku braku zapłaty, a 19 proc. ostrzega przed przekazaniem faktur do kancelarii prawnej. 18 proc. uprzedza, że wpisze dłużnika do biura informacji gospodarczej, np. Krajowego Rejestru Długów, zaś 15 proc. skieruje sprawę do firmy windykacyjnej. Z kolei 18 proc. przyznaje rabaty za rozliczenie się w terminie. Tylko 4 proc. firm w żaden sposób nie motywuje partnerów do płacenia na czas.

Informacje motywujące do płatności



Umieszczanie na fakturach wszelkiego rodzaju informacji motywujących do płatności jest bardziej popularne w firmach średnich, zatrudniających 50-250 pracowników. Uważają one taką formalną drogę za bardziej skuteczną. Natomiast mikrofirmy preferują miękkie metody, jak rozmowa telefoniczna, co wynika ze skali biznesu – mają mniej klientów, ale za to lepiej ich znają.

Działania motywujące kontrahentów do terminowej płatności



Do windykacji jeden krok

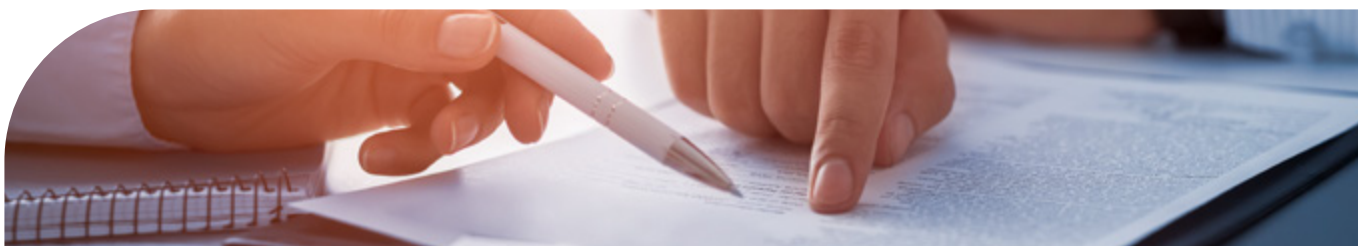
Ale pojedyncze kroki to nie plan działania. Przedsiębiorcy biorący udział w badaniu Kaczmarcki Inkasso zostali zapytani o to, czy mają scenariusz postępowania z dłużnikami, kiedy ci nie płacą, obejmujący kilka etapów. Jeśli pierwszy element planu nie zadziałał na niesolidnego klienta, to wdraża się kolejny.



Jakub Kostecki, prezes Zarządu Kaczmarcki Inkasso

Przedsiębiorcy posiadający scenariusz działania wobec niesolidnych kontrahentów zwykle dzielą go na trzy etapy. Pierwszy to samodzielne przypomnienie, na przykład poprzez bezpośrednią rozmowę telefoniczną, e-mail czy wysłanie wezwania do zapłaty. Drugi obejmuje windykację polubowną, tj. zlecenie odzyskania należności do firmy windykacyjnej albo kancelarii prawnej, które w imieniu przedsiębiorcy negocjują spłatę długu. Trzeci krok to oddanie sprawy do sądu - samodzielne lub przy wsparciu kancelarii prawnej.

Wśród firm, które posiadają plan B na niesolidnych klientów, 89 proc. ma wpisane w swojej procedurze przypomnienie. Etap windykacji polubownej czy oddanie sprawy do sądu pojawiają się w planach działania rzadziej – odpowiednio jest to 65 proc. i 47 proc. wskazań. Najczęściej są one ujęte w scenariuszach opracowanych przez średnie przedsiębiorstwa. Aż 2/3 takich podmiotów ma je przewidziane jako kolejny krok w przygotowanym planie. Badani przedsiębiorcy uważają, że stosowane procedury są skuteczne. Prawie 2/5 zdecydowanie pozytywnie ocenia ich efektywność.



Które etapy są opisane w scenariuszu postępowania z kontrahentami nieregulującymi płatności w terminie?

	 Ogółem MŚP	 Mikrofirma	 Mała firma	 Średnia firma
Wszystkie etapy	45%	44%	43%	57%
Tylko przypomnienie/upomnienie	32%	32%	30%	16%
Przypomnienie + weryfikacja polubowna	11%	11%	15%	13%
Tylko windykacja polubowna	10%	10%	1%	3%
Przypomnienie + sąd	1%	1%	6%	7%
Tylko oddanie sprawy do sądu	1%	1%	1%	0%
Windykacja polubowna + sąd	1%	-	1%	4%

90 procent dłużników nie wstydzi się swoich zaległości finansowych

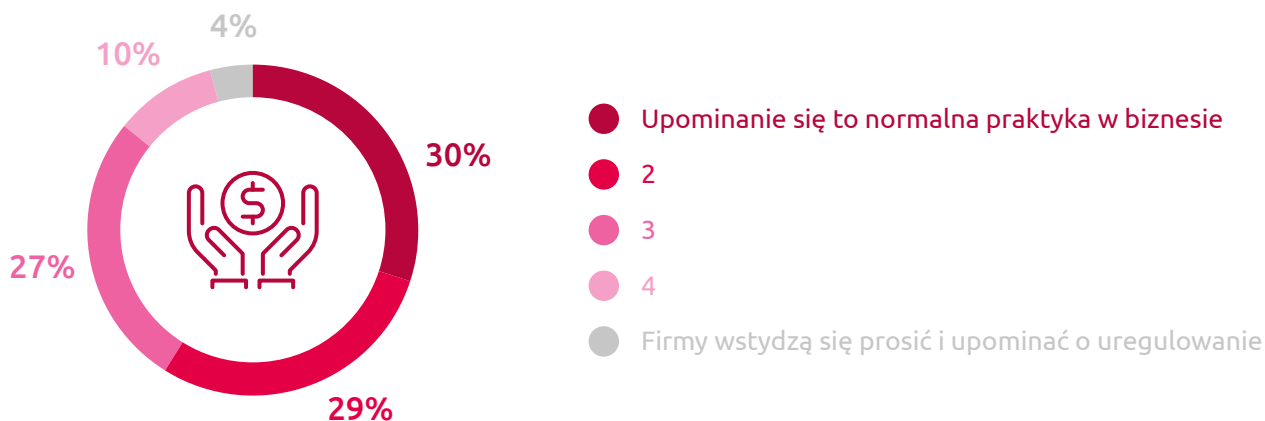
Badanie dostarcza wiedzy o mentalności biznesowej przedsiębiorców. Jedynie 14 proc. firm przyznaje, że ich dłużnicy są mocno zawstydzeni, gdy przekazują one należności do odzyskania firmie windykacyjnej. Najczęściej spotykają się z tym przedsiębiorstwa z branży budowlanej, a najrzadziej handlowe, wśród których wskazało tak 12 proc. pytanych.

Analiza przeprowadzona przez Kaczmarcki Inkasso pokazuje, jak dłużnicy oraz wierzyciele podchodzą do zaległych płatności i windykacji. Okazuje się, że skala wstydu związanego z zaległościami finansowymi oraz z ich egzekwowaniem jest różna w zależności od wielkości firmy oraz jej doświadczenia na rynku.



Jedynie 4 proc. firm krępuje się upominać u kontrahentów o zapłatę. 3 na 10 przedsiębiorstw uznaje dochodzenie swoich należności za normalne działanie, które jest częścią prowadzenia biznesu

„To wstyd upominać się o uregulowanie płatności” (skala 1-5)



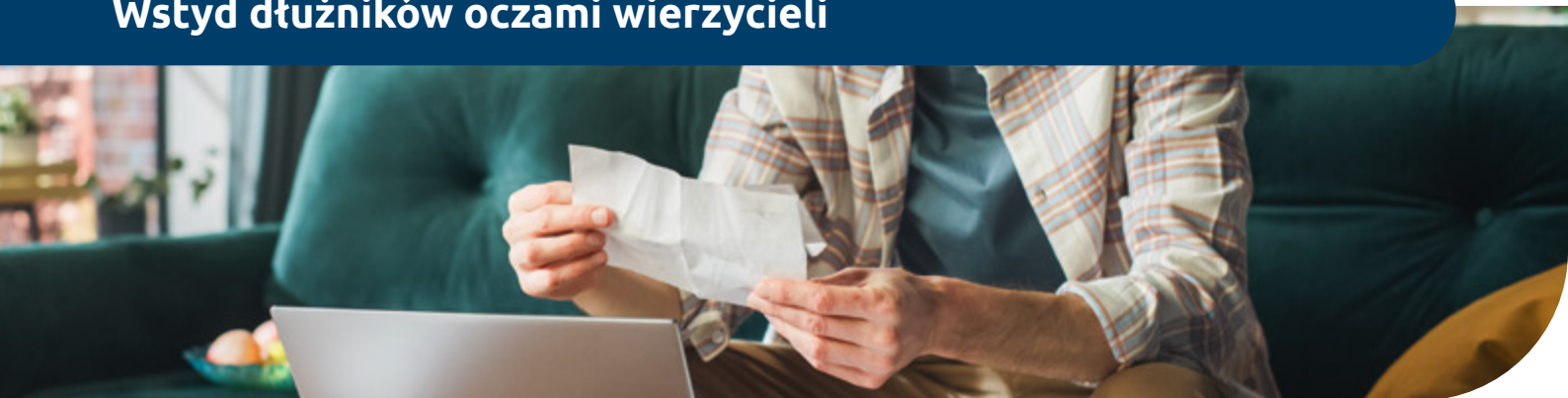
Przypominaj klientom o zapłacie!



Wieloletnia praktyka Kaczmarcki Inkasso w obsłudze MŚP pokazuje, że niestety istnieje grono firm, które mają opory przed egzekwowaniem swoich należności. Obawiają się utraty kontrahenta lub pogorszenia kontaktów handlowych. Tymczasem rzeczowe, regularne przypominanie o płatnościach lub przekazanie ich do windykacji nie tylko jest normą w profesjonalnym biznesie, ale świadczy również o dojrzałości finansowej i dbałości o interesy firmy. Brak reakcji na zaległe faktury może prowadzić do eskalacji problemu, a w skrajnych sytuacjach do konieczności korzystania z bardziej radykalnych środków prawnych, co wiąże się z dodatkowymi kosztami. W przypadku skierowania sprawy do sądu dochodzi jeszcze czas potrzebny na jej rozstrzygnięcie, a następnie wyegzekwowanie należności przez komornika.

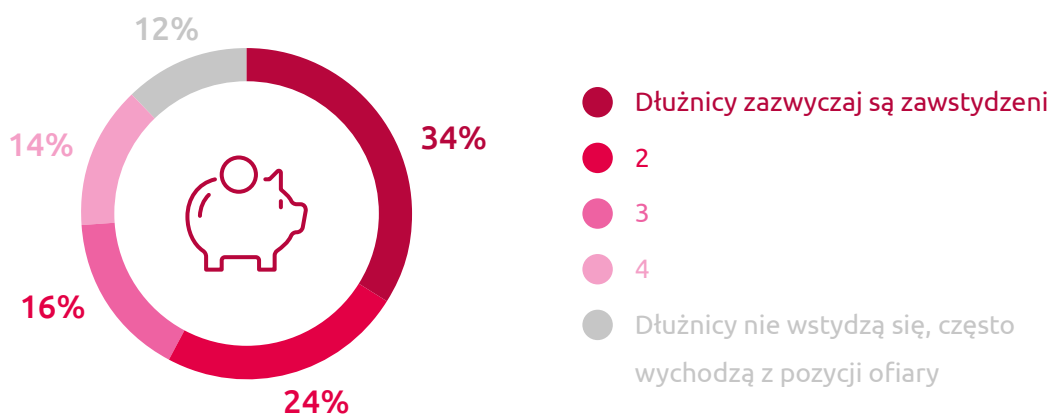
Starsze firmy, które działają na rynku od ponad 10 lat, wykazują znacznie większą dojrzałość w zarządzaniu swoimi finansami, w tym w upominaniu się o należności. Aż 46 proc. z nich uważa, że egzekwowanie zapłaty u kontrahentów to norma. Starsze firmy zazwyczaj mają bardziej ustabilizowane relacje z kontrahentami oraz wypracowane procedury, które pozwalają na skuteczne dochodzenie należności.

Wstyd dłużników oczami wierzycieli



Zaledwie 14 proc. przedsiębiorstw jednoznacznie stwierdza, że ich dłużnicy odczuwają wstyd, gdy przekazują one zaległości do firm windykacyjnych. Jednak skala zjawiska różni się w zależności od branży, co wskazuje, że otoczenie biznesowe i charakter relacji między podmiotami mogą mieć wpływ na to, jak dłużnicy reagują na tę sytuację.

Zawstydzenie czy pozycja ofiary (skala 1-5)



Dłużnik w roli ofiary

Na przeciwnym biegunie są ci, dla których unikanie płacenia to nie ujma na honorze. Niemal 1 na 10 firm twierdzi, że dłużnicy w ogóle nie odczuwają wstydu z powodu przeterminowanych należności, które ich kontrahent przekazał do windykacji.



W wielu przypadkach nierzetelni płatnicy przyjmują rolę ofiary, co szczególnie często dotyczy małe przedsiębiorstwa – 18 proc. z nich spotyka się z takim podejściem. W podziale na branże najwięcej takich przypadków odnotowują firmy produkcyjne (31 proc.) oraz budowlane (30 proc.). Dłużnicy w tych branżach uzasadniają swoje opóźnienia trudnościami operacyjnymi, problemami z przepływami finansowymi od innych kontrahentów lub innymi czynnikami zewnętrznymi, które powodują blokadę.

W **transporcie** taka sytuacja również nie jest rzadkością – 1/5 firm z tego sektora dostrzega, że ich dłużnicy nie odczuwają zażenowania z powodu zaległości i często przedstawiają się również jako ofiary. Jest to związane ze specyfiką tej branży. Terminy płatności są tam długie, co nierzadko jest wykorzystywane do tego, aby wstrzymywać rozliczenie za pracę.



Im dłużej firma działa na rynku, tym częściej zauważa, że dłużnicy nie wstydzą się swoich nieuregulowanych zobowiązań. Potwierdza to ponad 1/4 podmiotów, obecnych na rynku ponad 10 lat, w porównaniu do zaledwie 3 proc. młodszych przedsiębiorstw.

Co 5. firma spisuje niezapłacone faktury na straty

Nieterminowe płatności wśród przedsiębiorców to nie tylko kwestia rozliczeń między firmą pana Krzysztofa, a pani Marty. **Stanowią one problem, który przekłada się na stabilność całej gospodarki.**

Tymczasem **co 5. firma**, która podjęła kroki zmierzające do odzyskania pieniędzy, lecz nie przyniosło to efektu, **spisuje takie faktury na straty.**

„Jakie są Państwa plany odnośnie tych nieopłaconych faktur?”



Firmy próbują różnych sposobów, aby skłonić kontrahentów do terminowej zapłaty, ale widoczne są rozbieżności między tym, co wdrożyli, a tym, co przynosi oczekiwane efekty.

Przedsiębiorcy najczęściej:

- piszą e-maile z przypomnieniem o konieczności uregulowania faktury (53%)
- dzwonią do klientów z informacją o terminie zapłaty (52%)
- wysyłają SMS-y (41%)

Stosują jeszcze inne rozwiązania, jak **umieszczenie na fakturze informacji o odsetkach karnych** za nieterminowe przelewy czy **pieczęci ostrzegającej o wpisaniu niesolidnego kontrahenta do Krajowego Rejestru Długów** bądź **skierowaniu sprawy do firmy windykacyjnej**.



Patrząc z perspektywy skuteczności tych metod, przedsiębiorcy wskazują, że **najlepsze rezultaty przynosi rozmowa telefoniczna**. Deklaruje tak 48 proc. badanych. E-mail jest efektywny w opinii 31 proc. małych i średnich przedsiębiorstw, a SMS już tylko dla 19 proc. firm.



Jakub Kostecki, prezes Zarządu Kaczmarcki Inkasso

Niestety na polskim rynku wiele firm wciąż akceptuje opóźnienia. Jeśli znają klienta i jego zwyczaje, po prostu godzą się na to, że regularnie opłaca on faktury po czasie. Tolerowanie opóźnień może krótkoterminowo wydawać się opłacalne ze względu na uniknięcie kosztów windykacji oraz zachowanie relacji z kontrahentem. Jednak w dłuższej perspektywie prowadzi to do pogorszenia dyscypliny finansowej na rynku i może zniechęcać pozostałych klientów do terminowego regulowania zobowiązań. Akceptacja opóźnień osłabia pozycję negocjacyjną firm i finalnie może prowadzić do utraty zaufania partnerów biznesowych.



7 powodów dla czego warto zlecić windykację



Zabezpieczenie płynności finansowej

Czekanie na spłatę faktur przez klienta może negatywnie wpłynąć na Twoją firmę, zwłaszcza jeśli opóźnienia są długie. Windykacja pomaga szybko odzyskać pieniądze, które są potrzebne zarówno na bieżące wydatki, jak i inwestycje.



Oszczędność czasu i zasobów

Windykacja wymaga specjalistycznej wiedzy i znajomości technik negocjacyjnych. Zlecając sprawę profesjonalnej firmie, takiej jak Kaczmarowski Inkasso, możesz skupić się na prowadzeniu działalności, zamiast tracić czas na samodzielne egzekwowanie płatności. To żmudne i nieefektywne.



Zmniejszenie ryzyka przeterminowanych należności

Im dłużej czekasz na zapłatę, tym mniejsze szanse na jej odzyskanie. Windykacja prowadzona przez zewnętrzną firmę jest szybka i skuteczna, minimalizując ryzyko, że należność stanie się trudna do odzyskania.



Dobre relacje z klientami

Firmy windykacyjne dbają o profesjonalną obsługę, co pozwala na zachowanie dobrych relacji z klientami. Negocjatorzy potrafią prowadzić rozmowy, które nie eskalują problemu, a jednocześnie skutkują spłatą zaległości.



Profesjonalizm i skuteczność

Firmy windykacyjne mają doświadczenie i rozwiązania pozwalające na skuteczne dochodzenie roszczeń. Obsługa przedsiębiorstw z różnych branż gospodarki daje im szerokie kompetencje, aby pomagać wierzycielom w odzyskaniu należnych im pieniędzy.



Zapobieganie problemom w przyszłości

Korzystanie z usług windykacyjnych pokazuje kontrahentom, że Twoja firma traktuje kwestie płatności poważnie. Sprawia to, że będą bardziej skłonni do terminowego regulowania swoich zobowiązań w przyszłości.



Ochrona przed utratą płynności

Zaległe płatności mogą prowadzić do problemów z własnymi zobowiązaniami wobec dostawców. Szybka windykacja pomaga utrzymać płynność finansową i uniknąć spirali długów.



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