



Innowacje i automatyzacja procesów w branży windykacyjnej

*Wyniki badania ankietowego wśród Członków
Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami*

Autorzy:

Centrum Monitoringu Danych
Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami

Grudzień 2023

Raport dostępny na stronach monitoringdanych.pl oraz pzzw.pl

 **CMD** | Centrum
Monitoringu
Danych

 POLSKI
ZWIĄZEK
ZARZĄDZANIA
WIERZYTELNOŚCIAMI

Spis treści

Wstęp	3
Management Summary	4
Rozdział 1.	
Wyniki badania	5
1.1. Wielkość organizacji	6
1.2. Doświadczenie w branży windykacyjnej.....	7
1.3. Wielkość przychodów za rok 2022	8
1.4. Liczba podjętych spraw windykacyjnych w roku 2023	8
1.5. Grupy obsługiwanych klientów	9
1.6. Wprowadzenie automatyzacji a zmiany legislacyjne	10
1.7. Rozwój własnych rozwiązań informatycznych (FinTech)	11
1.8. Korzystanie z rozwiązań informatycznych poddostawców	12
1.9. Plany branży windykacyjnej związane z wdrażaniem automatyzacji procesów	13
1.10. Źródła wiedzy o nowościach rynkowych związanych z automatyzacją procesów windykacyjnych	13
1.11. Źródła danych, które respondenci chcieliby łączyć z procesami automatycznymi	14
1.12. Wpływ na decyzje inwestycyjne dotyczące rozwiązań FinTech	15
1.13. Powszechność wewnętrznych systemów informatycznych.....	16
1.14. Koszty wdrożenia systemów informatycznych do automatyzacji procesów	17
Kontakt	18

Wstęp

Globalny rozwój technologii związanych z automatyzacją procesów skłonił Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami oraz firmę technologiczną Centrum Monitoringu Danych do przeprowadzenia ankiety wśród Członków Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami PZZW poświęconej trendom związanym z automatyzacją i zastosowaniu rozwiązań IT.

W listopadzie i grudniu 2023 do ankiety przeprowadzonej metodą CAWI (Computer Assisted Web Interview) przystąpiło 43% spośród aktywnych członków PZZW, deklarujących jako główny przedmiot swojej działalności windykację należności.

W wyniku przeprowadzonej ankiety przedstawiono zróżnicowany obraz przedsiębiorstw działających w branży windykacyjnej i skupionych równocześnie w ramach PZZW.

Zróżnicowane podejście firm do wyzwań, jakie niesie ze sobą postęp technologiczny, pozwala identyfikować obszary potencjalnej optymalizacji oraz innowacji.

O AUTORACH BADANIA



CMD, Centrum Monitoringu Danych to firma technologiczna FinTech, która śledzi trendy rynkowe. Dzięki doświadczeniu w pracy z dużymi zbiorami danych i opracowaniu gotowych produktów w oparciu o publiczne rejestry jest w stanie wspierać branżę windykacyjną oraz członków PZZW w rozwoju projektów automatyzacji procesów zasilając je wartościowymi danymi.

Misją Centrum Monitoringu Danych (CMD) jest dostarczenie Klientom narzędzi polepszających jakość procesów w zakresie wykorzystywania wybranych danych związanych z księgami wieczystymi (KW) i tym samym udrażnianie rynków finansowych. Współpracują z nami i zaufały nam największe podmioty z branży finansowej, szczególnie firmy windykacyjne oraz banki.

CMD jest członkiem wspierającym PZZW.



PZZW, Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami powstał w 2003 roku (pod nazwą Polskiego Związku Windykacji) w celu reprezentowania i obrony interesów działających w Polsce firm windykacyjnych, podmiotów zajmujących się obrotem wierzytelnościami, wywiadem gospodarczym oraz faktoringiem.

W chwili obecnej Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami zrzesza około 50 podmiotów działających na terenie całej Polski, z czego 33 podmioty deklarujących jako główny przedmiot swojej działalności windykację należności.

Oprócz członków zwyczajnych będących przedstawicielami branży, Związek zrzesza również członków wspierających, niezwiązanych bezpośrednio z branżą.

Management Summary

Bazując na wynikach ankiety przeprowadzonej wśród aktywnych członków Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami, którzy deklarują jako główny przedmiot swojej działalności windykację należności, wyłania się obraz doświadczonych firm o solidnych fundamentach finansowych, które charakteryzuje chęć i zdolność do adaptacji nowoczesnych technologii cyfrowych. Owa zdolność do dynamicznej adaptacji oraz poszukiwanie nowych rozwiązań cyfrowych jest kluczowa dla przyszłego rozwoju sektora branży windykacyjnej, która odgrywa tak istotną rolę dla całego sektora finansowego. Podmioty z branży zarządzania wierzytelnościami wspierają zrównoważony rozwój gospodarczy, przyczyniając się do ograniczenia powstawania zatorów płatniczych wśród przedsiębiorców i do zmniejszenia skali zadłużenia konsumentów. Jest to szczególnie ważne dziś i w najbliższej przyszłości, gdzie nowo powstające digitalnie dystrybuowane produkty FinTech potrafią szybko wpływać na rynki finansowe i tym samym na kondycję przedsiębiorstw i konsumentów.

Wprowadzenie automatyzacji pozostaje wyzwaniem, któremu branża musi sprostać, aby utrzymać konkurencyjność w świecie, gdzie coraz więcej danych trafia do otwartych rejestrów. Już teraz serwisy oferujące możliwość weryfikacji podmiotów oraz ich mienia ruchomego i nieruchomego pozwalają na integrację danych poprzez API lub generowanie gotowych raportów wzbogacających istniejące procesy.

Trend wykorzystania danych, ich łączenia i modelowania w automatycznych procesach windykacyjnych nigdy wcześniej nie był tak istotny, jak obecnie. Potwierdzają to ankietowani, spośród których niemal 80% rozwija tego typu rozwiązania samodzielnie, a ponad połowa korzysta z rozwiązań poddostawców.

Mniejsza skłonność do wykorzystania usług poddostawców może wynikać z przekonania o trudnym procesie implementacji rozwiązań technologicznych, zgodności oferowanego rozwiązania z aktualną legislacją oraz cenie. To niektóre czynniki, które mniejsze przedsiębiorstwa wskazały jako barierę, dając tym samym jeszcze większe pole do działania dla dużych podmiotów windykacyjnych do efektywnego skalowania swojego biznesu dzięki automatyzacji i wzbogacaniu danych.

Podsumowując, automatyzacja procesów windykacyjnych staje się nieodłącznym elementem rozwoju branży. Bazując na wynikach badania należy postawić pytanie, jak pomóc mniejszym przedsiębiorstwom w efektywnym wykorzystaniu korzyści płynących z rozwoju technologii oraz automatyzacji procesów? Naszym zdaniem warto rozważyć szukanie przewagi na rynku z wykorzystaniem nowoczesnych technologii przyspieszającej i wspierającej pracę ekspertów m.in. poprzez budowanie bazy wiedzy o dostępnych rozwiązaniach technologicznych i dzieleniu się dobrymi praktykami.

SPECJALNE PODZIĘKOWANIA ZA WKŁAD MERYTORYCZNY W POSTACI KOMENTARZY EKSPERCKICH DLA (w kolejności alfabetycznej):



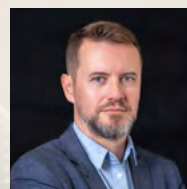
MARCIN NAKIELSKI

Vice President Sales, Alektum Group



WŁODZIMIERZ SZYMCZAK

Regional Manager Eastern Europe,
Atradius Collections B.V. Sp. z o.o.



TOMASZ TELECKI

Prezes Zarządu Consensus Sp. z o.o.



KRZYSZTOF WOLSKI

Prezes Zarządu Invesystem
Sp. z o.o. spółka komandytowa.



MACIEJ ZIEMSKI

Prezes Zarządu EWRA Sp. z o.o.



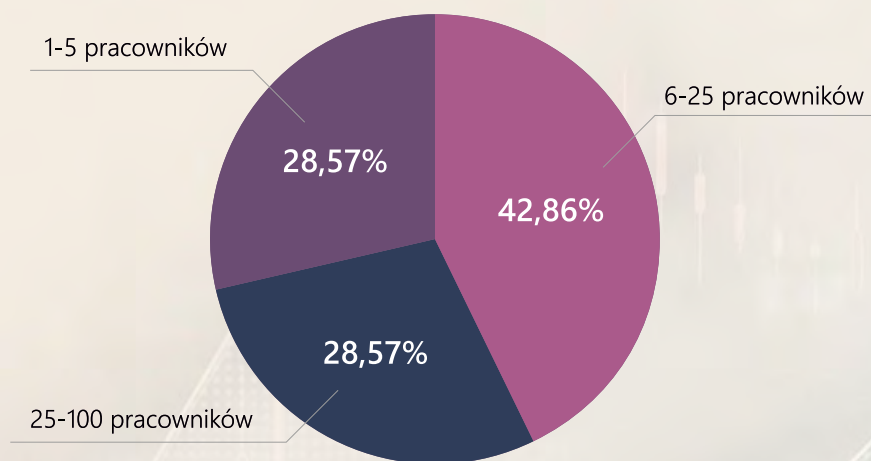
Rozdział 1.

Wyniki badania

1.1. Wielkość organizacji

Największy udział wśród respondentów mają organizacje zatrudniające od 6 do 25 pracowników (42,86%), co wskazuje, że większość firm będących członkami PZZW to firmy średniej wielkości.

Firmy zatrudniające od 25 do 100 pracowników oraz od 1 do 5 pracowników mają podobny udział wśród respondentów tj. 28,57% każda.



Wykres 1.1. Wielkość reprezentowanej organizacji

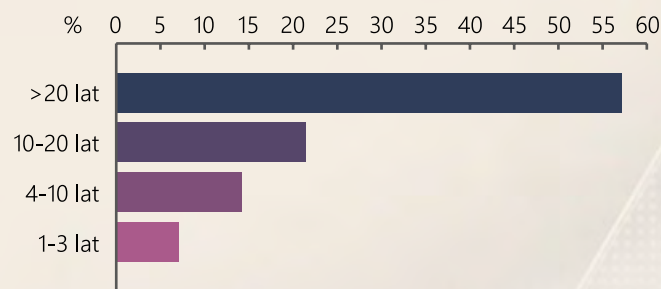
Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, grudzień 2023

1.2. Doświadczenie w branży windykacyjnej

Ponad połowa firm (57,14%) ma ponad 20 lat doświadczenia w branży zarządzania wierzytelnościami, co wskazuje na stabilność i dojrzałość sektora windykacyjnego.

Nieco ponad trzy-czwarte (77,14%) ankietowanych to firmy z doświadczeniem większym niż 10 lat w branży, zaś 14,29% udzielających odpowiedzi deklaruje doświadczenie w przedziale od 4 do 10 lat.

W związku z dużym odsetkiem firm z ponad 20-letnim doświadczeniem wśród członków PZZW, zadaliśmy pytanie ekspertom, o to czy jest miejsce na nowe firmy w branży windykacyjnej oraz w jaki sposób mogą budować swoją przewagę?

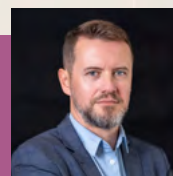


Wykres 1.2 Doświadczenie w branży windykacyjnej

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, grudzień 2023



Branża windykacyjna stoi (prawdopodobnie) u progu regulacji prawnych, które mogą mocno zmienić rynek, więc nie kierowałbym się stażem firm wnosząc o dojrzałości i stabilności sektora. Branża wymaga ucywilizowania, wciąż za dużo w niej podmiotów, które swoimi działaniami bardzo mocno odbiegają od standardów, które chcielibyśmy oglądać w branży i które cechują rynki zagraniczne. Jeżeli chodzi o wejście nowych podmiotów na rynek – tak, w branży wciąż jest miejsce na nowe firmy. Rośnie świadomość całego rynku w Polsce w zakresie outsourcingu działań takich jak windykacja, stąd też rośnie liczba potencjalnych Klientów, których można przekonać do współpracy. Budowanie natomiast przewagi warto oprzeć o jakość i przejrzystość stosowanych procedur, a także indywidualne podejście. – **Maciej Ziemiński, Prezes Zarządu EWRA Sp. z o.o.**



Z punktu widzenia naszej firmy działającej od lat niszowo na rynku – sposobem na budowanie przewagi może być specjalizacja rozumiana jako koncentracja na określonej branży. Oczywiście mówię tu o B2B. Ale są też ryzyka takiej specjalizacji, takie jak oczywiście słaba dywersyfikacja portfela, a co za tym idzie narażenie na kryzysy dotyczące tę konkretną branżę oraz niechęć do współpracy z firmą świadczącą usługi dla konkurujących podmiotów (cały czas pokutująca obawa o konflikt interesów i wyciek informacji handlowych i finansowych). Na pewno wejście „od zera” na rynek to konkurowanie z już istniejącymi firmami, z często wieloletnimi relacjami, bez rekomendacji. To oznaczać może agresywną politykę cenową. Do tego dochodzą koszty przejęcia z rynku doświadczonego pracownika. Na to mogą pozwolić sobie duzi gracze o stabilnej pozycji finansowej i w mojej ocenie tylko tacy mogą faktycznie zmienić układ sił na rynku. – **Tomasz Telecki, Prezes Zarządu Consensus Sp. z o.o.**

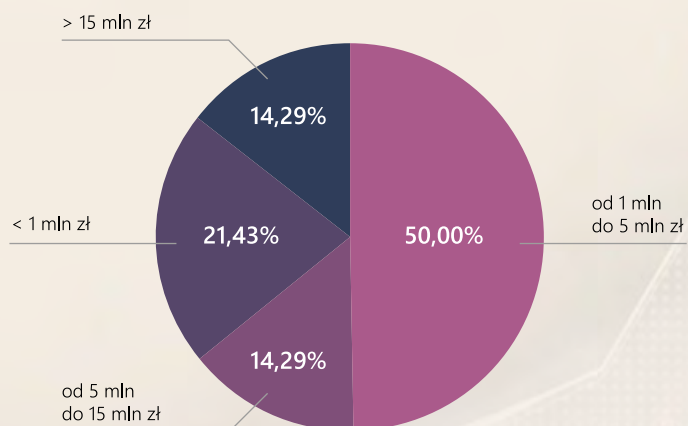


Decyduje cena, jaką firma jest skłonna wyłożyć za dany portfel. Nowi gracze zaistnieją wyłącznie w większym apetycie na ryzyko przy zakupie portfeli, stare listy mają sprawdzone metody wyceny, i nie przepłacą, jeśli portfel nie rokuje oczekiwanych wskaźników, nowi gracze tego doświadczenia nie mają, idąc w większe ryzyko mogą próbować zakupić portfel. – **Krzysztof Wolski, Prezes Zarządu Invesystem sp. z o.o. sp. k.**

1.3. Wielkość przychodów za rok 2022

Połowa firm (50%) zadeklarowała osiągnięcie przychodów w ubiegłym roku na poziomie od 1 do 5 milionów złotych. 80% z tych firm zatrudnia od 6 do 25 osób, co w znacznym stopniu odzwierciedla strukturę zatrudnienia członków PZZW. Co więcej, w grupie firm zatrudniających od 6 do 25 pracowników deklaracja przychodów od 1 do 5 milionów złotych sięgnęła 83%.

Firmy z przychodami powyżej 15 milionów złotych stanowią 14,29% ankietowanych. Analogiczny odsetek stanowią firmy z przychodami od 5 do 15 milionów złotych.

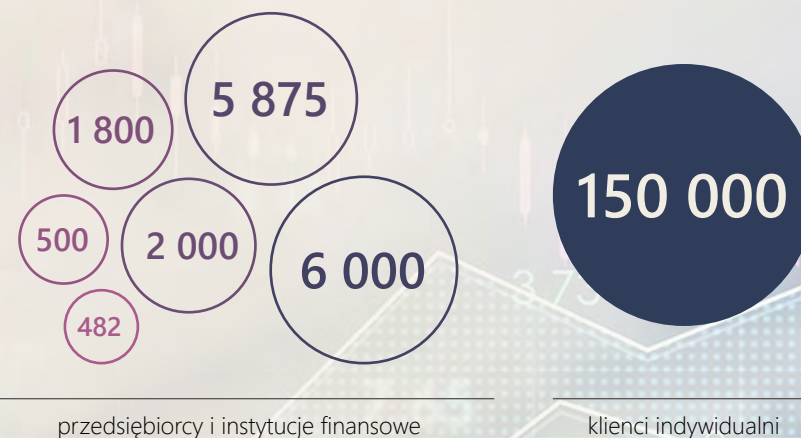


Wykres 1.3. Wielkość przychodów za rok 2022

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, grudzień 2023

1.4. Liczba podjętych spraw windykacyjnych w roku 2023

Aż 50% ankietowanych zdecydowało się nie ujawniać orientacyjnej liczby podjętych spraw w roku 2023. Deklaracje firm, które ujawniły informację o podjętych sprawach wahały się w granicach od 482 do 150 000 i były uzależnione od typu obsługiwanych klientów, jak też wielkości organizacji. Udzielona odpowiedź, wskazująca na 150 000 podjętych spraw, dotyczyła obsługi klienta indywidualnego oraz równocześnie organizacji zatrudniającej od 25 do 100 osób. Pozostałe liczby spraw mieszczące się w granicy od 481 do 6000 były powiązane z obsługą przedsiębiorców oraz instytucji finansowych.



Wykres 1.4. Liczba podjętych spraw windykacyjnych w roku 2023

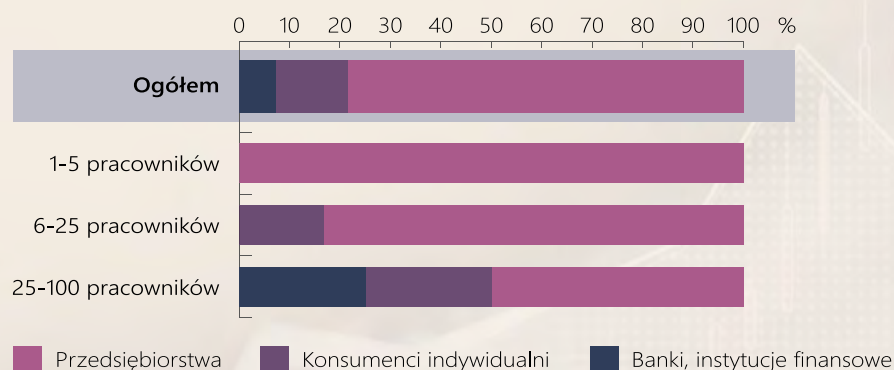
Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, grudzień 2023

1.5. Grupy obsługiwanych klientów

Niemal 80% ankietowanych firm zadeklarowało, że czerpie przychody z odzyskiwania należności dla przedsiębiorstw. 14,29% respondentów deklaruje, że obsługa klientów indywidualnych jest ich źródłem przychodów.

Firmy zatrudniające od 1 do 5 pracowników w 100% skupiają się na obsłudze przedsiębiorstw. Wraz ze wzrostem liczby pracowników, zwiększa się wachlarz obsługiwanych klientów. W grupie firm średniej wielkości (zatrudnienie od 6 do 25 pracowników) 16% spraw dostarczają klienci indywidualni, a 84% przedsiębiorstwa. Wśród największych firm (zatrudnienie od 25 do 100 osób) można zauważyć największe zróżnicowanie grup klientów: 25% stanowią banki, instytucje finansowe, klienci indywidualni, zaś przedsiębiorcy 50%..

O powody koncentracji firm zrzeszonych w Polskim Związku Zarządzania Wierzytelnościami na odzyskiwaniu należności od przedsiębiorstw oraz małym zainteresowaniu windykacją należności od osób prywatnych zapytaliśmy ekspertów.



Wykres 1.5. Grupy obsługiwanych klientów

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, grudzień 2023



Duże zaangażowanie firm zrzeszonych w PZZW w odzyskiwanie należności od przedsiębiorstw to specyfika działania naszych członków. Niektóre z firm co do zasady nie prowadzą działań wobec osób fizycznych i jest to pochodną przyjętego modelu biznesowego. Prowadzenie zyskowej windykacji konsumenckiej bardzo często opiera się na kupnie portfela wierzytelności, co wymaga zaangażowania kapitałowego, często wspomaganego kapitałem zewnętrznym. Koniecznością jest zbudowanie infrastruktury – call center, windykacji terenowej, platform dla dłużników oraz interface'ów płatniczych, oraz dobrych systemów do zarządzania procesami – mówimy o zarządzaniu dziesiątkami lub setkami tysięcy spraw. I warto pamiętać, że inwestycje w systemy IT, związane z bezpieczeństwem danych osób fizycznych, są koniecznością.
– **Włodzimierz Szymczak, Regional Manager Eastern Europe, Atradius Collections B.V. Sp. z o.o.**



Wydaje się, że rynek windykacji B2C został bardzo mocno zdominowany przez firmy o ogromnym kapitale i zasobach finansowych. Dodatkowo często łączy on windykację inkaso z zakupem całych portfeli wierzytelności – duży podmiot typu bank często woli związać się z podmiotem windykacyjnym, który obsłuży go na obu płaszczyznach. Takie rozwiązanie jest jednocześnie nieosiągalne dla małych przedsiębiorstw.
– **Maciej Ziemiński, Prezes Zarządu EWRA Sp. z o.o.**

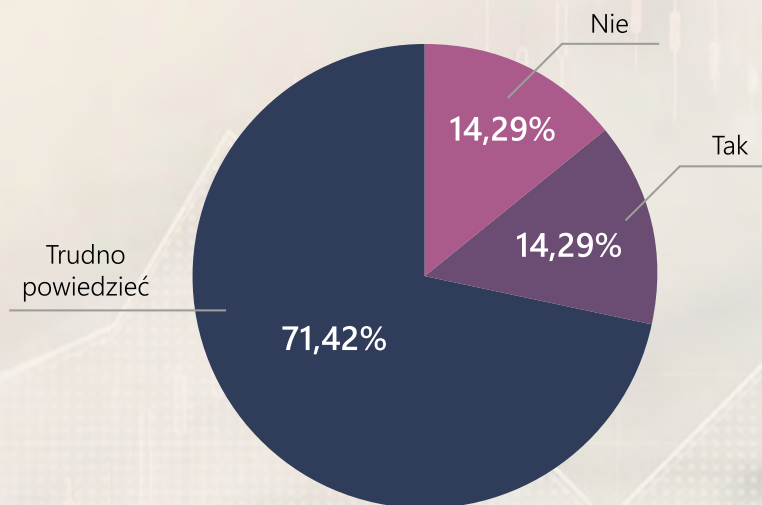


Ochrona konsumenta powoduje szereg uciążliwości, ich źródłem są przepisy chroniące konsumenta i dające mu możliwości uniknięcia spłaty, zarówno w trybie polubownej windykacji, jak i postępowań sądowych. Zakup portfeli konsumenckich niesie wysokie ryzyko wielu NPL, non starterów. Koszty prowadzenia działań mogą okazać się zbyt wysokie względem przychodów, przy oferowanych cenach portfeli.
– **Krzysztof Wolski, Prezes Zarządu Invesystem sp. z o.o. sp. k.**

1.6. Wprowadzenie automatyzacji a zmiany legislacyjne

Według badanych firm, zmiany legislacyjne nie są bezpośrednim czynnikiem wyzwalającym chęć automatyzacji procesów. Tylko 14,29% firm uważa, że zmiany legislacyjne mogą skłonić ich organizację do wdrażania rozwiązań automatycznych IT. Taki sam odsetek przedstawicieli firm odpowiedział przecząco.

Przeszło $\frac{3}{4}$ ankietowanym trudno aktualnie określić, czy planowane lub wdrożone zmiany legislacyjne skłonią ich do wdrażania rozwiązań automatycznych. Mimo tego niemal 80% ankietowanych członków PZZW przyznaje, że samodzielnie rozwija automatyzację procesów związanych z prowadzoną działalnością windykacyjną.

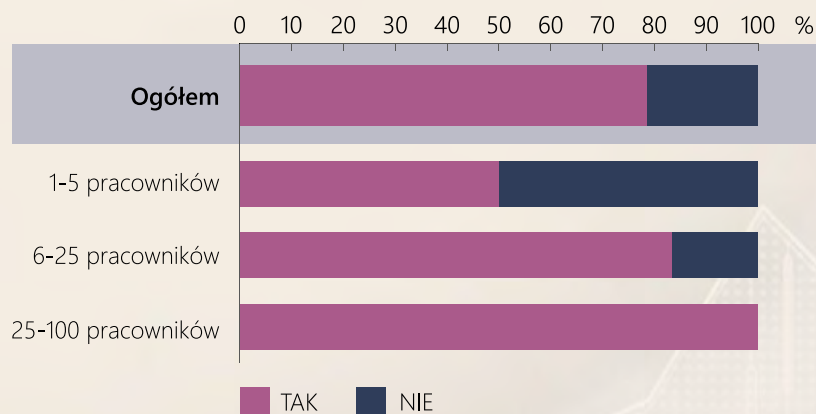


Wykres 1.6. Wprowadzenie automatyzacji a zmiany legislacyjne

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, grudzień 2023

1.7. Rozwój własnych rozwiązań informatycznych (FinTech)

Warto zauważyć, że większość firm (78,57%) rozwija samodzielnie rozwiązania FinTech służące automatyzacji procesów związanych z windykacją. Aż 83% firm zatrudniających od 6 do 25 pracowników oraz 100% firm zatrudniających od 25 do 100 pracowników pracuje nad autorskimi rozwiązaniami informatycznymi do automatyzacji pracy i procesów w windykacji. Mniejsze firmy w mniejszym stopniu rozwijają własne narzędzia FinTech (50%), chętniej za to skłaniają się do narzędzi dostarczanych przez dostawców IT. Warto podkreślić, że aż 35% badanych firm planuje wdrożyć w przyszłym roku swoje autorskie rozwiązania, co wskazuje na innowacyjność podmiotów zrzeszonych w PZZW.



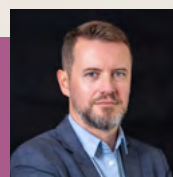
Wykres 1.7. Rozwój własnych rozwiązań informatycznych (FinTech)

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, grudzień 2023

Zapytaliśmy naszych ekspertów, czy zaskoczył ich odsetek firm wśród członków PZZW (niemal 80%), którzy samodzielnie rozwijają automatyzację procesów.



Firmy działające na rynku windykacyjnym często specjalizują się w wybranych segmentach, inwestując w procesy i modele windykacyjne, a one stanowią o know-how i sukcesie firmy. Mają różne potrzeby dotyczące danych, ich wzbogacania, przetwarzania, wykorzystywania, raportowania oraz prezentowania, wielokanałowej komunikacji z dłużnikami. Wiele z tych czynności to manualne i automatyzacja pozwala przede wszystkim na trafniejsze i szybsze podejmowanie decyzji. Do tego dochodzą kwestie rozliczeń – zarówno z klientami, jak i dłużnikami. Ponieważ jednak to wewnętrzne know-how firmy windykacyjnej wpływa na kierunek inwestycji w automatyzację, firmy najczęściej decydują się samodzielnie prowadzić działania rozwojowe. Także na przykładzie naszej firmy – proces wyboru globalnego dostawcy trwał blisko dwa lata i każdy „standardowy” produkt nie był w stanie spełnić naszych oczekiwań. Ostatecznie zdecydowaliśmy się na rozbudowę i aktualizację obecnego systemu. – **Włodzimierz Szymczak, Regional Manager Eastern Europe, Atradius Collections B.V. Sp. z o.o.**

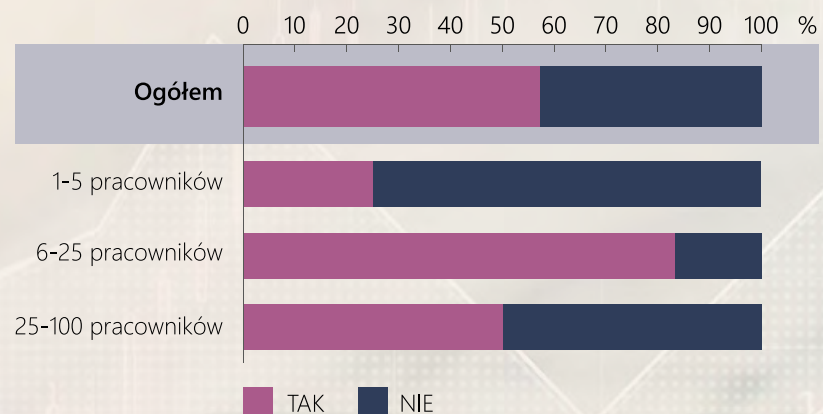


Nie jest to zaskoczenie a wymóg naszych czasów. Firmy które nie szukają optymalizacji procesów, w tym automatyzacji tracą konkurując z firmami które te procesy wdrożyły zyskując na kosztach, szybkości i skuteczności – **Tomasz Telecki, Prezes Zarządu Consensus Sp. z o.o.**

1.8. Korzystanie z rozwiązań informatycznych poddostawców

57% respondentów zadeklarowało korzystanie z rozwiązań informatycznych poddostawców, które wspierają procesy automatyzacji działań związanych z windykacją.

Można zauważyć, że wraz z wielkością organizacji chęć do korzystania z rozwiązań informatycznych firm trzecich jest większa. Wśród firm windykacyjnych zatrudniających od 1 do 5 pracowników widać duże opory lub brak poczucia korzyści płynących z takiego rozwiązania, ponieważ raptem 25% firm deklaruje wykorzystanie rozwiązań poddostawców. Najwyższą skłonność do wzbogacania swoich kompetencji, rozwiązaniami firm trzecich deklarują firmy zatrudniające od 6 do 25 osób i jest to aż 85% odpowiedzi. W grupie powyżej 25 pracowników zdania są podzielone i równo połowa ankietowanych deklaruje korzystanie z usług poddostawców.

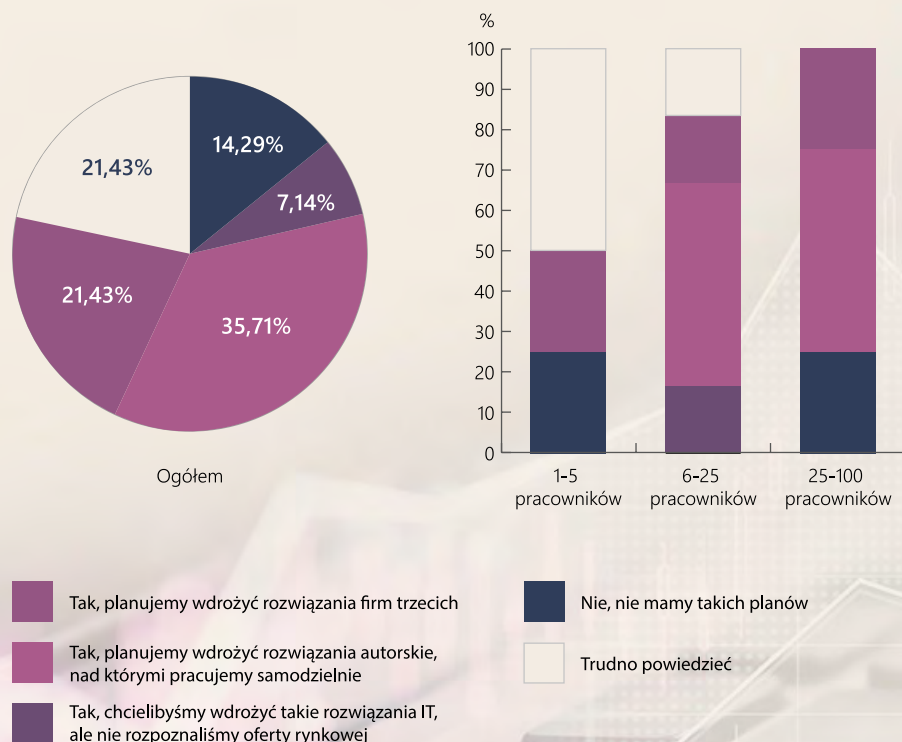


Wykres 1.8. Korzystanie z rozwiązań informatycznych poddostawców

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, grudzień 2023

1.9. Plany branży windykacyjnej związane z wdrażaniem automatyzacji procesów

Ponad 64% respondentów deklaruje chęć wdrożenia rozwiązań służących automatyzacji procesów związanych z windykacją. Największą grupę stanowią wdrożenia wewnętrznych projektów, które są rozwijane samodzielnie. Przedsiębiorcy zatrudniający 1-5 pracowników w 75% nie mają zdania lub nie planują wdrażania automatyzacji do swoich procesów i koresponduje to z dalszymi wynikami ankiety dotyczącymi chęci ponoszenia dodatkowych kosztów na ten cel. Natomiast niemal 84% ankietowanych, reprezentujących grupę średniego zatrudnienia, wypowiada się pozytywnie na temat wdrażania automatyzacji własnych, jak i firm trzecich. Warto zaznaczyć, że reprezentują oni zgoła różne klasyfikacje przychodów w rozpiętości od 1 mln do ponad 15 mln rocznie. Widać zatem, że nie wielkość biznesu a nastawienie do innowacji wpływa na działania w tym zakresie.

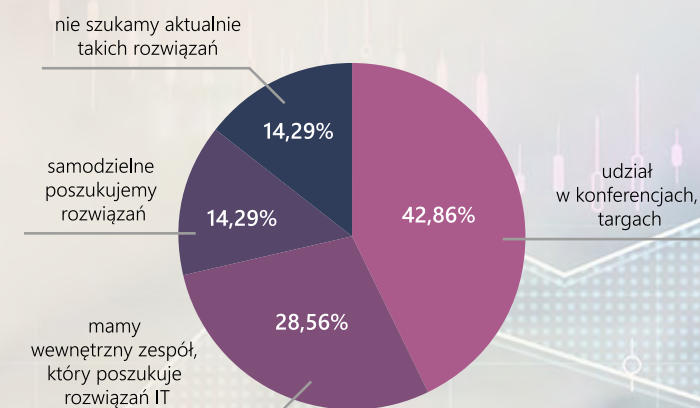


Wykres 1.9. Plany branży windykacyjnej związane z wdrażaniem automatyzacji procesów

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, grudzień 2023

1.10. Źródła wiedzy o nowościach rynkowych związanych z automatyzacją procesów windykacyjnych

Wiedzę na temat źródeł danych, które można wdrożyć do procesów automatyzacji, ankietowani w największym stopniu pozyskują z udziału w konferencjach, odpowiedzi te stanowią 42,86%. Takim samym wynikiem cieszy się śledzenie nowych rozwiązań samodzielnie lub z wykorzystaniem wewnętrznego zespołu dedykowanego do takich zadań. Jedynie około 14% uczestników badania deklaruje brak zainteresowania nowymi rozwiązaniami oraz wzbogacaniem danych. W podziale na wielkość zatrudnienia ta struktura zmienia się nieznacznie. Nadal dominuje przekonanie, że możliwość bezpośredniej wymiany doświadczeń, której można doświadczyć na konferencjach i targach ma największą wartość dla uczestników ankiety.



Wykres 1.10 Źródła wiedzy o nowych rozwiązaniach na rynku

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, grudzień 2023

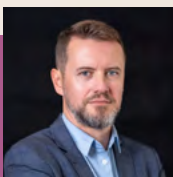
1.11. Źródła danych, które respondenci chcieliby łączyć z procesami automatycznymi

Największy udział w źródłach danych, które ankietowani chcieliby łączyć w planowanych lub wdrażanych procesach automatyzacji, stanowią informacje związane z księgami wieczystymi. Wskazało na nie niemal 30% ankietowanych. Możliwość połączenia danych z numerem PESEL czy REGON jest naturalnym wyborem, ponieważ najczęściej tymi danymi dysponuje każdy, kto rozpoczyna proces windykacyjny. Relacje numerów identyfikacyjnych dłużnika do różnych otwartych rejestrów wskazanych w ankiecie pokazują, że proces wzbogacania danych ze wskazanych źródeł jest znany. Wymaga jednak nakładów pracy manualnej, umiejętności selekcji i oczyszczania danych w celu implementacji do wewnętrznych procesów. W podziale na wielkość zatrudnienia informacje z ksiąg wieczystych jako istotne i pożądane źródło danych wskazuje nawet 40% ankietowanych w grupie uczestników badania zatrudniających powyżej 25 osób.

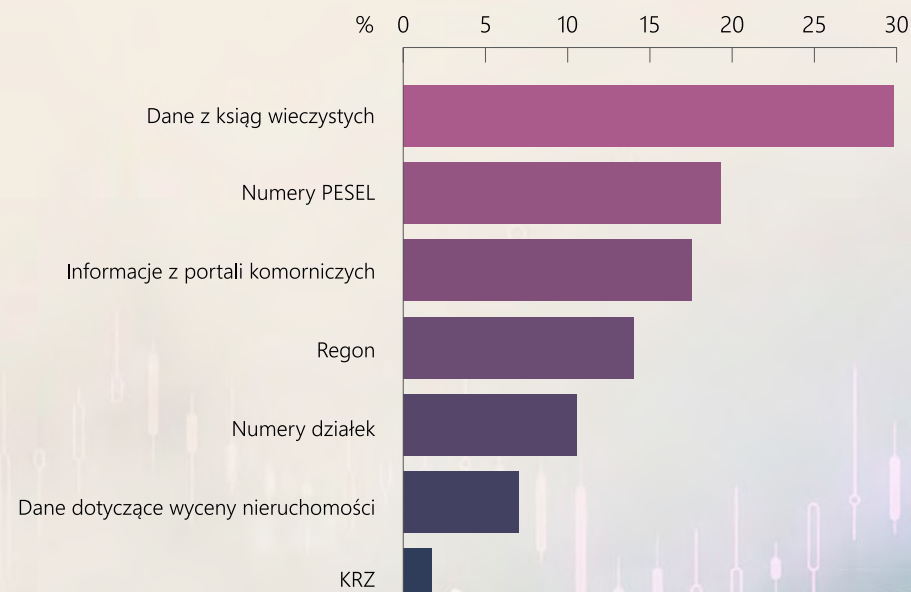
O to, jakie są powody, dla których księgi wieczyste są najchętniej wskazywanym źródłem danych w połączeniu z procesem automatycznym, zapytaliśmy ekspertów.



Możliwość pozyskania aktualnych danych, które są bezcenne dla procesu windykacji zarówno polubownej, jak i sądowej. Eliminacja spraw bez rokowania na spłatę oraz segmentacja spraw na każdym etapie procesu, sprawia, że procesy są nawet do 20-30% szybsze i efektywniejsze. – **Marcin Nakielski, Vice President Sales, Alektum Group**



W ramach optymalizacji procesów automatyczna weryfikacja stanu majątkowego, w tym KW w trybie ciągłym może być uzupełnieniem procesu zarządzania ryzykiem kredytowym i szansą na dodatkowe usługi dla klientów. W windykacji polubownej i sądowej to już kwestia kosztów – jak ma się koszt zbudowania i wdrożenia robota do kosztów obsługi manualnej i czy w skali portfela jest to w ogóle potrzebne. – **Tomasz Telecki, Prezes Zarządu Consensus Sp. z o.o.**



Wykres 1.11. Atrakcyjność wybranych źródeł danych (% udział odpowiedzi)

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, grudzień 2023

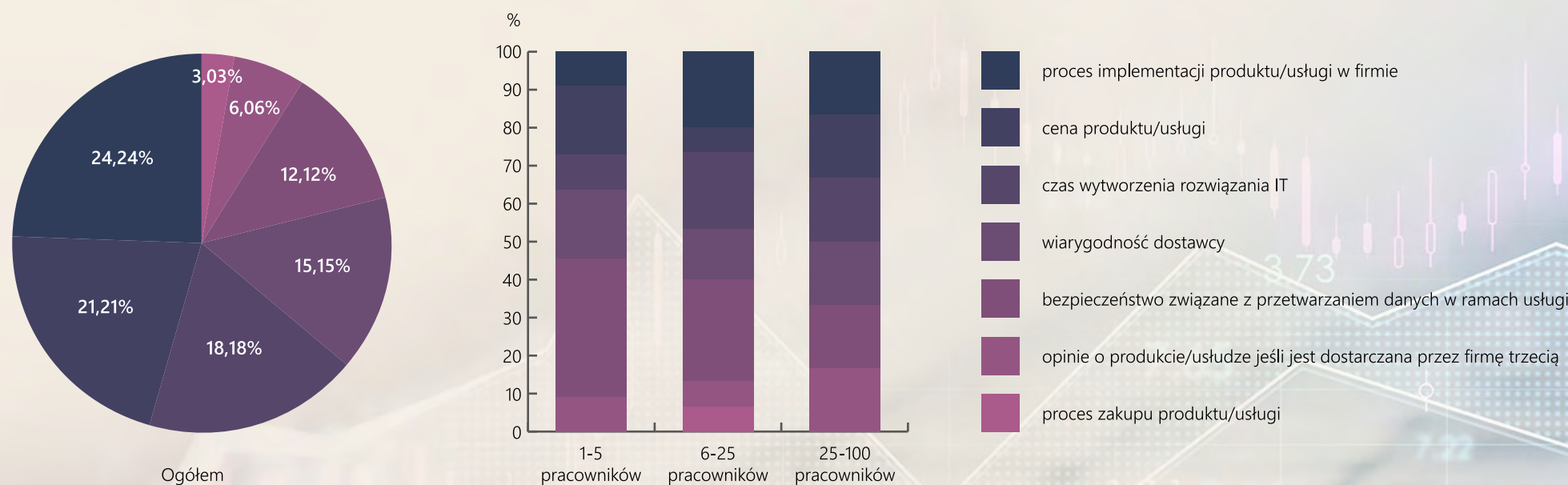
1.12. Wpływ na decyzje inwestycyjne dotyczące rozwiązań FinTech

Największy wpływ na decyzję o inwestycji w nowe rozwiązania IT dla automatyzacji procesów windykacyjnych ma proces implementacji produktu lub usługi w firmie. Taką odpowiedź wskazało niemal 25% ankietyowanych.

Następnym czynnikiem jest cena, którą w całościowych wynikach wskazało 21,21% ankietyowanych. Zmienia się to jednak w podziale na grupy zależnie od wielkości zatrudnienia. Cena ma znaczenie dla

każdego ankietyowanego w grupie 1-5 pracowników, 66% badanych w grupie 6-25 osób wskazuje ją jako główny czynnik oraz jedynie 25% w grupie powyżej 25 pracowników.

Czas wytworzenia rozwiązania IT wskazuje 18,18% jako ważny czynnik wpływający na decyzję o inwestycji i na podobnym poziomie rozkładają się wyniki tego czynnika w poszczególnych grupach.

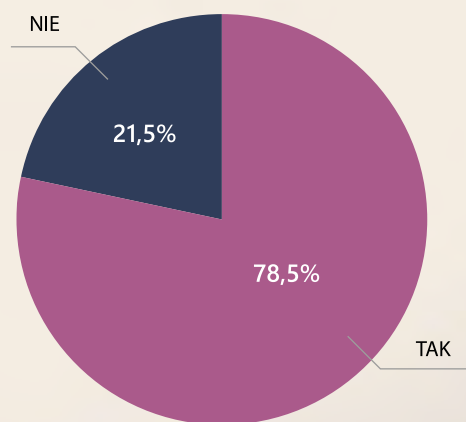


Wykres 1.12 Czynniki wpływające na decyzję o inwestycji w nowe rozwiązania

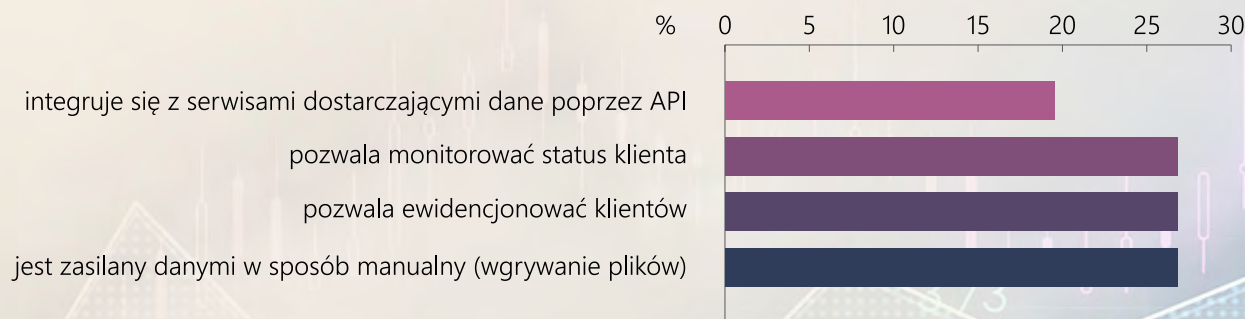
Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, grudzień 2023

1.13. Powszechność wewnętrznych systemów informatycznych

Niemal 80% ankietowanych wskazuje na posiadanie wewnętrznego systemu informatycznego, który pozwala monitorować status i ewidencjonować klientów, a dodatkowo może być zasilany danymi w sposób manualny. Ponad połowa ankietowanych ma system umożliwiający integrację poprzez API. Oznacza to, że firmy są gotowe na proces wzbogacania danych i automatyzację procesów windykacyjnych.



Czy posiadają Państwo wewnętrzny system informatyczny?



Wykres 1.13. Charakterystyka wewnętrznych systemów informatycznych

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, grudzień 2023

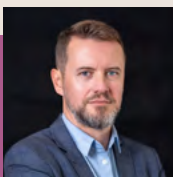
1.14. Koszty wdrożenia systemów informatycznych do automatyzacji procesów

Ponad 70% firm poniosło koszty związane z automatyzacją i digitalizacją procesów w ostatnim roku. Patrząc na wyniki w poszczególnych grupach widać trend pokazujący, że wzrost zatrudnienia wyzwala inwestycje w rozwiązania digitalizacji procesów. W przedsiębiorstwach zatrudniających powyżej 5 osób raptem 16% ankietowanych nie zadeklarowało tego typu wydatków. Znaczący jest wynik w grupie zatrudnienia od 1 do 5 osób, gdzie brak kosztów związanych z digitalizacją procesów deklaruje aż 75%. Wynik ten koresponduje z wynikami pytań dotyczących zainteresowania i rozwijania projektów mających na celu automatyzację. Zaskakuje natomiast ze względu na fakt, że przekazanie części procesów manualnych algorytmom, programom czy już istniejącym narzędziom zazwyczaj wiąże się z możliwością szybszego skalowania biznesu i optymalizacji kosztów.

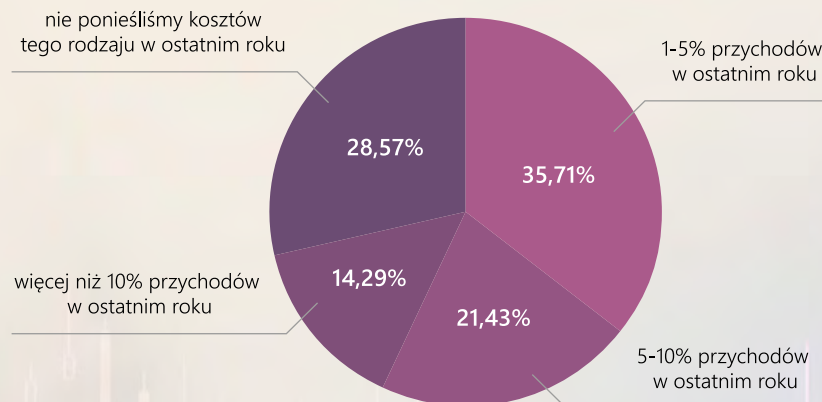
W związku z tym, że 70% firm poniosło koszty związane z automatyzacją, a 15% przeznaczyła na ten cel aż 10% wartości przychodów, zapytaliśmy ekspertów, czy poziom zainteresowania automatyzacją wskazuje, że inwestowanie w technologie automatyczne będzie kierunkiem w strategii firm na najbliższe 5 lat?



Zdecydowanie tak, to trend na najbliższych kilka lat, można powiedzieć, że „wyścig zbrojeń” trwa od kilku lat i będzie jeszcze trwać jeszcze długo. Firmy szukają w ten sposób nie tylko zwiększenia efektywności, ale i długofalowo oszczędności. – **Marcin Nakielski, Vice President Sales, Alektum Group**



Tak, to kwestia konkurencyjności, być albo nie być w przyszłości. W dobie problemów z docieralnością, w ramach automatyzacji konieczne będzie np. dostosowanie rodzaju kontaktu do profilu dłużnika. Wybór najlepszego scenariusza windykacyjnego może być kluczem do tańszej i skuteczniejszej windykacji. To, co teraz jest nowinką i budowaniem przewagi, może być w perspektywie najbliższych kilku lat standardem rynkowym. – **Tomasz Telecki, Prezes Zarządu Consensus Sp. z o.o.**



Wykres 1.14 Charakterystyka kosztów na automatyzację procesów

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, grudzień 2023



W szerszym kontekście automatyzacja jest nieunikniona – po pierwsze poszerza się dostęp do informacji: dane finansowe, rachunki bankowe, informacje sądowe, portale komornicze, PESEL, REGON; tę listę można kontynuować jeszcze długo. Kilka lat temu dostęp do tych danych stanowił o przewadze konkurencyjnej – obecnie jest standardem, ale wymaga inwestycji w połączenia. Nie tylko w pozyskanie, ale także efektywne wykorzystanie wiedzy w procesie windykacji, co wymaga jeszcze większych nakładów kapitałowych w modelowanie procesów.

Nie zapominajmy, że nasza branża boryka się z takimi samymi problemami w znalezieniu pracowników, jak każda inna firma, a manualne wyszukiwanie danych nie jest atrakcyjną pracą. Wiele z działań, które prowadzi branża, mają również na celu uatrakcyjnienie oferty dla pracowników. – **Włodzimierz Szymczak, Regional Manager Eastern Europe, Atradius Collections B.V. Sp. z o.o.**

KONTAKT



Centrum Monitoringu Danych
ul. Cieszyńska 23g
43-170 Łaziska Górne



kontakt@monitoringdanych.pl



monitoringdanych.pl



POLSKI
ZWIĄZEK
ZARZĄDZANIA
WIERZYTELNOŚCIAMI



Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami
ul. Bociana 22
31-231 Kraków



biuro@pzzw.pl



pzzw.pl