



Innowacje i automatyzacja procesów w branży windykacyjnej. Plany na rok 2025.

*Raport z wyników drugiej edycji badania ankietowego przeprowadzonego
wśród Członków Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami
w drugim kwartale 2024 roku.*

Autorzy:

Centrum Monitoringu Danych
Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami

Wrzesień 2024

Raport dostępny na stronach monitoringdanych.pl oraz pzzw.pl

CMD | Centrum
Monitoringu
Danych



Spis treści

Wstęp.....	3
Wyniki badania.....	5
1. Główne obszary koncentracji technologicznej	6
2. Podejście do wdrażania nowych rozwiązań	7
3. Plany wdrożenia rozwiązań informatycznych do automatyzacji procesów windykacyjnych	9
4. Rozwój technologiczny a przewagi rynkowe firm konkurencyjnych.....	10
5. Gotowość do powierzenia decyzji algorytmom	11
6. Planowane wydatki na rozwiązania własne, licencje i usługi poddostawców w roku 2024	12
7. Kluczowe trendy technologiczne na najbliższe 5 lat.....	13
8. Bariery w adopcji nowych technologii	14
9. Podsumowanie.....	15
Kontakt.....	15

Wstęp

Z przyjemnością prezentujemy drugą edycję Raportu poświęconego innowacjom i automatyzacji procesów w branży zarządzania wierzytelnościami.

Po sukcesie pierwszej edycji Raportu, opublikowanej w grudniu 2023 roku, firma Centrum Monitoringu Danych (CMD) oraz Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami (PZZW) postanowiły kontynuować współpracę badawczą na rzecz lepszego rozumienia trendów i potrzeb sektora zarządzania wierzytelnościami.

Obecna edycja badania koncentruje się na planach firm z sektora zarządzania wierzytelnościami na najbliższy rok, ze szczególnym uwzględnieniem aktualnych tematów i wyzwań, takich jak AI (sztuczna inteligencja), automatyzacja procesów czy gotowość do powierzenia podejmowania decyzji algorytmom. Badanie to nabiera szczególnego znaczenia w świetle niedawno przyjętego przez Unię Europejską AI Act, który wprowadza nowe regulacje dotyczące wykorzystania sztucznej inteligencji w różnych sektorach gospodarki.

Według raportu McKinsey'a „The economic potential of generative AI”, użycie Generative AI może zwiększyć wartość globalnej gospodarki nawet o **4,4 biliona dolarów rocznie**.

W ankiecie wzięło udział 25% aktywnych członków PZZW, którzy deklarują windykację należności jako główny przedmiot swojej działalności. Centrum Monitoringu Danych wraz z Polskim Związkiem Zarządzania Wierzytelnościami przeprowadziły badanie metodą CAWI (Computer Assisted Web Interview) wśród członków PZZW. Wynik badań ankietowych zostały wzbogacone komentarzami ekspertów z sektora zarządzania wierzytelnościami.

Polecamy zapoznać się Państwu również z wynikami pierwszej edycji Raportu.

O AUTORACH BADANIA



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

Celem Centrum Monitoringu Danych (CMD) jest dostarczenie Klientom narzędzi automatyzujących oraz polepszających jakość procesów w zakresie wykorzystywania wybranych danych do kontrolowania ryzyka i udrażniania rynków finansowych. Współpracują z nami i zaufały nam największe podmioty z branży finansowej, szczególnie firmy z sektora zarządzania wierzytelnościami oraz banki spółdzielcze i hipoteczne.

CMD jest członkiem wspierającym Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami.



POLSKI
ZWIĄZEK
ZARZĄDZANIA
WIERZYTELNOŚCIAMI

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.

Obecnie Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami zrzesza przeszło 40 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.

Automatyzacja procesów, wykorzystanie AI (sztucznej inteligencji) oraz etyczne aspekty stosowania algorytmów to tematy, które rozpalają branżę finansową i dotyczą również uczestników sektora zarządzania wierzytelnościami. Wyniki drugiej już edycji badania ankietowego przeprowadzonego wśród aktywnych członków Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami, deklarujących windykację należności jako główny przedmiot działalności, ukazują obraz firm świadomych zmian technologicznych i upatrujących swoich przewag w inwestycjach w nowoczesne rozwiązania technologiczne.

Branża windykacyjna kontynuuje odgrywanie kluczowej roli w sektorze finansowym, wspierając zrównoważony rozwój gospodarczy poprzez ograniczanie zatorów płatniczych wśród przedsiębiorców i zmniejszanie skali zadłużenia konsumentów. Jej znaczenie wzrasta w obliczu szybko rozwijających się cyfrowych produktów FinTech, mających istotny wpływ na rynki finansowe oraz kondycję przedsiębiorstw i konsumentów. W tym dynamicznym środowisku efektywne i wydajne zarządzanie wierzytelnościami staje się krytyczne dla stabilności całego ekosystemu finansowego. Kluczowym elementem staje się wdrażanie innowacji biznesowych i technologicznych, z jednoczesnym uwzględnieniem wymogów AI Act. Widzimy, że polskie firmy windykacyjne są na to gotowe, choć stoją przed nowymi dla siebie wyzwaniami.

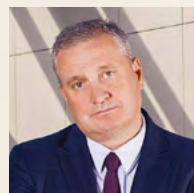
Zaskakującym dla czytelników Raportu może okazać się poziom gotowości (średnia ocena 7,25/10) Członków PZZW do powierzenia decyzji algorytmom w kwestiach prac windykacyjnych, co jednocześnie stawia przed branżą wyzwania związane z regulacjami AI Act.

Według wyników badania, firmy windykacyjne wykazują silne zainteresowanie automatyzacją i algorytmizacją procesów, uznając je za kluczowe dla kontynuowania zwiększania efektywności operacyjnej oraz optymalizacji kosztów. Główne procesy poddawane automatyzacji obejmują analizę i segmentację portfela dłużników, komunikację z klientami, monitorowanie płatności, wspomaganie decyzji dotyczących restrukturyzacji zadłużenia oraz generowanie dokumentacji prawnej. W świetle AI Act, firmy będą musiały zwrócić szczególną uwagę na transparentność zasad działania tych algorytmów i procesów z nimi związanych.

Główne trendy technologiczne, na których skupiają się firmy, to AI (sztuczna inteligencja), uczenie maszynowe, automatyzacja procesów, blockchain, chmura obliczeniowa oraz rozwiązania mobilne i chatboty. Wdrażanie tych innowacji napotyka jednak na wyzwania, głównie w zakresie integracji z istniejącymi systemami, dostosowania do zmieniających się wymogów prawnych, zapewnienia bezpieczeństwa danych oraz analizy kosztów i korzyści. Firmy są jednak świadome, że brak inwestycji w nowe technologie doprowadzi do utraty konkurencyjności i wyparcia z rynku.

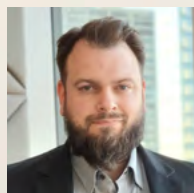
W obliczu tych wyzwań, branża windykacyjna stoi przed szansą na rozwój i wzrost korzyści biznesowych, mając jednocześnie na uwadze zachowanie równowagi między efektywnością a etycznym i zgodnym z prawem wykorzystaniem nowych technologii, szczególnie AI.

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



PIOTR KAŹMIERCZAK

Członek zarządu EULEO sp. z o.o.,
Zastępca Przewodniczącej Komisji Etyki PZZW



JACEK PAKUŁA

Partner w Pakuła, Podębski i Wspólnicy
Kancelaria Prawna sp. k. grupa Atradius



WŁODZIMIERZ SZYMCZAK

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



KRZYSZTOF WOLSKI

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



MACIEJ ZIEMSKI

Prezes Zarządu EWRA Sp. z o.o.

Wyniki badania



1. Główne obszary koncentracji technologicznej

Firmy windykacyjne w bieżącym roku koncentrują swoje działania w różnych obszarach technologii informatycznych, najczęściej wskazując na:

1. **Automatyzację i algorytmizację procesów (33% odpowiedzi)**
2. **Aktualizację oprogramowania (14% odpowiedzi)**
3. **Cyberbezpieczeństwo (14% odpowiedzi)**
4. **Ochronę i przetwarzanie danych (14% odpowiedzi)**

Jak najczęściej wybierany obszar, jakim jest automatyzacja i algorytmizacja procesów, postrzegają eksperci z branży zarządzania wierzytelnościami?

Maciej Ziemski, Prezes Zarządu EWRA Sp. z o.o., komentuje:

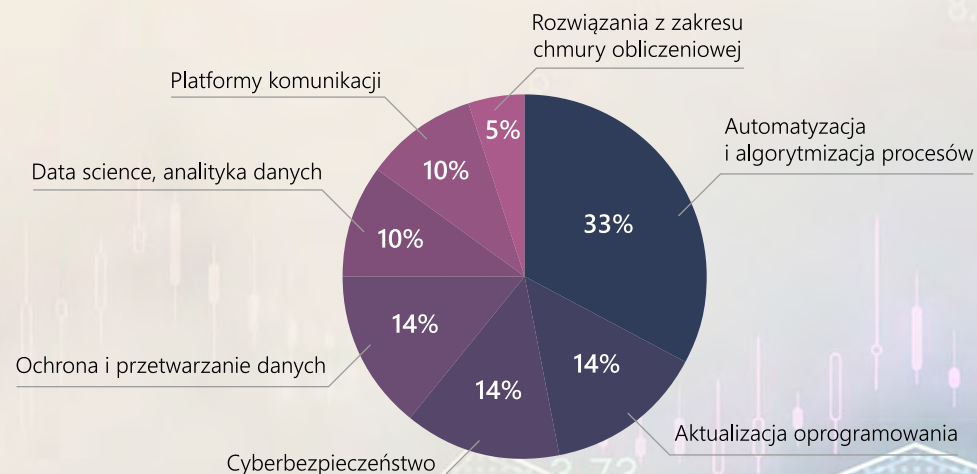


Właściwie nie ma pola, które nie nadawałoby się do automatyzacji i gdzie nie byłaby ona od dawna widoczna. W windykacji masowej od kilkunastu już lat zastosowanie znajdują różnej maści dialery, wyręczające pracowników w wybieraniu numeru i generujące telefoniczny ruch wychodzący, bez których trudno sobie dziś wyobrazić efektywne zarządzanie portfelem wierzytelności.

Krzysztof Wolski, Prezes zarządu Invesystem Sp. z o.o. spółka komandytowa, wskazuje na konkretne procesy, które najlepiej nadają się do automatyzacji:



1. Analiza i segmentacja portfela dłużników.
2. Automatyzacja i personalizacja komunikacji z dłużnikami.
3. Automatyzacja monitorowania zgodności z harmonogramami płatności.
4. Systemy wspomagające podejmowanie decyzji dotyczących restrukturyzacji zadłużenia.
5. Generowanie dokumentacji prawnej i zarządzanie procesami sądowymi
6. Zaawansowane systemy raportowania i analityki biznesowej.



Wykres 1.1. Główne obszary koncentracji technologicznej Członków PZZW

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, wrzesień 2024

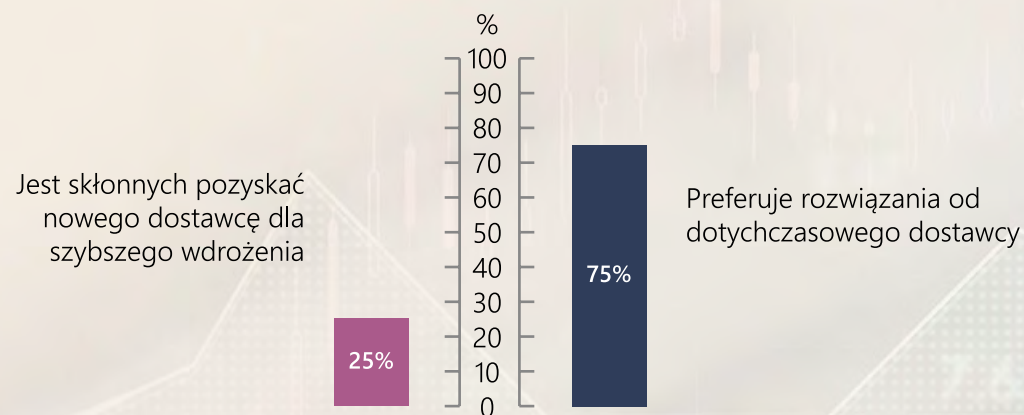
2. Podejście do wdrażania nowych rozwiązań

Zbadaliśmy preferencje respondentów dotyczące pozyskiwania nowych rozwiązań informatycznych. Anketowani wybierali między kontynuacją współpracy z dotychczasowym dostawcą a nawiązaniem relacji z nowym partnerem technologicznym.

Znacząca większość respondentów (75%) preferuje pozostać przy dotychczasowym dostawcy i zintegrowanie nowych rozwiązań z istniejącymi systemami. To sugeruje, że firmy cenią sobie stabilność, ciągłość i kompatybilność z już używanymi systemami.

Wynik wskazuje na przywiązanie do dostawcy oraz ostrożne podejście do wdrażania nowych rozwiązań informatycznych. Firmy wydają się preferować ewolucję nad rewolucję w swoich systemach IT.

Tylko 25% respondentów jest gotowych na pozyskanie nowego dostawcy i szybkie wdrożenie nowych rozwiązań. To może wskazywać na firmy, które są bardziej elastyczne lub mają pilną potrzebę wprowadzenia zmian.



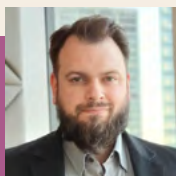
Wykres 1.2 Plany wdrożenia nowych rozwiązań informatycznych Członków PZZW

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, wrzesień 2024

Poprosiliśmy o komentarz ekspertów, co skłania firmy do preferowania rozwiązań od dotychczasowych dostawców? Jakie są zalety i wady takiego podejścia? Jakie czynniki biorą pod uwagę przy rozważaniu zmiany dostawcy technologii?

Komentarze ekspertów odnośnie preferencji firm w zakresie wyboru dostawców technologii ujawnia złożoność czynników wpływających na decyzje o pozostaniu przy usługach dotychczasowego poddostawcy lub zmianie. Kluczowym aspektem wydaje się być głębokie zrozumienie specyfiki działalności przedsiębiorstwa przez dotychczasowego dostawcę, co przekłada się na efektywność wdrażanych rozwiązań. Dodatkowo aspekt bezpieczeństwa i ochrony własności intelektualnej jest istotnym czynnikiem wpływającym na preferowanie sprawdzonych partnerów. Jednocześnie, taka strategia może ograniczać dostęp do innowacyjnych rozwiązań oferowanych przez nowych dostawców na rynku.

Jacek Pakuła, Partner w Pakuła, Podębski i Wspólnicy Kancelaria Prawna sp. k. grupa Atradius, wyjaśnia zalety korzystania z zewnętrznych dostawców:



Przy rozwiązywaniu rozwijanych wewnętrznie lub zewnętrznie, à la „tailor-made” dla danego odbiorcy istnieje spore ryzyko związane ze zmianami po stronie systemów zewnętrznych publicznych (np. KRS, KRZ, PISP, NBP etc.) i niepublicznych (np. KRD). Które polega na tym, że każda taka zmiana powoduje konieczność dopasowania własnych procedur i oprogramowania je obsługujących do zmiany, co może generować nieproporcjonalne koszty. Poddostawcy czy dostawcy rozwiązań zewnętrznych skierowanych do większej grupy odbiorców mają interes ekonomiczny w utrzymaniu swoich produktów na poziomie pozwalającym na pełne wykorzystanie nowych funkcjonalności i dopasowania się do nowości technicznych i zmian legislacyjnych co jest niewątpliwie istotną zaletą. Wadą takiego podejścia może być brak skłonności dopasowania systemu oferowanego przez poddostawcę do obowiązujących w firmie procedur i innych systemów. Przy rozważaniu zmiany dostawcy usług technologicznych bierzemy przede wszystkim pod uwagę, renomę na rynku, ilość udanych wdrożeń, certyfikację ISO, elastyczność w dopasowaniu dostarczanych rozwiązań do procedur obowiązujących w firmie windykacyjnej, zakresu gwarancji i obsługi serwisowej i powdrożeniowej.

Maciej Ziemiński, Prezes Zarządu EWRA Sp. z o.o. dodaje:



Każdy z podmiotów działających na rynku zarządzania wierzytelnościami ma swoją specyfikę, bez której poznania dostawcy nie będzie w pełni efektywny. Ta specyfika jest też zresztą częścią składową know-how, które powinno stanowić pewnego rodzaju przewagę nad konkurencją. Jeżeli zatem nowe rozwiązania mogą być realizowane przy współpracy z dostawcą, który jest już u nas obecny i poznał nasze przedsiębiorstwo – takie rozwiązanie jest najbardziej optymalne. Zwróciłbym również uwagę na bezpieczeństwo – istnieje duża szansa, że rozwiązania wypracowane ze stałym dostawcą nie wyciekną do konkurencji i będą stanowić pewne novum na rynku, dając tym samym przewagę podmiotowi, który je wymyślił i wdrożył. Niestety etyka nie jest mocną stroną polskiego biznesu, więc przy nowym czy też jednorazowym dostawcy – może być różnie.

Krzysztof Wolski wymienia główne powody, dla których firmy preferują rozwiązania od dotychczasowych dostawców:



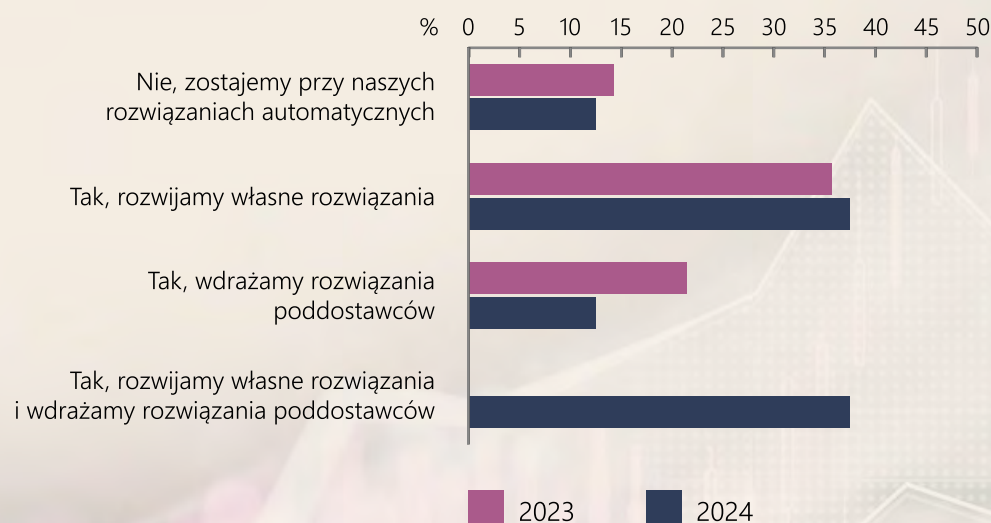
1. Zaufanie i wiarygodność
2. Integracja z istniejącą infrastrukturą
3. Znajomość procesów biznesowych
4. Niższe ryzyko
5. Koszty zmiany dostawcy
6. Wsparcie techniczne i serwis

3. Plany wdrożenia rozwiązań informatycznych do automatyzacji procesów windykacyjnych

Porównanie wyników ankiet z 2023 i najnowszej ankiety z 2024 przynosi nam wnioski o zmianę w podejściu firm windykacyjnych do automatyzacji.

Można zauważyć wzrost zainteresowania własnymi rozwiązaniami: z 35,7% w 2023 do 37,5% w 2024 oraz spadek zainteresowania wyłącznie rozwiązaniami firm trzecich: z 21% w 2023 do 12,5% w 2024. W 2023 roku 14% firm nie planowało zmian, a w 2024 roku ten odsetek pozostał na podobnym poziomie. (12,5%).

W 2024 roku pojawia się nowa kategoria łącząca rozwój własnych rozwiązań z wdrażaniem rozwiązań poddostawców. Na taką odpowiedź wskazało 37,5% badanych.



Wykres 1.3. Plany wdrożenia rozwiązań informatycznych służących automatyzacji procesów windykacyjnych wśród Członków PZZW

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, wrzesień 2024

Wyniki wskazują na zmianę w podejściu firm do automatyzacji procesów windykacyjnych w porównaniu z wynikami z roku 2023. W 2024 roku widać wyraźny trend w kierunku rozwijania własnych rozwiązań, często w połączeniu z wykorzystaniem zewnętrznych narzędzi. To może świadczyć o dojrzewaniu rynku, gdzie firmy lepiej rozumieją swoje potrzeby i możliwości technologiczne.

Spadek zainteresowania wyłącznie zewnętrznymi rozwiązaniami w stosunku do 2023 roku sugeruje, że firmy chcą mieć większą kontrolę nad swoimi procesami i dostosowywać narzędzia do specyficznych potrzeb. Jednocześnie, połączenie własnych rozwiązań z zewnętrznymi wskazuje na pragmatyczne podejście — wykorzystanie najlepszych dostępnych technologii przy zachowaniu własnego know-how.

Maciej Ziemiński, komentując decyzję o rozwijaniu własnych rozwiązań, podkreśla:



W mojej ocenie wszystko rozbija się o zaawansowanie i innowacyjność wdrażanych usprawnień. [...] Inaczej natomiast sytuacja wygląda w przypadku innowacyjnych rozwiązań, które mogą się przyczynić do zyskania przewagi nad konkurencją albo zoptymalizować koszty (co w dalszej perspektywie de facto też może zbudować przewagę nad konkurencją).

Krzysztof Wolski dodaje, że główne motywacje stojące za decyzją o rozwijaniu własnych rozwiązań to:



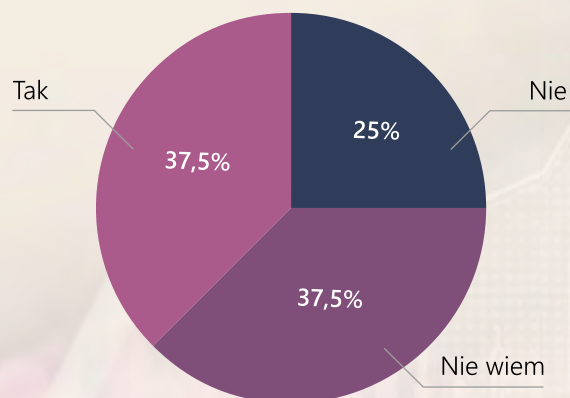
1. Unikalne wymagania
2. Personalizacja
3. Kontrola i niezależność
4. Własność intelektualna
5. Elastyczność
6. Bezpieczeństwo i kontrola nad danymi
7. Zgodność z przepisami
8. Innowacja i tworzenie przewagi konkurencyjnej

4. Rozwój technologiczny a przewagi rynkowe firm konkurencyjnych

Zapytaliśmy Członków PZZW o **obawy związane z tym, że konkurencyjne firmy już rozwijają rozwiązania FinTech do automatyzacji procesów lub korzystają z usług firm trzecich, co może zapewnić im przewagę**.

Wyniki ankiety wskazują na zróżnicowane podejście firm do kwestii rozwoju technologii FinTech w kontekście konkurencji rynkowej. Az 38% respondentów wyraziło obawy związane z tym, że konkurencyjne firmy już rozwijają rozwiązania FinTech do automatyzacji procesów lub korzystają z usług firm trzecich, co może zapewnić im przewagę. Taka sama liczba (38%) respondentów nie była pewna, odpowiadając „Nie wiem”. Jednocześnie 25% ankietowanych nie wyraziło obaw związanych z rozwojem FinTech przez konkurencję. Zaskakującym jest odsetek odpowiedzi „Nie wiem”. To sugeruje, że wiele firm może nie mieć pełnego obrazu rozwoju technologicznego w swoim sektorze. Z kolei, dla 38% firm, które wyrażają obawy, może to być impuls do intensyfikacji własnych działań w obszarze FinTech, czy to poprzez rozwój własnych rozwiązań, czy współpracę z firmami technologicznymi.

Byliśmy ciekawi opinii ekspertów, czy dostrzegają ryzyko, że firmy, które nie inwestują w nowe technologie, mogą zostać wyparte z rynku?



Wykres 1.4. Obawy o rozwój technologiczny firm konkurencyjnych

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, wrzesień 2024



Jestem głęboko przekonany, iż niedomagania i zapóźnienie technologiczne będzie skutkować wypadnięciem z rynku podmiotów mniejszych. Aby myśleć o rozwoju nowoczesnych usług zarządzania wierzytelnościami, zwłaszcza w ujęciu globalnym – bo takie potrzeby mają klienci – należy mieć na uwadze, że roczny budżet na rozwój i utrzymanie własnych systemów to min. 1 000 000 zł. Mniejsze podmioty, których nie stać na rozwijanie własnych rozwiązań korzystają z gotowych platform, co pozwala im nadążyć za rynkiem. Oczywiście kosztem rezygnacji z własnych indywidualnych potrzeb, na rzecz standaryzacji. – Piotr Kaźmierczak, członek zarządu EULEO sp. z o.o., Zastępca Przewodniczącej Komisji Etyki PZZW



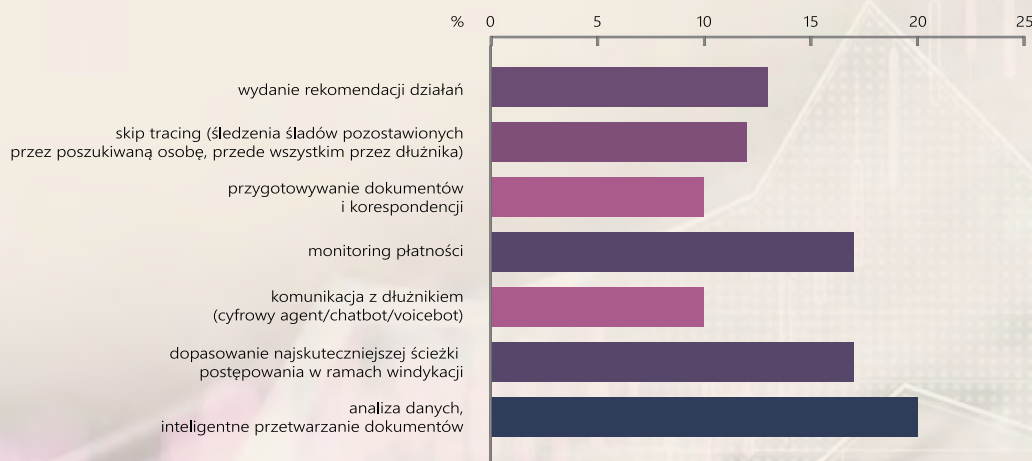
Branża windykacyjna to biznes jak każdy inny, nie ma tutaj odrębnych reguł – zarządzamy zasobami ludzkimi, kosztami, ścigamy się z konkurencją i wymyślamy nowe rozwiązania, usprawnienia. Stojąc w miejscu, dajesz konkurencji szansę, żeby ci odskoczyła, a to szybko zobaczysz w rentowności czy przychodach. Klienci, co zrozumiałe, stają się coraz bardziej wymagający, a ci z nich, którzy mają dobry przegląd ofert, wymagają wprowadzania udoskonaleń u wszystkich swoich kontrahentów, wiedząc, jak działają najlepsi z nich. Motywacją, niestety, jest też sytuacja polityczna i gospodarcza Polski – już lata temu w przedsiębiorstwach dostrzeżono dojmą krowę i kluczowe ogniwo dla łatania budżetu państwa. Kolejne ekipy rządzące są dość spójne w drenowaniu finansów przedsiębiorstw przez irracjonalne zarządzanie tzw. płacą minimalną, co ma przecież bezpośredni wpływ na wysokość składek płaconych przez przedsiębiorców do ZUS, czy też przez absurdalne reguły podatkowe uniemożliwiające rozliczanie niektórych kosztów prowadzenia działalności. Dodajmy do tego inflację ostatnich lat, perturbacje związane z krajami ościennymi (wojna w Ukrainie, hamowanie gospodarki niemieckiej) i okaże się, że nie można przerzucić rosnących kosztów na klienta, trzeba optymalizować i usprawniać po swojej stronie. O ile jestem gorącym zwolennikiem usprawnień i optymalizacji, o tyle wolalbym to robić w ramach szukania nowych dróg, a nie ratując rentowności biznesu, a niestety takie mamy obecnie realia. Podobnie jak wiele innych branż – musimy szukać nowych rozwiązań, żeby zachować stabilność finansową. – Maciej Ziemske, Prezes Zarządu EWRA Sp. z o.o.

5. Gotowość do powierzenia decyzji algorytmom

Średni poziom gotowości na poziomie 7.25 na 10, wskazuje na wysoką akceptację algorytmicznego podejmowania decyzji w branży zarządzania wierzytelnościami. Wysoki wynik dotyczący poziomu gotowości branży windykacyjnej do powierzania decyzji algorytmom zaskoczył autorów Raportu.

Wyniki pokazują, że najczęściej wskazywaną czynnością, którą można powierzyć algorytmom, jest analiza danych, co stanowi 20% wszystkich odpowiedzi. Na drugim miejscu, z 17% udziałem, znalazły się zarówno inteligentne przetwarzanie dokumentów, jak i komunikacja z dłużnikiem za pomocą cyfrowych agentów, chatbotów czy voicebotów. Kolejne czynności, takie jak dopasowanie najskuteczniejszej ścieżki postępowania w ramach windykacji oraz monitoring płatności, mają po 10% udziału. Przygotowywanie dokumentów i korespondencji oraz skip tracing uzyskały po 13% odpowiedzi.

Zapytaliśmy ekspertów, co w ich opinii wpływa na wysoki poziom gotowości do powierzenia decyzji algorytmom w branży windykacyjnej oraz jakie widzą potencjalne ryzyka związane z algorytmicznym podejmowaniem decyzji w windykacji?



Wykres 1.5. Jakie czynności respondenci są gotowi powierzyć algorytmom?

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, wrzesień 2024

Piotr Kaźmierczak, członek zarządu EULEO sp. z o.o., Zastępca Przewodniczącej Komisji Etyki PZZW zauważa:



Windykacja to bardzo złożony, ale i kosztowny proces, w którym wynagrodzenie za pracę jest całkowicie niepewne. Powszechny model opłacania usług windykacyjnych – „success fee”, czyli premii za sukces windykacyjny skutkuje tym, iż windykatorzy alokują zaangażowanie i zasoby tak, gdzie szansa na uzyskanie spłaty jest wyższa, a minimalizują lub wręcz eliminują z obsługi sprawy beznadziejne. Algorytmy pozwalają w tym kontekście ocenić szanse na sukces oraz podpowiedzieć optymalną ścieżkę postępowania (next step) w danej sprawie. Dzięki algorytmom możemy lepiej panować nad procesami KYC (w tym wypadku chodzi o dłużnika). To przekłada się na obniżenie kosztów i zwiększenie biznesowej efektywności przedsiębiorstwa windykacyjnego.

Krzysztof Wolski wśród czynników wpływających na wysoki poziom gotowości do powierzenia decyzji algorytmom wymienia efektywność kosztową, dokładność, obiektywność, skalowalność i zarządzanie ryzykiem. Jednakże ekspert zwraca również uwagę na potencjalne ryzyka jak brak przejrzystości, możliwość błędów wynikających z niepełnych lub błędnych danych czy ryzyko naruszenia prywatności.

Jednak **Maciej Ziemiński** zwraca uwagę na ograniczenia i ryzyka:



Osobiście, funkcjonując wyłącznie w sektorze B2B, nie jestem zwolennikiem szerokiego zastosowania algorytmów. Zawiłości związane z relacjami handlowymi między stronami czy prawidłowa analiza położenia dłużnika, wymagają w mojej ocenie ludzkiego czynnika.

6. Planowane wydatki na rozwiązania własne, licencje i usługi poddostawców w roku 2024

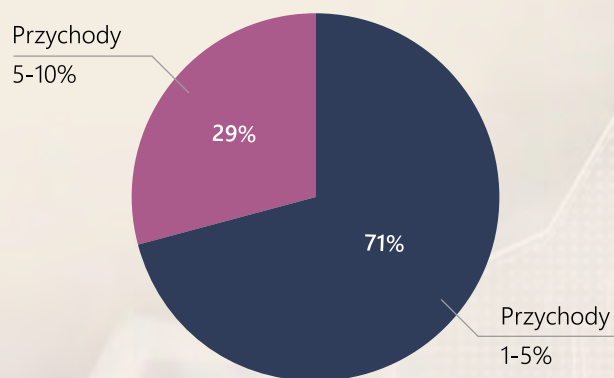
W 2023 roku zaobserwowaliśmy bardziej zróżnicowane podejście firm do inwestycji w automatyzację i digitalizację procesów. Największa grupa firm (36%) zainwestowała między 1% a 5% swoich przychodów w tego typu rozwiązania. Istotna część przedsiębiorstw (21%) zdecydowała się na większe inwestycje, przeznaczając na ten cel od 5% do 10% przychodów. Co interesujące, 14% firm podjęło się znaczących inwestycji, przekraczających 10% ich przychodów. Jednocześnie, zauważalna część badanych przedsiębiorstw (29%) nie poniosła żadnych kosztów związanych z wdrożeniem rozwiązań automatyzacyjnych i digitalizacyjnych w roku 2023.

Analiza planów inwestycyjnych na rok 2024 ujawnia pewne zmiany w podejściu firm do automatyzacji i digitalizacji. W zakresie własnych rozwiązań, zdecydowana większość respondentów (71%)

planuje przeznaczyć od 1% do 5% przychodów na ich rozwój i wdrożenie. Mniejsza grupa (29%) zamierza zainwestować więcej, w przedziale 5-10% przychodów. Co istotne, wszystkie ankietowane firmy planują jakieś wydatki w tym obszarze.

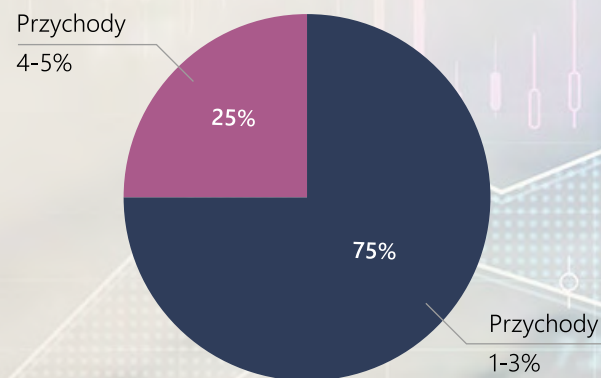
Jeśli chodzi o inwestycje w rozwiązania poddostawców, większość firm (75%) planuje wydatki w przedziale 1-3% przychodów, podczas gdy 25% zamierza przeznaczyć na ten cel 4-5% przychodów.

Wyniki sugerują, że firmy generalnie są zainteresowane rozwojem własnych rozwiązań, ale podchodzą do tych inwestycji z pewną ostrożnością.



Wykres 1.6. Planowane wydatki na rozwój i wdrożenie własnych rozwiązań (2024)

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, wrzesień 2024



Wykres 1.7. Planowane wydatki na licencje/zakup rozwiązań poddostawców (2024)

Źródło: Centrum Monitoringu Danych Sp. z o.o., Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami, CAWI, wrzesień 2024

7. Kluczowe trendy technologiczne na najbliższe 5 lat

Zapytaliśmy ekspertów o wskazanie kluczowych trendów technologicznych, które będą widoczne w najbliższych 5 latach w branży zarządzania wierzytelnościami. Zachęcamy do zapoznania się z ich wartościowymi spostrzeżeniami.

Włodzimierz Szymczak zwraca uwagę na kompleksowość nadchodzących zmian:



Zmiany, które dzieją się obecnie i wiemy, że nastąpią w przyszłości, będą miały wpływ na branżę windykacyjną. Interesujące jest to, że nie chodzi tylko o usprawnienia w procesie windykacji – dalszej automatyzacji procesów, dostępu do danych i ich przetwarzania czy samouczących się automatów, wspomagających pracowników call center. Nawet nie AI, która w domyśle może wyprzeć człowieka na wielu stanowiskach.

Należy do tego jednak dodać zmiany w otoczeniu prawnym – wdrożenie w wielu państwach e-fakturowania będzie wymagało dostosowania systemów np. w zakresie formatu otrzymywanych informacji. Przesyłanie korespondencji przez e-dreżenia – nowe wyzwania w zakresie przetwarzania oraz archiwizacji, przetwarzania, zarządzanie dostępami. Przepisy dotyczące sankcji oraz ESG, które prędzej czy później dotkną branżę – zarówno jeśli chodzi o procesy – ot, choćby „0 papieru” czy zarządzanie jakością portfela klientów czy dłużników, z uwzględnieniem wielu dodatkowych kryteriów. Jeśli firma operuje na rynku międzynarodowym, zmiany te będą multiplikowały się na każdym rynku.

Z perspektywy naszej firmy – zmiany technologiczne i prawne dzieją się prawie jednocześnie. Jednym z najważniejszych kryteriów dla naszego rozwoju jest możliwość „bezawaryjnego” rozbudowywania naszej globalnej platformy – w perspektywie kolejnych lat, globalnie, będziemy wdrażać wiele rozwiązań.

Maciej Ziemiński podkreśla znaczenie optymalizacji i usprawnień:



Branża windykacyjna to biznes jak każdy inny, nie ma tutaj odrębnych reguł – zarządzamy zasobami ludzkimi, kosztami, ścigamy się z konkurencją i wymyślamy nowe rozwiązania, usprawnienia. Stojąc w miejscu, dajesz konkurencji szansę, żeby ci odskoczyła, a to szybko możesz zaobserwować w rentowności czy przychodach.



W moim przekonaniu dojdzie do jeszcze większej robotyzacji i automatyzacji takich procesów, jak agregowanie holistycznej informacji o dłużniku i jego kondycji, komunikacja z dłużnikiem, generowanie dokumentów i korespondencji, silniki i modele decyzyjne, obsługa reklamacji. Jestem przekonany, że czynnik ludzki pozostanie nadal kluczowy w procesie windykacji. Podejście H2H (człowiek z człowiekiem) pozwala bowiem wykazać „ludzką twarz windykacji”, ujawnić i rozładować emocje, zmotywować dłużnika do współpracy z empatycznym windykatorem. Technologia będzie coraz lepiej służyć specjalistom rynku zarządzania wierzytelnościami. To oni ostatecznie podejmują decyzje. – **Piotr Kaźmierczak, członek zarządu EULEO sp. z o.o., Zastępca Przewodniczącej Komisji Etyki PZZW**

Krzysztof Wolski wymienia następujące trendy technologiczne jako kluczowe dla branży windykacyjnej:

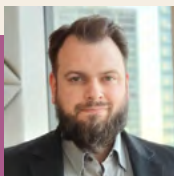


1. Sztuczna inteligencja i uczenie maszynowe
2. Automatyzacja procesów
3. Blockchain
4. Chmura obliczeniowa
5. Rozwiązania mobilne i aplikacje
6. Chatboty i automatyzacja komunikacji

8. Bariery w adopcji nowych technologii

W ramach pytań do ekspertów, zapytaliśmy Członków PZZW o największe bariery w adopcji nowych technologii w branży windykacyjnej oraz o wskazanie tych regulacji prawnych, które najbardziej utrudniają wprowadzanie innowacji w procesach windykacyjnych?

Interesującej odpowiedzi z punktu widzenia prawnika udzielił **Pan Jacek Pakuła, Partner w Pakuła, Podębski i Wspólnicy Kancelaria Prawna sp. k. grupa Atradius:**



Pisząc z punktu widzenia prawnika, który uczestniczy w procesie windykacji często już na ostatecznym jej etapie – sądowym bądź egzekucyjnym, jako największe bariery postrzegam ułomność systemów dostarczanych przez administrację państwową. Podczas gdy po stronie firmy windykacyjnej względnie kancelarii możliwe jest pełne dopasowanie procedur i systemów do automatycznego pobierania i przekazywania danych pomiędzy uczestnikami procesu (sędzią, komornikiem, syndykiem, wierzycielem, dłużnikiem etc.) o tyle brak kompatybilności systemów takich jak KRZ (do dzisiaj brak podłączenia API dla tego portalu), PISP (brak jasności regulacyjnej w zakresie doręczeń w tym portalu oraz jednostronność regulacji doręczanie przez portal na linii sąd-uczestnik postępowania, ale już nie w drugą stronę) EPU (brak pewności co do zakwalifikowania danej sprawy do elektronicznego postępowania upominawczego) i wiele wiele innych. Nie wspominając już o licznych awariach, okresach serwisowych, przerwach technicznych czy jednostkowych błędach (np. w przypadku KRZ, PRS etc.). IO, mimo iż należy zauważyć, że Polska (szczególnie na tle krajów tzw. starej Unii) poczyniła na tym polu znaczne postępy i możemy się poszczycić rozwiązaniami, o których Niemcy czy Francuzi mogą na razie pomarzyć, to jednak brak pewności co do dostarczania prawidłowych danych oraz niezawodności systemów używanych przez organy państwa, będzie zawsze stanowił ryzyko w procesie automatyzacji, które będzie się przeglądało na konieczność utrzymywania etatów dla osób, które pilnowałby płynności działania systemów na wypadek nieprawidłowości po stronie systemów utrzymywanych przez organy państwowe.

Maciej Ziemiński zwraca uwagę na problemy z pełną digitalizacją:



Na przeszkodzie w pełnej digitalizacji w tym zakresie stoją wciąż archaiczne reguły panujące m.in. w polskich sądach i urzędach.

Krzysztof Wolski dodaje, że największe wyzwania przy wdrażaniu automatyzacji w procesach windykacyjnych to:



1. Integracja z istniejącymi systemami IT
2. Dostosowanie do zmieniających się wymogów prawnych
3. Bezpieczeństwo danych
4. Zapewnienie jakości danych
5. Analiza kosztów i korzyści

9. Podsumowanie

W dobie cyfrowej transformacji, automatyzacja procesów staje się kluczowym czynnikiem sukcesu dla firm z każdego sektora gospodarki, w tym dla przedsiębiorstw zrzeszonych w Polskim Związku Zarządzania Wierzytelnościami (PZZW). Na wysoce konkurencyjnym polskim rynku, efektywność operacyjna nabiera szczególnego znaczenia.

Firmy windykacyjne w Polsce coraz częściej przyjmują holistyczne podejście do swoich procesów, korzystając z zewnętrznych dostawców i źródeł danych. Jak podkreślają eksperci, takie działania pozwalają na lepsze zrozumienie klienta i skuteczniejsze dotarcie do niego.

Sztuczna inteligencja (AI) jawi się jako kluczowy element tej transformacji. Jednak, aby AI mogła działać efektywnie, firmy muszą dysponować odpowiednimi danymi. „Zasadnicze pytanie brzmi: jakie dane posiada firma i jak dba o ich jakość?” – zauważa jeden z ekspertów branżowych.

Decyzje podejmowane z pomocą AI powinny być odpowiednio uargumentowane, oparte na rzetelnych podstawach i transparentne dla podmiotów, których dotyczą. Sektor zarządzania wierzytelnościami, jako część rynków finansowych, dostrzega zarówno szanse, jak i wyzwania związane z wdrażaniem AI.

Rozporządzenie AI Act wprowadza istotne regulacje w tym zakresie. Niewłaściwe wdrożenie lub stosowanie praktyk opartych na AI może narazić firmy na poważne konsekwencje finansowe, sięgające nawet 7% światowego obrotu przedsiębiorstwa.

Dla zobrazowania skali: polski rynek windykacyjny na koniec 2023 roku obsługiwał ponad 20,6 mln wierzytelności o łącznej wartości przekraczającej 176 mld zł.

W tym kontekście, firmy takie jak Centrum Monitoringu Danych odgrywają kluczową rolę, wspierając przedsiębiorstwa windykacyjne i finansowe poprzez dostarczanie danych z otwartych źródeł. „Wierzimy, że jakość danych i ich dostępność stanowią klucz do podejmowania właściwych decyzji biznesowych” – podkreśla przedstawiciel firmy.

Centrum Monitoringu Danych oferuje autorskie serwisy i aplikacje, które nie wymagają od klientów kosztownych integracji czy przebudowy systemów. Wśród najpopularniejszych źródeł danych wykorzystywanych przez partnerów firmy znajdują się: Elektroniczne Księgi Wieczyste, KRZ, KRS, giełdy wierzytelności oraz usługi weryfikacji baz adresowych.

W obliczu dynamicznych zmian rynkowych i regulacyjnych, firmy z sektora zarządzania wierzytelnościami stoją przed wyzwaniem efektywnego wykorzystania technologii przy jednoczesnym zachowaniu zgodności z nowymi przepisami. Umiejętne balansowanie między innowacją a compliance będzie kluczowe dla sukcesu w nadchodzących latach.



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