

BIGwin na trudne czasy,

czyli jak ERIF BIG S.A. wspiera jednostki samorządu terytorialnego w odzyskiwaniu należności

Jak w obecnej sytuacji na rynku spowodowanej pandemią COVID-19 zmniejszać liczbę przeterminowanych należności samorządów? Czy to dobry moment na reorganizację procesów windykacji? Czy w ogóle odzyskiwanie długów może być prostsze? Na te pytania odpowiada Aleksandra Wilczak-Grzesik, kierownik Działu Klienta Instytucjonalnego w ERIF Biurze Informacji Gospodarczej S.A.

Sytuacja związana z pandemią COVID-19 i pierwsze jej skutki, które już są widoczne, spowodowały, że temat skutecznego odzyskiwania długów stał się numerem jeden nie tylko w świecie biznesu. Również dla jednostek samorządu terytorialnego ma on kluczowe znaczenie dla zachowania płynności działania, a także realizowania podjętych i powierzonych zadań. Już w poprzednich latach samorządy odczuwały coraz niższe wpływy pochodzące z podatków, co przekładało się na mniejszą możliwość rozwoju inwestycji, niższą absorpcję środków unijnych, a także konieczność generowania kolejnych oszczędności na wydatkach bieżących. Rok 2020 to kolejne wyzwanie związane m.in. z ograniczonymi możliwościami dochodzenia należności i nowymi obowiązkami nałożonymi na samorządy w związku z trwającą pandemią. A zatem wydatki rosną, a pozyskiwanie dochodów i stabilizowanie budżetów staje się coraz trudniejsze.

W ERIF BIG S.A. pracujemy z samorządami już blisko 15 lat. Zawsze staraliśmy się odpowiadać na zgłaszane nam potrzeby, obawy czy problemy. To często przynosiło nowe rozwiązania w zakresie oferowanych usług lub ich realizacji.

Dlatego również teraz nie może być inaczej. Trudna sytuacja rynkowa sprawiła, że w połowie 2020 roku wdrożyliśmy w ERIF BIG S.A. nowe kom-



pleksowe i autorskie rozwiązanie, które może odciążać JST w procesach odzyskiwania należności. BIGwin to podejście etapowe, opierające się na czterech filarach z dedykowanymi produktami ERIF. Każda jednostka może korzystać elastycznie z wybranych usług dopasowanych do charakteru i rodzaju należności czy też samych dłużników, z jakimi się spotyka. Oto z jakich elementów składa się BIGwin od ERIF:

Prewencja, bo znacznie lepiej przeciwdziałać zadłużeniom jeszcze zanim powstaną

Powiedzenie „lepiej zapobiegać niż leczyć” ma swoje odzwierciedlenie także w kwestii dochodzenia należności. W tym miejscu stawiamy na jasny przekaz dotyczący wzajemnych oczekiwań i możliwych konsekwencji.

Gminom udostępniłmy zestaw odpowiednich wzorów pism, produktów i usług ERIF, aby mogły efektywnie komunikować się z mieszkańcami. Mogą ich informować o współpracy z ERIF, wykorzystując zarówno znaki graficzne, jak i pieczęć ostrzegawczą.

Zanim zadłużenie powstanie, samorządy mogą efektywnie zmniejszać liczbę przeterminowanych należności również w ramach inicjatywy **Koalicja Odpowiedzialnych Miast (KOM)**. Od końca 2019 roku ERIF zachęca JST, aby wpływały na terminowość opłat poprzez promowanie dobrego wzorca i wzmocnianie wizerunku wiarygodnego mieszkańca. Honorowanie dobrych płatników i budowanie pozytywnej historii płatniczej mieszkańców, którzy sumiennie regulują swoje zobowiązania, jest czynnikiem motywującym do utrzymywania „czystego konta” w długoterminowej perspektywie.

➤ <https://erif.pl/instytucje-i-samorzady/koalicja-odpowiedzialnych-miast/>

Wezwanie do zapłaty, bo niektórzy potrzebują większej motywacji

Pomimo wspólnych ustaleń część dłużników z różnych względów je bagatelizuje i nie wywiązuje się ze swojego zobowiązania w wyznaczonym terminie. Jesteśmy przekonani, że ten etap to jeszcze nie pora na uruchomienie skomplikowanych procedur. Zamiast tego warto poinformować o naszej konsekwencji i zbliżającej się sankcji. W tym miejscu skupiamy się na wysłaniu dłużnikowi wezwania do zapłaty, które jednocześnie jest dla niego jasnym ostrzeżeniem i zapowiedzią konsekwencji, jakie mogą go spotkać, gdy nie spłaci zaległej należności. Ten element procesowy możemy wykonać w imieniu naszych partnerów. Dzięki temu możemy skutecznie wspomóc jednostki samorządowe i odciążyć je od spełnienia tego obowiązku.

Dopisanie do BIG, gdy inne działania zawodzą

Dopiero w momencie, kiedy ani prewencja, ani wezwanie do zapłaty nie przyniosą oczekiwanych efektów, można dopisać dłużnika do bazy ERIF. Takie działanie niesie za sobą bardzo dotkliwe konsekwencje, które mogą spotkać dłużników. Mogą oni mieć problemy z uzyskaniem kredytu czy leasingu, z korzystaniem z zakupów na raty, a nawet z podpisaniem umowy abonamentowej w sieci telefonicznej lub dostawą Internetu. Z naszych kilkuletnich doświadczeń wynika, że właśnie ten

etap najmocniej mobilizuje dłużników do spłaty. Analizy sporządzone na przykładzie różnych współpracujących z nami branż wykazują, że szansa na odzyskanie długu rośnie wraz z wpisem negatywnym do bazy ERIF. Już nawet po 14. dniach następuje spłata blisko 5,3% należności. Po 60. dniach wskaźniki są jeszcze wyższe, bo spłacalność wzrasta aż do 13,5%.

Poinformowanie o wpisie do ERIF BIG S.A., czyli komunikacja z dłużnikiem doskonała przez lata

Na tym etapie nasze biuro w imieniu wierzyciela zawiadamia dłużnika, że jego sprawa znalazła się w rejestrze dłużników ERIF. Do tego działania wykorzystujemy najnowszy, profesjonalnie przygotowany szablon powiadomienia. Wraz z Pracownią Językową dr hab. Tomasza Piekota – językoznawcy, trenera prostego języka, Kierownika Pracowni Prostej Polszczyzny zadaliśmy o to, aby nasze pisma miały jak najwyższą sku-

teczność – tzn. aby zachęcały do zapoznania się z treścią, były proste i przejrzyste, a przede wszystkim precyzyjnie wskazywały, jakiego działania po ich przeczytaniu oczekuje wierzyciel. Poza informacją o dopisaniu do bazy, dłużnik może znaleźć w nich także krótkie podsumowanie swoich spraw, dane ze swojego Rejestru Zapytań oraz informacje na temat konsekwencji biznesowych, prawnych i finansowych. Dowodem skuteczności tego procesu jest fakt, że w ciągu 30. dni od otrzymania powiadomienia, nawet 23,2% zadłużeń jest spłacanych. Powiadomienie o wpisie to też dowód konsekwentnej postawy wierzyciela. Dlatego w wielu przypadkach zwiększa też dotarcie do dłużnika. Dopiero informacja o spełnieniu sankcji i dopisaniu do rejestru dłużników ERIF motywuje zadłużonych do podjęcia dialogu z wierzycielem jeszcze zanim doświadczą oni sankcji związanych z ograniczonym dostępem do różnych dóbr i usług. Wysłane powiadomienie zadziała więc o wiele szybciej na skłonność dłużnika do spłaty należności niż kolejno później występująca sankcja. ■

Skontaktuj się z nami:

www.erif.pl

71 790 29 08

administracja@erif.pl

BIGwin

kompleksowe narzędzie w odzyskiwaniu pieniędzy

➤ <https://erif.pl/kampanie/bigwin/>

➤ konkretne deklarowanie oczekiwań i konsekwencji

➤ nowa jakość komunikacji i lepsze dotarcie do dłużników

➤ lepsza motywacja do kontaktu z wierzycielem i zwrotu należności

➤ zwiększenie woli do spłaty poprzez dodatkową informację z Rejestru Zapytań