

Koszty windykacji polubownej w świetle badań empirycznych

Wprowadzenie

Z prawnego punktu widzenia wierzytelność jest uprawnieniem wierzyciela wynikającym ze stosunku zobowiązaniowego, któremu odpowiadają obowiązki dłużnika, zwane długiem (Podel 2014, s. 27). Finansowym odpowiednikiem wierzytelności, jako pojęcia prawnego, jest należność, a długu – zobowiązanie. Wierzyciel musi darzyć dłużnika zaufaniem, żeby zgodzić się na jego finansowanie (Briggs, Edwards 1998, s. 14–15). Z istnieniem należności, w związku z asymetrią informacji między wierzycielem i dłużnikiem, jest związane ryzyko kredytowe aktywne oraz ryzyko kredytowe pasywne (Smith 1987, s. 863–872; Lee, Stowe 1993, s. 285–300; Pike 1996; Wędzki 2001, s. 375–379; Pike, Cheng 2002, s. 5). Ryzyko to występuje w przypadku wszystkich wierzycieli, chociaż w literaturze przedmiotu wskazuje się, że asymetria informacji między dostawcami towarów i usług a ich kontrahentami-dłużnikami jest mniejsza niż między instytucjami finansowymi a ich dłużnikami (Smith 1987; Mian, Smith jr. 1992, s. 169–200; Petersen, Rajan 1996; 1997, s. 661–691; Folga, Stępień 2011, s. 35–70).

Jak zwraca uwagę J. Lisowski (2010, s. 124), dla zmniejszania skutków ryzyka kredytowego dla wierzyciela istotne jest m.in. wypracowanie szybkich i skutecznych metod reakcji na nieprawidłowości w spłacie zobowiązań przez dłużnika. Istotna jest więc skuteczna windykacja. Jeśli dłużnik nie wywiązuje się z obowiązku wobec wierzyciela w terminie, to wierzyciel jest zmuszony podjąć działania zmierzające do odzyskania przeterminowanych należności od dłużnika. Koszty transakcyjne związane z istnieniem należności, a ponoszone przez wierzyciela, wzrastają (Ferris 1981, s. 243–270). Windykacja należności jest ostatnim złożonym etapem zarządzania należnościami. Wierzyciel ma do wyboru trzy modele windykacji: może prowadzić i nadzorować cały proces windykacji samodzielnie (windykacja wewnętrzna), zlecać cały proces do poprowadzenia i nadzorowania podmiotom zewnętrznym (windykacja zewnętrzna) lub też posiłkować się podmio-

tami zewnętrznymi tylko w części procesu, zlecając im wybrane działania i jedynie nadzorować ich wykonanie (windykacja mieszana) (Wodyńska 2007, s. 121–136).

Windykacja należności dzieli się na dwa główne etapy: windykację polubowną (niesformalizowaną, miękką, bez udziału instytucji prawnych) i windykację przymusową (sformalizowaną, twardą, z udziałem instytucji egzekwujących przestrzeganie prawa, sądową) (Müller-Wiedenhorn 2006, s. 47–65; Podel 2014, s. 397, 472 i nn.; Barowicz 2009, s. 162 i 170). W ramach windykacji polubownej podejmowane są działania, których celem jest doprowadzenie do dobrowolnego dokonania zapłaty przez dłużnika. W ramach windykacji przymusowej wierzyciel odwołuje się do ochrony obejmującej prawo własności przez sądy. Cel windykacji przymusowej to odzyskanie należności od dłużnika z użyciem przymusu prawa.

Z punktu widzenia wierzyciela istotna jest efektywność windykacji, na którą wpływa skuteczność prowadzonego procesu windykacji oraz koszty tego procesu. Różnica między wartością nominalną wierzytelności i odzyskaną kwotą wierzytelności, po uwzględnieniu zmiany wartości pieniądza w czasie oraz kosztów prowadzonych działań windykacyjnych, to koszty transakcyjne, które ponosi wierzyciel, aby dochodzić swoich praw do wierzytelności. W niniejszym artykule przedstawiono częściowe wyniki badań dotyczących kosztów windykacji polubownej. Badania przeprowadzone zostały przez autorkę w ramach grantu NCN, metodą ankietową w okresie od stycznia do grudnia 2015 r. na grupie 118 respondentów reprezentujących przedsiębiorstwa niefinansowe, banki, inne instytucje finansowe, w tym przedsiębiorstwa windykacyjne¹.

1. Szacowanie kosztów windykacji

Pierwsza grupa pytań odnosząca się do kosztów procesu windykacji dotyczyła w ogóle szacowania kosztów windykacji (bez podziału na etapy windykacji). Okazało się, że w badanych podmiotach koszty windykowania należności były szacowane przez 65% badanych, a 35% badanych nie szacowało kosztów dochodzenia należności.

Kolejne pytanie dotyczyło szacowania kosztów windykacji w podziale na windykację polubowną i windykację przymusową. Jeden z respondentów nie udzielił odpowiedzi na to pytanie. Okazało się, że spośród 117 badanych – 42% szacowało koszty dochodzenia należności w podziale na windykację polubowną i windykację przymusową, a 58% badanych nie robiło tego.

Kolejne pytanie było bardziej szczegółowe. Spytano respondentów o to, czy w przypadku szacowania kosztów windykacji uwzględniają w nich konkretne koszty szczegółowe. Wyniki przedstawiono na rycinie 1.

¹ Badania były prowadzone w ramach grantu NCN, *Ocena poziomu rzeczywistej ochrony praw wierzycieli w Polsce w latach 2004–2012 – koszty transakcyjne dochodzenia prawa z umów – zadanie 7*, pt.: *Badanie efektywności procesu windykacji polubownej prowadzonej przez wierzycieli pierwotnych i wierzycieli wtórnych ze szczególnym uwzględnieniem spółek windykacyjnych*, UMO-2013/09/B/HS4/03605, kier. badań: E. Mączyńska-Ziemacka.

Rycina 1
Rodzaje szacowanych kosztów windykacji (% badanych)



Dla N = 82

Źródło: opracowanie własne.

Ponieważ pytanie nie dotyczyło części respondentów, bo u nich nie szacowano kosztów windykacji, to liczba respondentów, których odpowiedzi zostały poddane analizie wyniosła 82. Najczęściej szacowano koszty prowadzonych działań windykacyjnych (87% badanych), koszty ponoszone na rzecz podmiotów zewnętrznych biorących udział w procesie windykacji (60% badanych), utraconą wartość należności rozumianą jako różnica między kwotą nominalną wierzytelności a odzyskaną kwotą wierzytelności (49%). Najrzadziej szacowane były następujące koszty: koszty trudności finansowych spowodowanych brakiem środków pieniężnych zamrożonych w windykacji (18%), koszty utraconych korzyści (na skutek zamrożenia środków pieniężnych w należnościach) – 21% badanych, utraconą wartość należności rozumianą jako różnica między kwotą nominalną wierzytelności a zdyskontowaną odzyskaną kwotą wierzytelności (23%).

2. Koszty stosowania narzędzi windykacji polubownej

Kolejne zadanie polegało na ocenie wysokości kosztów stosowanych narzędzi windykacji polubownej. Respondenci mieli dokonać tej oceny, stosując pięciopunktową skalę Likerta od 0 do 4, gdzie „0” oznaczało brak kosztów stosowania,

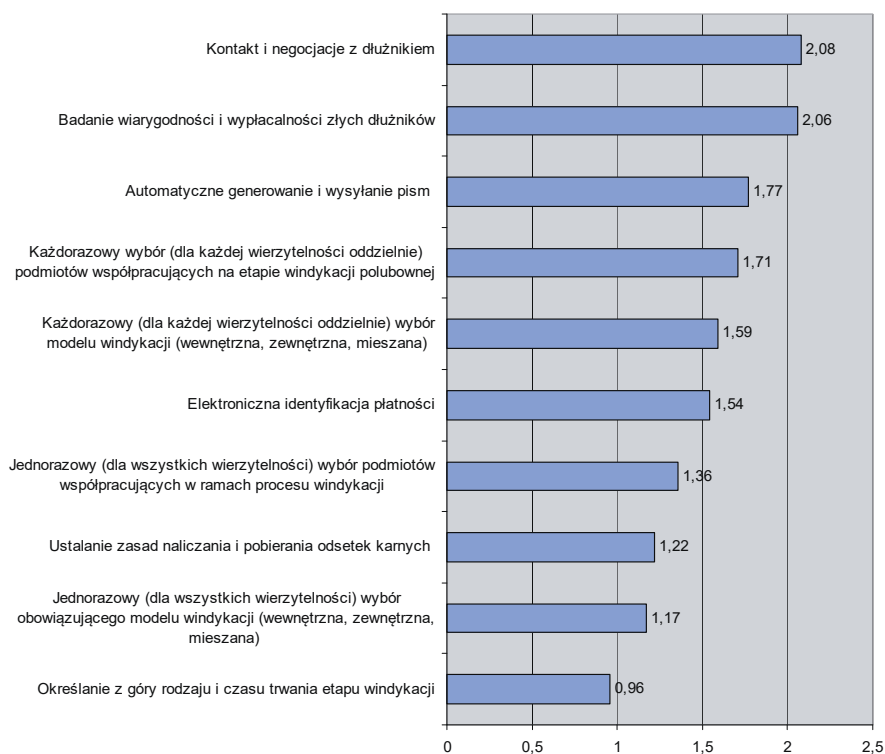
„1” – niskie koszty stosowania, „2” – średnie koszty stosowania, „3” – wysokie koszty stosowania, „4” – bardzo wysokie koszty stosowania. Wyniki przedstawiono w tabeli 1.

Tabela 1
Wysokość kosztów stosowania narzędzi na etapie windykacji polubownej

Rodzaj narzędzia	Skuteczność (procent badanych)				
	Brak kosztów	Niskie koszty	Średnie koszty	Wysokie koszty	Bardzo wysokie koszty
Określanie z góry rodzaju i czasu trwania etapu windykacji Dla N = 103	38%	38%	16%	8%	1%
Każdorazowy (dla każdej wierzytelności oddzielnie) wybór modelu windykacji (wewnętrzna, zewnętrzna, mieszana) Dla N = 102	25%	25%	23%	21%	7%
Jednorazowy (dla wszystkich wierzytelności) wybór obowiązującego modelu windykacji (wewnętrzna, zewnętrzna, mieszana) Dla N = 101	28%	40%	22%	10%	1%
Każdorazowy wybór (dla każdej wierzytelności oddzielnie) podmiotów współpracujących na etapie windykacji polubownej Dla N = 100	22%	24%	22%	25%	7%
Jednorazowy (dla wszystkich wierzytelności) wybór podmiotów współpracujących w ramach procesu windykacji Dla N = 100	28%	36%	20%	14%	2%
Ustalanie zasad naliczania i pobierania odsetek karnych Dla N = 103	30%	36%	22%	5%	7%
Elektroniczna identyfikacja płatności Dla N = 99	20%	31%	30%	11%	7%
Automatyczne generowanie i wysyłanie pism Dla N = 98	11%	35%	28%	19%	7%
Kontakt i negocjacje z dłużnikiem Dla N = 104	6%	23%	38%	25%	9%
Badanie wiarygodności i wypłacalności złych dłużników Dla N = 100	8%	24%	32%	26%	10%

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych.

Rycina 2
**Hierarchia narzędzi stosowanych na etapie windykacji polubownej
 według wysokości kosztów ich stosowania**



Źródło: opracowanie własne.

Narzędzia, w przypadku których najczęściej respondenci wskazywali na brak kosztów ich stosowania, to: określanie z góry rodzaju i czasu trwania etapu windykacji (38% badanych), ustalanie zasad naliczania i pobierania odsetek karnych (30% badanych), jednorazowy (dla wszystkich wierzytelności) wybór podmiotów współpracujących w ramach procesu windykacji oraz jednorazowy (dla wszystkich wierzytelności) wybór obowiązującego modelu windykacji (wewnętrzna, zewnętrzna, mieszana) – po 28% badanych. Narzędzia, w przypadku których najczęściej wskazywano bardzo wysokie koszty ich stosowania, to: badanie wiarygodności i wypłacalności złych dłużników (10% badanych) oraz kontakt i negocjacje z dłużnikiem (9% badanych). Nie było narzędzi, w przypadku których nikt nie stwierdziłby, że brak jest kosztów ich stosowania, jak również nie było narzędzi, których koszty stosowania nie byłyby przez żadnego respondenta ocenione jako bardzo wysokie.

Ustalono hierarchię narzędzi stosowanych na etapie windykacji polubownej, ze względu na wysokość kosztów ich stosowania, wyliczając średnią arytmetyczną punktów dla każdego z narzędzi według skali Likerta przyjętej w badaniu. Wyniki przedstawiono na rycinie 2.

Tabela 2
Narzędzia stosowane na etapie windykacji polubownej w podziale na grupy według kryterium wysokości kosztów ich stosowania

<u>Grupa 1</u> Brak kosztów (mediana 0)	Brak takich narzędzi
<u>Grupa 2</u> Niskie koszty (mediana 1)	<ul style="list-style-type: none"> – określanie z góry rodzaju i czasu trwania etapu windykacji – jednorazowy (dla wszystkich wierzytelności) wybór obowiązującego modelu windykacji (wewnętrzna, zewnętrzna, mieszana) – ustalanie zasad naliczania i pobierania odsetek karnych – jednorazowy (dla wszystkich wierzytelności) wybór podmiotów współpracujących w ramach procesu windykacji – elektroniczna identyfikacja płatności
<u>Grupa 3</u> Średnie koszty (mediana 2)	<ul style="list-style-type: none"> – każdorazowy (dla każdej wierzytelności oddzielnie) wybór modelu windykacji (wewnętrzna, zewnętrzna, mieszana) – każdorazowy wybór (dla każdej wierzytelności oddzielnie) podmiotów współpracujących na etapie windykacji polubownej – automatyczne generowanie i wysyłanie pism – badanie wiarygodności i wypłacalności złych dłużników – kontakt i negocjacje z dłużnikiem
<u>Grupa 4</u> Wysokie koszty (mediana 3)	Brak takich narzędzi
<u>Grupa 5</u> Bardzo wysokie koszty (mediana 4)	Brak takich narzędzi

Źródło: opracowanie własne.

Narzędziami ocenionymi jako najdroższe były: kontakt i negocjacje z dłużnikiem, badanie wiarygodności i wypłacalności złych dłużników oraz automatyczne generowanie i wysyłanie pism. Jako najtańsze zostały ocenione: określenie z góry rodzaju i czasu trwania etapu windykacji, jednorazowy (dla wszystkich wierzytelności) wybór obowiązującego modelu windykacji (wewnętrzna, zewnętrzna, mieszana) oraz ustalanie zasad naliczania i pobierania odsetek karnych.

Następnie określono medianę dla każdego z narzędzi (tabela 2), co pozwoliło podzielić narzędzia stosowane na etapie windykacji polubownej na grupy w zależ-

ności od wysokości kosztów ich stosowania. Wśród działań wskazanych w ankiecie nie było takich, w przypadku których respondenci stwierdziliby brak kosztów ich stosowania, wysokich kosztów ich stosowania oraz bardzo wysokich kosztów ich stosowania. Wszystkie narzędzia znalazły się w dwóch grupach – grupie narzędzi o niskim koszcie ich stosowania (pięć narzędzi) oraz grupie narzędzi o średnim koszcie ich stosowania (pięć narzędzi).

3. Koszty działań podejmowanych na etapie windykacji polubownej

Kolejne pytanie dotyczyło kosztów podejmowania poszczególnych działań na etapie windykacji polubownej. Wysokość kosztów respondenci oceniali według pięciostopniowej skali Likerta od 0 do 4, gdzie „0” oznaczało brak kosztów, „1” – niskie koszty, „2” – średnie koszty, „3” – wysokie koszty, „4” – bardzo wysokie koszty. Wyniki przedstawiono w tabeli 3.

Tabela 3
Wysokość kosztów podejmowania działań na etapie windykacji polubownej

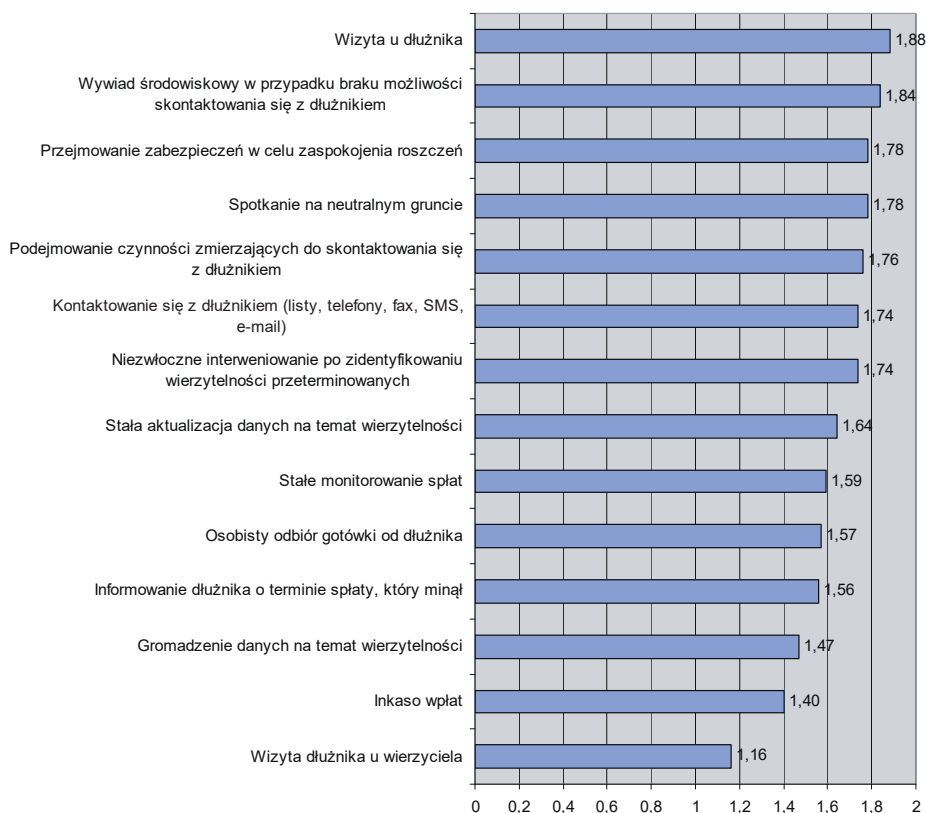
Rodzaj narzędzia	Skuteczność (procent badanych)				
	Brak kosztów	Niskie koszty	Średnie koszty	Wysokie koszty	Bardzo wysokie koszty
Gromadzenie danych na temat wierzytelności	11%	45%	32%	10%	2%
Stałe monitorowanie spłat	9%	42%	34%	10%	5%
Stała aktualizacja danych na temat wierzytelności	8%	40%	38%	10%	5%
Niewzłoczne interweniowanie po zidentyfikowaniu wierzytelności przeterminowanych	6%	42%	31%	145	7%
Informowanie dłużnika o terminie spłaty, który minął	8%	50%	28%	10%	6%
Kontaktowanie się z dłużnikiem listy, telefony, fax, SMS, e-mail)	1%	43%	43%	9%	5%
Bezpośrednie kontakty z dłużnikiem:					
– wizyta u dłużnika	16%	20%	31%	24%	8%
– spotkanie na neutralnym gruncie	19%	21%	28%	26%	6%
– wizyta dłużnika u wierzyciela	36%	26%	25%	10%	2%
Wywiad środowiskowy w przypadku braku możliwości skontaktowania się z dłużnikiem	19%	19%	28%	25%	8%

Tabela 3 cd.

Rodzaj narzędzia	Skuteczność (procent badanych)				
	Brak kosztów	Niskie koszty	Średnie koszty	Wysokie koszty	Bardzo wysokie koszty
Podjęcie czynności zmierzających do skontaktowania się z dłużnikiem	11%	28%	40%	17%	4%
Inkaso wpłat	24%	28%	33%	13%	2%
Osobisty odbiór gotówki od dłużnika	30%	25%	21%	14%	9%
Przejmowanie zabezpieczeń w celu zaspokojenia roszczeń	21%	19%	29%	22%	8%

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych.

Rycina 3
Hierarchia działań podejmowanych na etapie windykacji polubownej według wysokości kosztów ich podejmowania



Źródło: opracowanie własne.

Działania, w przypadku których najczęściej respondenci wskazywali na brak kosztów ich stosowania, to: wizyta dłużnika u wierzyciela (36%), osobisty odbiór gotówki od dłużnika (30% badanych), inkaso wpłat – 24% badanych. Działania, w przypadku których najczęściej wskazywano bardzo wysokie koszty ich stosowania, to: osobisty odbiór gotówki od dłużnika (9% badanych) oraz przejmowanie zabezpieczeń w celu zaspokojenia roszczeń, wywiad środowiskowy w przypadku braku możliwości skontaktowania się z dłużnikiem, wizyta u dłużnika po 8% badanych. Nie było działań, w przypadku których nikt nie stwierdziłby, że brak jest kosztów ich podejmowania, jak również nie było działań, których koszty podejmowania nie byłyby przez żadnego respondenta ocenione jako bardzo wysokie.

Ustalono hierarchię działań podejmowanych na etapie windykacji polubownej, ze względu na wysokość kosztów ich podejmowania, wyliczając średnią arytmetyczną punktów dla każdego z działań według skali Likerta przyjętej w badaniu. Wyniki przedstawiono na rycinie 3.

Działaniami ocenionymi jako najdroższe były: wizyta u dłużnika, wywiad środowiskowy w przypadku braku możliwości skontaktowania się z dłużnikiem, przejmowanie zabezpieczeń w celu zaspokojenia roszczeń. Jako najtańsze zostały ocenione: wizyta dłużnika u wierzyciela, inkaso wpłat oraz gromadzenie danych na temat wiarygodności.

Tabela 4

Działania podejmowane na etapie windykacji polubownej w podziale na grupy według kryterium wysokości kosztów ich podejmowania

<u>Grupa 1</u> Brak kosztów (mediana 0)	Brak takich działań
<u>Grupa 2</u> Niskie koszty (mediana 1)	<ul style="list-style-type: none"> – wizyta dłużnika u wierzyciela – inkaso wpłat – gromadzenie danych na temat wiarygodności – informowanie dłużnika o terminie spłaty, który minął – osobisty odbiór gotówki od dłużnika – stałe monitorowanie spłat
<u>Grupa 3</u> Średnie koszty (mediana 2)	<ul style="list-style-type: none"> – stała aktualizacja danych na temat wiarygodności – niezwłoczne interweniowanie po zidentyfikowaniu wiarygodności przeterminowanych – kontaktowanie się z dłużnikiem (listy, telefony, fax, SMS, e-mail) – podejmowanie czynności zmierzających do skontaktowania się z dłużnikiem – spotkanie na neutralnym gruncie – przejmowanie zabezpieczeń w celu zaspokojenia roszczeń – wywiad środowiskowy w przypadku braku możliwości skontaktowania się z dłużnikiem – wizyta u dłużnika

Tabela 4 cd.

<u>Grupa 4</u> Wysokie koszty (mediana 3)	Brak takich narzędzi
<u>Grupa 5</u> Bardzo wysokie koszty (mediana 4)	Brak takich narzędzi

Źródło: opracowanie własne.

Następnie określono medianę dla każdego z działań (tabela 4), co pozwoliło podzielić działania podejmowane na etapie windykacji polubownej na grupy w zależności od wysokości kosztów ich podejmowania. Wśród działań wskazanych w ankiecie nie było takich, w przypadku których respondenci stwierdziliby brak kosztów ich podejmowania, wysokich kosztów ich podejmowania oraz bardzo wysokich kosztów ich podejmowania. Wszystkie działania znalazły się w dwóch grupach – grupie działań o niskim koszcie ich podejmowania (sześć rodzajów działań) oraz grupie działań o średnim koszcie ich podejmowania (osiem rodzajów działań).

4. Koszty modeli windykacji polubownej

Ostatnim pytaniem w ankiecie było pytanie dotyczące kosztów stosowania modeli windykacji – windykacji wewnętrznej, windykacji zewnętrznej i windykacji mieszanej. Analogicznie jak w innych pytaniach respondenci posługiwali się pięciostopniową skalą Likerta – od 0 do 4, gdzie „0” oznaczało brak kosztów, „1” – niskie koszty stosowania, „2” – średnie koszty stosowania, „3” – wysokie koszty stosowania, a „4” – bardzo wysokie koszty stosowania. Uzyskane odpowiedzi przedstawiono w tabeli 5.

W przypadku windykacji polubownej wewnętrznej dominowała wśród respondentów odpowiedź – „niskie koszty stosowania”. W tym samym przedziale znalazła się także mediana i I kwartył. III kwartył znalazł się w przedziale „średnie koszty stosowania”. W przypadku windykacji polubownej zewnętrznej najwięcej respondentów oceniło jej koszty stosowania jako wysokie. W tym samym przedziale znalazła się też mediana i III kwartył. Pierwszy kwartył znalazł się w przedziale „średnie koszty stosowania”. W przypadku windykacji polubownej mieszanej dominował przedział „średnie koszty stosowania”, mediana i I kwartył znalazły się także w tym przedziale. III kwartył znalazł się w przedziale „wysokie koszty stosowania”.

Aby wyznaczyć hierarchię modeli windykacji ze względu na wysokość ich kosztów, wyliczono średnią arytmetyczną punktów dla każdego z modeli, przyjmując punktację według pięciostopniowej skali Likerta. Wyniki przedstawiono na rycinie 4. Respondenci ocenili jako najtańszą windykację polubowną wewnętrzną,

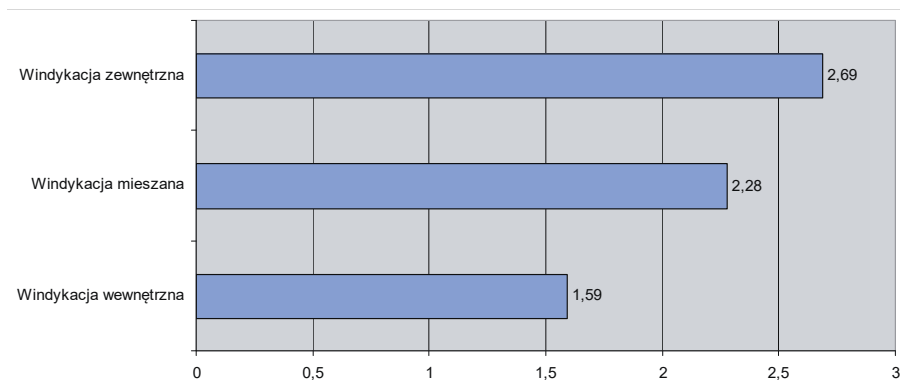
a jako najdroższą – windykację polubowną zewnętrzną. Mediana dla windykacji wewnętrznej wyniosła 1, czyli jej koszty zostały ocenione jako niskie. Mediana dla windykacji mieszanej wyniosła 2, czyli koszty jej prowadzenia zostały ocenione jako średnie. Mediana dla windykacji zewnętrznej wyniosła 3, czyli jej koszty zostały ocenione jako wysokie.

Tabela 5
Koszty modeli windykacji na etapie windykacji polubownej (% badanych)

Model windykacji polubownej	Koszty				
	Brak kosztów	Niskie koszty	Średnie koszty	Wysokie koszty	Bardzo wysokie koszty
Windykacja polubowna wewnętrzna (samodzielnie prowadzona) N = 110	3%	47%	40%	8%	2%
Windykacja polubowna zewnętrzna (prowadzona przez wyspecjalizowane podmioty) N = 103	10%	3%	19%	45%	23%
Windykacja polubowna mieszana (prowadzona częściowo samodzielnie, a częściowo przez wyspecjalizowane podmioty zewnętrzne) N = 110	10%	2%	46%	36%	7%

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Rycina 4
Hierarchia modeli windykacji ze względu na koszty



Źródło: opracowanie własne.

Zakończenie

Asymetria informacji między wierzycielem i dłużnikiem jest źródłem ryzyka, które towarzyszy istnieniu należności. Koszty transakcyjne związane z należnościami rosną, jeśli dłużnicy nie płacą terminowo. Celem prowadzonych badań, których częściowe wyniki zostały przedstawione w artykule, było ustalenie, co wpływa na koszty windykacji polubownej i w jaki sposób można obniżyć koszty windykacji, a dzięki temu poprawiać efektywność procesu windykacji polubownej. W ramach prowadzonych badań dokonano oceny wysokości kosztów modeli windykacji, narzędzi windykacji oraz podejmowanych działań windykacyjnych.

W wyniku prowadzonych badań stwierdzono, że dobór modelu windykacji, stosowanych narzędzi windykacyjnych oraz podejmowanych działań windykacyjnych może wpływać na koszty windykacji. Respondenci za najtańszy model windykacji uznali windykację wewnętrzną.

Brak było narzędzi, których stosowanie według respondentów nie pociąga za sobą żadnych kosztów. Narzędzia windykacyjne o niskim koszcie, to według respondentów:

- określanie z góry rodzaju i czasu trwania etapu windykacji;
- jednorazowy (dla wszystkich wierzycieli) wybór obowiązującego modelu windykacji (wewnętrzna, zewnętrzna, mieszana);
- ustalanie zasad naliczania i pobierania odsetek karnych;
- jednorazowy (dla wszystkich wierzycieli) wybór podmiotów współpracujących w ramach procesu windykacji;
- elektroniczna identyfikacja płatności.

Brak było działań windykacyjnych, których podejmowanie według respondentów nie pociąga za sobą żadnych kosztów. Działania windykacyjne o niskim koszcie to:

- wizyta dłużnika u wierzyciela;
- inkaso wpłat;
- gromadzenie danych na temat wierzycieli;
- informowanie dłużnika o terminie spłaty, który minął;
- osobisty odbiór gotówki od dłużnika;
- stałe monitorowanie spłat.

Analizując wyniki prowadzonych badań, warto zwrócić uwagę na to, że w 58% badanych podmiotów nie szacowano kosztów windykacji w podziale na windykację polubowną i przymusową. Tymczasem z windykacji zewnętrznej częściej wierzyciele korzystają na etapie windykacji przymusowej, w przypadku trudniejszych do odzyskania należności. Dodatkowo warto zwrócić uwagę na to, że najczęściej szacowano w podmiotach reprezentowanych przez respondentów koszty prowadzonych działań windykacyjnych (87%) i koszty ponoszone na rzecz podmiotów zewnętrznych uczestniczących w procesie windykacji (60%). Na pozostałe rodzaje kosztów zwróciło uwagę mniej niż 50% podmiotów objętych badaniem. Na przy-

kład tylko 30% badanych podmiotów szacowało koszty ponoszone w związku z zaangażowaniem osób zatrudnionych w przedsiębiorstwie w procesie windykacji zamiast zaangażowania ich w wykonywanie zwykłych działań, a tylko co trzeci badany podmiot szacował koszty finansowania należności. Brak wiedzy na temat struktury kosztów windykacji może być więc przyczyną postrzegania windykacji wewnętrznej jako najtańszej, a windykacji zewnętrznej jako najdroższej.

Bibliografia

- Barowicz, M., *Obrót wierzycielnościami. Aspekty prawne*, C.H.Beck, Warszawa 2009.
- Briggs, D., Edwards, B., *Credit insurance. How to reduce the Risks of Trade Credit*, Woodhead-Faulkner, Cambridge 1998.
- Ferris, J.S., *A transactions theory of trade credit use*, „The Quarterly Journal of Economics” 1981, May.
- Folga, J., Stępień, P., *Ryzyko kredytowe w przedsiębiorstwie komercyjnym – uwarunkowania windykacji*, w: *Windykacja należności – ujęcie interdyscyplinarne*, red. K. Kreczmańska-Gigol, Difin, Warszawa 2011.
- Mian, S.L., Smith, C.W. jr., *Accounts Receivable management Policy: Theory and Evidence*, *Accounts Receivable Management Policy: Theory and Evidence*, „The Journal of Finance” 1992, nr 47(1).
- Müller-Wiedenhorn, A., *Mahnverfahren*, w: *Praxishandbuch Forderungsmanagement*, red. A. Müller-Wiedenhorn, Gabler, Wiesbaden 2006.
- Lee, Y.W., Stowe, J.D., *Product Risk, Asymmetric Information, and Trade Credit*, „Journal of Financial and Quantitative Analysis” 1993, nr 28(2).
- Lisowski, J., *Specyfika gospodarki finansowej ubezpieczycieli kredytu kupieckiego w Polsce*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań 2010.
- Petersen, M.A., Rajan, R.G., *Trade Credit: Theories and Evidence*, The National Bureau of Economic Research Working Paper 1996, June.
- Petersen, M.A., Rajan, R.G., *Trade Credit: Theories and Evidence*, „The Review of Financial Studies”, Fall 1997, nr 10(3).
- Pike, R., Cheng, N., *Late Payment and Asymmetric Information*, Working Paper No. 02/09, Bradford University School of Management, 2002.
- Pike, R., *Managing trade credit to Sustain Competitive Advantage*, „Management Accounting” 1996, June.
- Podel, W., *Windykacja dla wierzycieli, firm windykacyjnych i kancelarii prawnych*, Difin, Warszawa 2014.
- Smith, J.K., *Trade Credit and Informational Asymmetry*, „The Journal of Finance” 1987, nr 42(4).
- Wędzki, D., *Ocena spłaty należności*, „Rachunkowość” 2001, nr 6.
- Wodyńska, A., *Modele windykacji należności i konsekwencje ich stosowania*, „Współczesna Ekonomia” 2007, nr 1.

Słowa kluczowe: zarządzanie należnościami, koszty transakcyjne, windykacja należności, koszty windykacji

Amicable debt collection costs in the light of empirical data

Summary

The asymmetry of information between the creditor and the debtor is a source of risk that accompanies the existence of receivables. Transaction costs related to receivables are rising, if debtors are not paying on time. The empirical research results presented in this paper indicate that the amount of debt collection costs is affected by the debt collection model, and by the actions undertaken under it.

Keywords: receivables management, transaction costs, debt collection, debt collection costs