



ODZYSKIWANIE NALEŻNOŚCI W UBEZPIECZENIACH

# Skuteczna obsługa regresów - czy to możliwe?

**Mądre zarządzanie portfelem regresowym, z wykorzystaniem innowacyjnych narzędzi i nowoczesnych metod pozyskania danych, wyceny wiarytelności i odzyskania należności, skutkuje kilkunastoprocentowym wzrostem skuteczności – tylko jak to zrobić?**

**O**statnie zmiany stawek opłat sądowych, wydłużenie czasu procesów sądowych (z różnych przyczyn) powodują, że w dalszym ciągu proces obsługi regresów ubezpieczeniowych jest kulą u nogi wielu ubezpieczycieli. W tym jakże niewdzięcznym i kosztownym procesie obsługi regresów widać na szczęście nowe możliwości nie tylko zwiększenia wpływów finansowych z regresów o 15-19%, ale też znaczne przyspieszenie tych wpływów.

Na taki sukces składa się wiele czynników, my określimy pięć najważniejszych, które wypracowaliśmy we współpracy z naszymi klientami – firmami ubezpieczeniowymi.

## Sprawność zarządzania informacją

Kluczową sprawą we współpracy pomiędzy firmą windykacyjną czy kancelarią prawną a ubezpieczycielem jest sprawna wymiana informacji, często w postaci obszernej dokumentacji. Warto zadbać, aby tzw. serwiser procesowy miał pełny dostęp do akt sprawy od samego początku jej prowadzenia, z uwagi na ilość informacji, jakie może on pozyskać i na tej podstawie zakwalifikować wiarytelność, według swojej wiedzy do dalszego procesu.

Inaczej obsługuje się sprawę regresową sprawcy wypadku drogowego, gdzie dysponujemy pełną wiedzą, a inaczej sprawcy wypadku lub innego zdarzenia, w którym okoliczności nie są do końca takie oczywiste. Dobry grunt to zebranie właściwej wiedzy, jeszcze przed kontaktem z dłużnikiem.

## Zarządzanie portfelem wiarytelności regresowych

Sprawy regresowe trafiające z zasady po 60-90 dniach od powstania roszczenia do zewnętrznego serwisera nie powinny być obsługiwane na zasadzie „klasycznej obsługi kancelaryjnej”. Dla przykładu, obliczmy, ile kosztuje obsługa sprawy z regresu nietypowego (niewłaściwego) wobec sprawcy wypadku drogowego w wysokości 500 000 zł skierowana do sądu, a następnie do komornika.

Czynności, jakie wykona serwiser w tej sprawie, to: próba kontaktu z dłużnikiem, wysłanie wezwania do zapłaty, napisanie pozwu, przeprowadzenie procesu, a następnie po uzyskaniu tytułu wykonawczego skierowanie sprawy do egzekucji. Skuteczność odzysku może oscylować

na poziomie 7-9%... a koszty, jakie poniesie ubezpieczyciel tylko z tytułu samych opłat sądowych, to 25 000 zł plus wynagrodzenie kosztów obsługi kancelarii.

Taki proces nie ma obecnie żadnego sensu, a na pewno takie zarządzanie portfelem nie jest uzasadnione biznesowo. Firma zewnętrzna specjalizująca się w regresach powinna odpowiadać za zarządzanie portfelem regresowym, a więc przed rozpoczęciem procesu windykacji ocenić sprawę pod kątem opłacalności.

Analizując wcześniej sprawę, można wstępnie ocenić odzysk na sprawie oraz zaliczyć daną wiarytelność do odpowiedniej kategorii, np.: pod kątem windykacji terenowej (wraz z wywiadem środowiskowym), wywiadu białego, powództwa (ograniczenie kosztów procesu), umorzenia wiarytelności regresowych (np.: w sprawach zupełnie nierokujących spłaty) lub postępowania ugodowego, długoterminowego.

## Open Source Intelligence, czyli biały wywiad w służbie skip tracinu

Oszacowanie możliwości finansowych dłużnika regresowego nie byłoby możliwe bez profesjonalnej analizy danych pozyskanych na etapie likwidacji szkody. Nieliczne firmy windykacyjne w Polsce wykorzystują oprócz analizy benchmarkowej także narzędzia do białego wywiadu, które umożliwiają odnalezienie

koszty postępowania, pozwala dostosować warunki spłaty ratalnej oraz czasem odstąpić od kosztochłonnych postępowań sądowych, po których i tak nie uda się odzyskać całości należności.

## Edukacja dłużnika regresowego - ścieżka konsekwencji

Wymienione powyżej rozwiązania pozwalają nam zdobyć wiedzę na temat dłużnika, jego możliwości finansowych i odnaleźć z nim kontakt. Sprawa,

a przecież dłużnik regresowy nie tylko powinien wiedzieć, jak „działa” regres, ale również mieć świadomość, że zawsze może negocjować warunki porozumienia, oraz co się stanie, jeśli zignoruje wezwanie do zapłaty.

Błędem jest też wysyłanie dłużnikowi kolejnych wezwań do zapłaty i wyznaczanie np. tego samego, kolejnego terminu siedmiu dni na spłatę całości zobowiązania. Pokazuje to tylko naszą jako wierzyciela lub pełnomocnika wierzyciela niekonsekwencję.

Z naszych badań wynika, że ok. 95% wezwań do zapłaty zawiera treści niezrozumiałe, a przecież dłużnik regresowy nie tylko powinien wiedzieć, jak „działa” regres, ale również mieć świadomość, że zawsze może negocjować warunki porozumienia, oraz co się stanie, jeśli zignoruje wezwanie do zapłaty.

gdzie mamy pełne dane zgodnie z ekonomią zarządzania portfelem, jest już dużo bardziej cennie niż na początku procesu, zanim trafiła do profesjonalnej firmy windykacyjnej od regresów ubezpieczeniowych.

To częściowy sukces, który dopełni się w momencie nawet spłaty wiarytelności. Dysponując danymi, kontaktujemy się z dłużnikiem i w tym kluczowym momencie nie możemy popełnić błędu. Najczęściej dłużnik otrzymuje zwykle wezwanie do zapłaty, a przecież przeciętny dłużnik

Warto posługiwać się w wezwaniu do zapłaty harmonogramem czynności, które podejmujemy w celu odzyskania należności.

## Giełda wiarytelności jako wyjątkowo skuteczne narzędzie na etapie przedsądowym

Oczywiście pokazanie ścieżki konsekwencji dłużnikowi jeszcze przed skierowaniem sprawy na drogę sądową nie jest proste, ale możliwe. Taki scenariusz żelaznej konsekwencji umożliwia

w Google samo w sobie mocno oddziałuje na dłużnika. Co ważniejsze, taki wpis uświadamia dłużnikowi, że następny krok, a więc postępowanie sądowe też zostanie sfinalizowane przez wierzyciela w wyznaczonym terminie określonym wcześniej w wezwaniu do zapłaty.

O zgodności publikacji danych dłużników z RODO Urząd Ochrony Danych Osobowych wypowiedział się m.in. w 2019 r. i publikacja danych pod tym kątem jest zgodna z obowiązującymi przepisami.

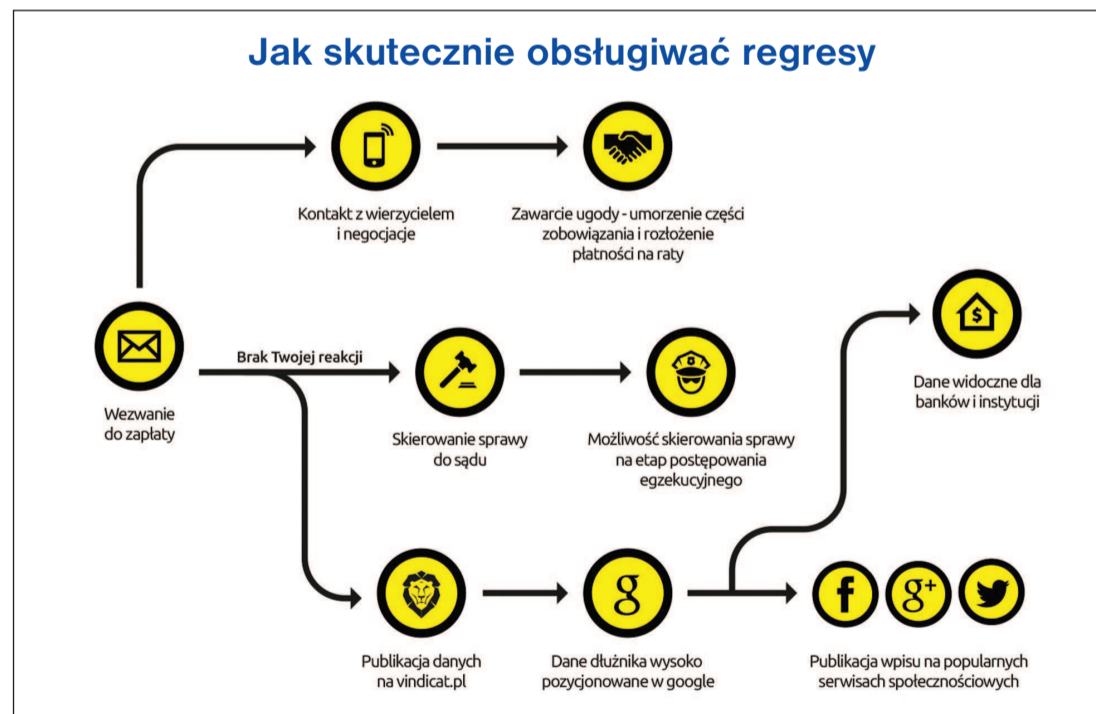
Ważne, aby giełda była obsługiwana przez firmę przestrzegającą procedur i wytycznych poświęconych temu narzędziu. Istotne jest też to, że nie warto współpracować z pierwszą lepszą giełdą, a najlepiej z taką, która jest najbardziej widoczna w wyszukiwarkach (warunek kluczowy) i obsługuje już roszczenia regresowe. Kompetencje takie są ważne ze względu na specyfikę wiarytelności i obsługę takich spraw w momencie sprzeciwów dłużników, np. co do publikacji danych czy chęci spłaty zobowiązań po publikacji danych.

Współpraca ubezpieczyciela z firmą windykacyjną specjalizującą się w regresach, dysponującą możliwością wyceny portfela regresowego według zasad opłacalności procesu, pozyskaniem danych z białego wywiadu oraz wysoko pozycjonowaną w wyszukiwarkach internetowych giełdą jest bardzo opłacalną decyzją i poprawia skuteczność procesu o kilka procent.

Obsługa tego rodzaju spraw „nie wywołuje gęsiej skóry” w zarządach ubezpieczycieli (ze względu na koszty), ale jest szansą na odzyskanie konkretnych środków od dłużników regresowych.

W pozostałych przypadkach firma pomaga w podjęciu decyzji o zamknięciu nierokujących spraw lub zawarciu długookresowych porozumień ratalnych.

**Mateusz Jakóbiak**  
członek zarządu  
w Vindicat sp. z o.o.



zienie danych kontaktowych do dłużnika.

Umiejętne i – co ważne – częściowo zautomatyzowane wykorzystanie narzędzi OSINT (Open Source Intelligence) pozwala na odnalezienie kontaktu z dłużnikiem i „wycenę” jego możliwości finansowych. Taka wiedza zdecydowanie ogranicza

nie do końca rozumie swoje położenie w sytuacji, kiedy nie zna podstawy prawnej regresu i tego, jakie ma możliwości (oprócz spłacenia całości zobowiązania w ciągu siedmiu dni, co często bywa niemożliwe).

Z naszych badań wynika, że ok. 95% wezwań do zapłaty zawiera treści niezrozumiałe,

np. wykorzystanie w procesie przedsądowym takiego narzędzia jak tzw. giełda długów.

Giełdy wiarytelności umożliwiają publikację danych dłużnika (często pełnych danych adresowych) w celu sprzedaży wiarytelności. Oczywiście celem głównym jest sprzedaż, ale publikowanie danych widocznych np.

Vindicat to innowacyjny legaltech realizujący usługi odzyskiwania należności. Jest również pionierem w tworzeniu rozwiązań informatycznych, umożliwiających samodzielne odzyskiwanie długów przez wierzycieli. VCAT.pl to internetowa platforma skutecznej windykacji.



**VINDICAT**  
Odzyskujemy z mocy prawa