



Riadenie pohľadávok

Vymáhanie domácich pohľadávok

Vymáhanie cezhraničných pohľadávok

Obchodní partneri na sankčných zoznamoch

11.12.2024

JUDr. Ing. Peter Daniel, PhD.

IQVIA OTC Global Process Owner
Člen Správnej rady SAF



SPOLOČNOSŤ IQVIA – ZÁKLADNÉ ZAMERANIE

IQVIA je popredný svetový poskytovateľ pokročilých analýz, technologických riešení a služieb klinického výskumu v odvetví **life sciences**. Vytvára inteligentné prepojenie naprieč všetkými aspektmi zdravotnej starostlivosti cez analýzy, transformačné technológie, zdroje *big data* a rozsiahle odborné znalosti. *IQVIA Connected Intelligence™* prináša poznatky rýchlo a agilne. Umožňuje zákazníkom zrýchliť klinický vývoj a komercializáciu inovatívnych liečebných postupov, ktoré zlepšujú výsledky zdravotnej starostlivosti pre pacientov. Má približne 87 000 zamestnancov vo viac než 100 krajinách.

- ❑ Všetky fázy klinického výskumu na pacientoch pre popredné svetové farmaceutické firmy
- ❑ Získanie a udržiavanie povolení na distribúciu liečiv od národných autorít
- ❑ Spracovanie veľkých dát v oblasti ľudského zdravia pre účely klinického výskumu, komercializácie výsledkov výskumu, marketingové stratégie zákazníkov a pod.

TÉMY NA DNES

Vymáhanie domácich pohľadávok

- Prevencia neuhradených pohľadávok
- Segmentácia zákazníkov a kreditný manažment
- Vymáhacie scenáre
- Fázy a spôsoby vymáhania

Vymáhanie cezhraničných pohľadávok

- Vymáhanie v rámci EÚ
- Vymáhanie v tretích krajinách
- Súdne a mimosúdne vymáhanie, obchodná arbitráž

Sankčné zoznamy vlád a medzinárodných organizácií

- Sledovanie a aktualizácia sankčných zoznamov
- Identifikácia dodávateľov a odberateľov dotknutých zoznamami (firmy, osoby, bankové účty)
- Nastavenie procesov v prípade identifikovania business partnera na sankčnom zozname

KREDITNÝ MANAŽMENT A HODNOTENIE BONITY ZÁKAZNÍKOV

Čo je kreditný manažment a aké sú jeho úlohy?

- Hodnotenie kreditného rizika (rizika neuhradenia, rizika úpadku,..)
- Hodnotenie bonity zákazníkov (vopred aj priebežne) a ich segmentácia podľa kreditného rizika a významu pre firmu
- Nastavenie zmluvných a platobných podmienok, procesov vymáhania (kreditné limity, zmluvné podmienky, zabezpečenie záväzkov)

Čo nie je úloha kreditného manažmentu?

- Nie zakázať/obmedziť biznis, ale nastaviť mu také podmienky a mantinely, aby sa predchádzalo neuhradeniu záväzkov (aby sa minimalizovali škody z neuhradenia)

Ako hodnotiť bonitu zákazníkov?

- Význam pre našu firmu (top, veľkí, strední, malí zákazníci,...)
- Platobná disciplína v minulosti (vyššiu váhu má nedávna minulosť)
- Riziko úpadku a neplatenia podľa externého kreditného skóre (*credit rating agencies*)



PREVENCIA NEUHRADENÝCH POHLÁDÁVOK

Úhrada faktúry a/alebo vymáhanie pohľadávky => záver celého zákaznickeho procesu = prevencia sa deje oveľa skôr!

✓ KVALITA ZÁKAZNÍCKYCH DÁT

Customer Master Data manažment (overené dáta – názov, sídlo, DPH registrácia, právo konať za firmu, bankové údaje)

✓ KREDITNÝ SKÓRING

Hodnotenie kreditného rizika potencionálneho obchodného partnera

✓ MANAŽMENT OBCHODNÝCH ZMLÚV

Kvalitná zmluva, správne údaje, platobné podmienky, zabezpečovacie nástroje,...

✓ MANAŽMENT OBJEDNÁVOK

Zhoda údajov so zmluvou, miesto dodania, miesto fakturácie, termíny, platobné podmienky...

✓ KVALITA FAKTURÁCIE

Zhoda údajov so zmluvou a objednávkou, včasná ale nie predčasná fakturácia, spôsob doručenia faktúry – pošta, email, portál,...

✓ KVALITA SLEDOVANIA A PÁROVANIA PLATIEB

Frekvencia sledovania bankových transakcií, platobné metódy, formát výpisu, údaje k platbe na výpise, avízo k platbe od zákazníka,...

INVOICE Your LOGO

Healthcare Freight and Supply
PO Box 1028
Riverside, CA 92501

PURCHASE ORDER

DATE: 10/01/2021
OF: 8873632
CUSTOMER: 65348

TemplateLAB

BUSINESS CONTRACT

Background:
This Service Agreement ("Agreement") is entered into on the [INSERT DATE] between:

Service Provider(s): [INSERT NAME] located at [INSERT ADDRESS] ("Service Provider", "Party", "Parties") and

Buyer(s): [INSERT NAME] located at [INSERT ADDRESS] ("Buyer", "Party", "Parties")

Services

- The Service Provider agrees to provide the services and the Buyer agrees to purchase the following services highlighted in Schedule 1 of this Agreement.

Purchase Price

- The Buyer agrees to pay to the Service Provider a total sum of \$[INSERT AMOUNT] for all obligations under this Agreement.
- The Service Provider **SHALL OR SHALL NOT** be responsible for all taxes in relation to the purchase of Services under this Agreement.

Payment

- Payment for the Services will be by: [INSERT ALL THOSE THAT APPLY]
 - [Credit or debit card],
 - [Personal Cheque],
 - [Cashier cheque],
 - [Cash],
 - [Money order], and
 - [Wire transfer].
- The following amounts will be paid:
 - Amount of \$[INSERT AMOUNT] previously paid by the Buyer;
 - Down payment of \$[INSERT AMOUNT] upon the performance of this Agreement.
 - Payment of \$[INSERT AMOUNT] for the Services [upon the completion of the Services] OR [in installments of \$[INSERT AMOUNT] on [INSERT DUE DATE OF INSTALLMENT PAYMENTS], until the price of the Services has been paid in full.

Right of Inspection

- [There is no right to inspection] OR [The Buyer shall have the right to examine the final products and shall do so within [INSERT DAYS] of receipt of the final product(s). In the event the Buyer discovers any issues, errors, or faults with the Services, the Buyer shall notify the Service Provider within [INSERT DAYS] of discovering said faults, or after completion of the Services. Failure to notify the Service Provider of these faults within this timeframe shall comprise an acceptance of the terms of this Agreement.]
- In the event the Services do not meet the standards of this Agreement, the Buyer may:

VYMÁHACIE SCENÁRE

Časový rozvrh vymáhacích krokov

- ✓ Koľko dní od splatnosti (alebo od predchádzajúceho kroku) vykonať vymáhací krok

Typy vymáhacích krokov

- ✓ Upomienka, úrok z omeškania, zmluvná pokuta, prerušenie dodávok, odstúpenie od zmluvy, poverenie inkasnej agentúry, žaloba na súd,...

Komunikačné kanály

- ✓ List, email, telefonát, osobné rokovanie,....
- ✓ Automatické alebo manuálne kroky
- ✓ Automatické s manuálnym potvrdením vopred alebo bez neho

Podľa fázy vymáhania

- ✓ Ak podal reklamáciu, ak je už v úpadku, ak je vysoké riziko neplatenia,...

Podľa segmentu dlžníka

- ✓ Scenár prispôsobený aj významu zákazníka, kto bude rokovať,...



FÁZY A SPÔSOBY VYMÁHANIA

Podľa toho, kto krok vykonáva

- ✓ Interné vymáhanie (mimosúdne aj súdne)
- ✓ Externé vymáhanie (mimosúdne aj súdne)

Podľa času od splatnosti

- ✓ Ranné (skoré) vymáhanie ... *Early collection, Amicable collection*
- ✓ Pokročilé (neskoré) vymáhanie ... *Late collection*



PRÍPADOVÉ ŠTÚDIE NA RIEŠENIE

Vyskúšajte si telefonát s firemným aj retailovým dlžníkom

- ✓ B2B: tvrdí, že (a) nedostal faktúru, (b) schvaľovateľ faktúry je na dovolenke, (c) dodávka nebola v poriadku, (d) už zaplatil, (e) faktúra nemala byť poslaná emailom, ale nahratá na zákaznícky portál, (f) chce faktúru na úroky z omeškania, inak ich neuhradí, (g) ak ho dáte na súd, prestane s Vami obchodovať, (h) že v zmluve neboli dohodnuté úroky z omeškania ani zmluvná pokuta
- ✓ B2C: tvrdí, že (a) nedostal faktúru, (b) tovar mu neprišiel, (c) už zaplatil, (d) nikdy s Vami žiadnu zmluvu nemal a nič neobjednal, (e) nemá peniaze, nemôže zaplatiť, (f) ak ho dáte na súd, pôjde do osobného bankrotu, (g) chce splátky na 60 mesiacov a je ochotný podpísať aj uznanie dlhu, (h) pohľadávka je premlčaná

Vyskúšajte si ako kredit manažér rozhovor s obchodným zástupcom Vašej firmy

- ✓ Obchodný zástupca Vám tvrdí, že zákazník si stanovil v tendri pevné platobné podmienky (chce platiť najskôr po 90 dňoch od dodania tovaru / služby), pričom Vaša firma bežne poskytuje splatnosť faktúr 30 dní
- ✓ Obchodný zástupca žiada navýšiť kreditný limit zákazníka, pretože kontrakt je na 1,5 mil. €, zákazník má u nás kreditný limit 2 mil. €, avšak má u nás ešte vystavené faktúry v sume 0,5 mil. €, ktoré ešte nie sú splatné a zároveň má u nás v realizácii staršiu objednávku, kde pracujeme na dodaní tovaru za 0,4 mil. €. Podľa ratingu externej agentúry je rizikom navýšiť pre tohto zákazníka kreditný limit nad sumu 1,5 mil. €

V SR bola pred 3 rokmi zriadená sieť 46 bezplatných dlhových poradní (pod Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny). V každej pracuje ekonóm, právnik a psychológ. Ich úlohou je bezplatne radiť ľuďom, ako vyriešiť svoju nezvládanú dlhovú situáciu.

- ✓ Myslíte si, že štát by mal poskytovať takúto bezplatnú sociálnu službu občanom? Ak áno, v čom je to pre štát ekonomicky a sociálne výhodné? Má takáto služba nejaké výhody aj pre veriteľov?

VYMÁHANIE CEZHRANIČNÝCH POHLÁDÁVOK

V rámci EÚ

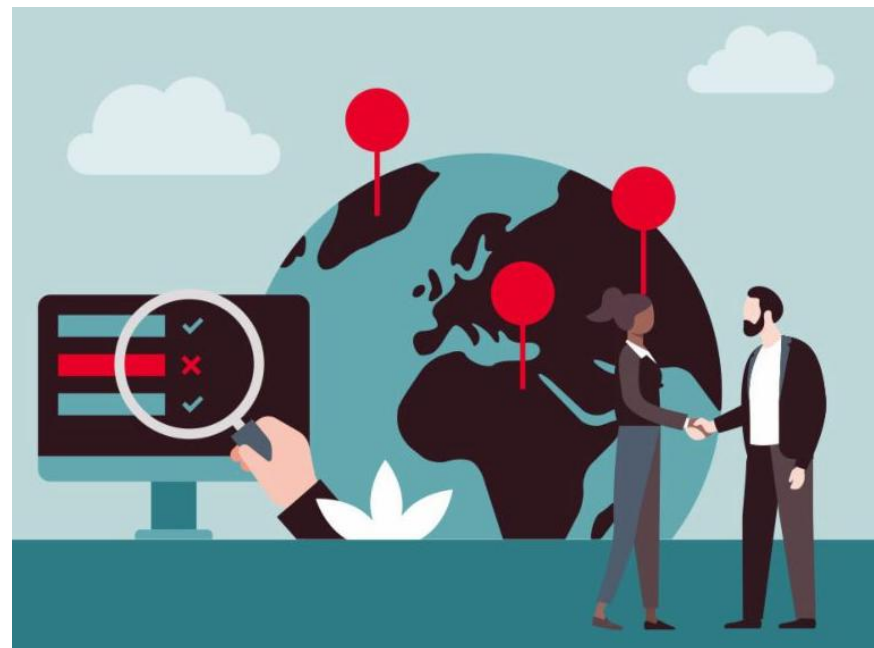
- ✓ Odlíšiť právnu silu Nariadenia EÚ a Smernice EÚ
- ✓ Vyššia úroveň právnej harmonizácie a právnej istoty
- ✓ Formulárové konania – jednotné podania v rámci EÚ:
 1. *Európsky platobný rozkaz*
 2. *Európsky exekučný titul*
 3. *Európsky príkaz na zablokovanie účtov*
- ✓ Iné harmonizácie práva pre účely vymáhania pohľadávok:
 1. *Voľba rozhodného práva zmluvných aj nezmluvných záväzkov*
 2. *Regulácia cezhraničných konkurzov*
 3. *Regulácia boja proti oneskoreným platbám v obchodných vzťahoch*
 4. *Regulácia spotrebiteľských úverov*

Mimo EÚ – tretie krajiny

- ✓ Zákon o medzinárodnom práve súkromnom: kolízne normy (*hmotné/procesné právo ktorého štátu platí pre daný prípad*)
- ✓ Opatrnosť pri uzatváraní zmluvy (*poznatie právneho a súdneho systému, potreba zahraničnej právnej kancelárie*)
- ✓ Politické riziká, menové (kurzové) riziká

Medzinárodná súdna arbitráž

- ✓ Neštátne súdy (rozhodcovské súdy) – súkromné, pri medzinárodných organizáciách, obchodných komorách...
- ✓ Obvykle rýchlejšie a neraz drahšie než štátne súdy, neverejné konanie, často iba jednostupňové konanie
- ✓ Určite dohodnúť vopred (v zmluve) napr. vo forme rozhodcovskej doložky



PRÍPADOVÁ ŠTÚDIA NA RIEŠENIE

Váš zákazník má sídlo v Portugalsku. Na Slovensku má iba zahraničnú pobočku. Tejto pobočke ste dodali riadne a včas tovar za 800.000 € a faktúra je už 35 dní po splatnosti. Faktúru ste podľa zmluvy vystavili na portugalské sídlo firmy, poslali ste ju na emailovú adresu v Indii, kde je umiestnené Oddelenie úhrady záväzkov Vášho zákazníka.

- ✓ Od koho budete pohľadávku vymáhať? Od slovenskej pobočky? Od portugalskej firmy? Od indického Oddelenia úhrady záväzkov?
- ✓ Aké kroky navrhujete urobiť pri internom vymáhaní cez svoje Oddelenie vymáhania pohľadávok?
- ✓ Ak interne nič nevymôžete, ako budete postupovať pri externom vymáhaní? Ako si vyberiete inkasnú agentúru, ktorej pohľadávku zveríte? Na ktorom súde budete pohľadávku žalovať? Ak Vám súd prizná právo na úhradu, exekútor v ktorej krajine bude poverený vymáhaním Vašej pohľadávky?
- ✓ Má tento zákazník povinnosť uhradiť Vám úroky z omeškania aj ak neboli dohodnuté v zmluve?
- ✓ Ako by celú situáciu zmenilo, ak by firma sídlila v Japonsku a nie v Portugalsku?

SANKČNÉ ZOZNAMY – DOPAD NA BUSINESS GLOBÁLNEJ FIRMY

S narastajúcim počtom vojnových konfliktov, terorizmu a príklonom štátov k autokratickým, diktátorským režimom a extrémistickým narastá počet sankčných zoznamov - embargo na business s krajinou, firmami a osobami v nej. Porušenie embarga má vážne finančné a reputačné dopady na porušiteľa.

Aké má firma povinnosti v tejto súvislosti?

- Nesmie obchodovať s **restricted parties** (krajínami, firmami, osobami) ... týka sa dodávateľov, zákazníkov, bánk
- Týka sa osôb a/alebo firiem (a teda aj firiem spojených s danými osobami podľa výšky ich vplyvu...)
- Máme povinnosť sledovať aktuálne zaradenie subjektov na sankčné zoznamy a prijať opatrenia
- Neprijímať a nevykonávať platby cez určité banky (hoci ide o platbu za predtým dodaný tovar)
- Sledovať zmeny vlastnickej štruktúry, aby sme zaznamenali „zakázané osoby“ vo firme obchodného partnera, alebo ich odchod z funkcie

Ako má globálna firma dodržať tieto pravidlá?

- Najčastejšie cez externého dodávateľa informácií
- Dáme mu údaje o našich zákazníkoch a dodávateľoch, o ich bankách...
- Ak identifikujú nášho business partnera na zozname, musíme zablokovať obchody a s ním a doriešiť čo s už vykonanými a neuhradenými obchodmi

