

# WINDYKATORZY ROKU



## Miliardy przywrócone do normalnego obrotu gospodarczego dzięki firmom windykacyjnym

**Pomimo utrzymywania się dobrych wskaźników ekonomicznych, w naszym kraju rośnie zarówno liczba, jak i wartość długów, ujawnianych w rejestrach negatywnej informacji w BIG-ach – praktycznie we wszystkich sektorach polskiej gospodarki, poczynając od gospodarstw domowych, na budownictwie czy handlu kończąc. Rosnącemu PKB, w sposób naturalny, towarzyszy rosnąca skala finansowania działalności kredytem handlowym czy finansowym.**



**Andrzej Roter**

prezes zarządu, Związek  
Przedsiębiorstw Finansowych  
w Polsce

Naturalną konsekwencją takiego stanu rzeczy jest wzrost wartości obsługiwanych wierzytelności. Według danych z najnowszego raportu ZPF, czyli Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (dawniej: Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce), wartość nominalna portfeli wierzytelności, zarządzanych przez członków ZPF – uczestników badania ankietowego – osiągnęła na koniec I kwartału 2019 r. 86,28 mld zł. To wzrost względem analogicznego okresu 2018 r. o 9,3 proc. To może oznaczać, że portfele należności polskich przedsiębiorstw rosną nawet szybciej niż polska gospodarka, co wymaga bacznej obserwacji przez analityków gospodarczych. Jedną z przyczyn takiej sytuacji może być niski poziom moralności finansowej w Polsce, jak ujawniają

wyniki najnowszych badań ZPF w tym obszarze<sup>1</sup>. Tym ważniejsze jest więc usuwanie barier w poprawie efektywności zarządzania wierzytelnościami, jak choćby tych związanych z dostępem do informacji o miejscu pobytu dłużnika, jego zameldowania, wielkości i tytułach zadłużenia. Systematyczne analizy i publikacje tzw. informacji negatywnych w BIG-ach dobitnie pokazują, że rynek potrzebuje skutecznych działań na rzecz przywracania do obiegu środków z rosnących należności finansowych. Trzeba bowiem dbać o potencjał wzrostu polskiej gospodarki, a polskie gospodarstwa domowe chro-

nić przed nadmiernym wzrostem cen usług i produktów. Powiększające się saldo należności przeterminowanych ani przez wierzycieli pierwotnych, ani nawet wtórnych, a tym bardziej przez rząd, nie jest odbierane ze spokojem. Rząd zauważył już ryzyko osłabienia wzrostu gospodarczego w wyniku nieterminowego wywiązywania się z zaciągniętych zobowiązań wobec kontrahentów. W odpowiedzi na ten problem stworzył nowe przepisy w sprawie zatorów płatniczych, których katalizatorem stały się między innymi wyniki badań ZPF i KRD nad jakością portfeli należności polskich przedsiębiorstw. Jednak same przepisy, nawet najlepsze, nie wystarczą do rozwiązania tego poważnego problemu. Potrzebna jest spójna dla wielu różnych obszarów polityka rządu, skutkująca racjonalnym wsparciem dla wierzycieli z wszystkich sektorów polskiej gospodarki, umożliwiająca im skuteczną realizację praw własności.



Działania na rzecz sprawnego przywracania środków finansowych do normalnego obrotu gospodarczego powinny być zintensyfikowane. Tym bardziej, że po najwyższym poziomie odzysku środków z należności przeterminowanych, odnotowanym w ostatnim kwartale 2018 r., obecnie obserwowany jest spadek wskaźnika przeciętnego udziału odzyskanych środków w portfelach firm członkowskich ZPF w relacji do ich wartości nominalnej netto. W I kwartale br. wyniósł on 2,56 proc. Mimo tego względnie niskiego wskaźnika, członkowie ZPF przywrócili w I kwartale 2019 r. do normalnego obrotu gospodarczego ponad 1,12 mld zł. W całym roku 2018 odzyskali zaś ponad 2,7 mld zł, co – zgodnie z danymi GUS – stanowi 74 proc. wszystkich środków odzyskanych w tym roku przez branżę windykacyjną<sup>2</sup>. Łącznie do normalnego obrotu członkowie ZPF z branży windykacyjnej w okresie ostatnich 4 lat przywrócili już kwotę ponad 10 mld zł. To jednak wciąż za mało w gospodarce, w któ-

rej portfele należności rosną szybciej od PKB, a poziom moralności finansowej spada. Należy oczywiście pamiętać, że działalność windykacyjnej, prowadzonej przez wszystkich wierzycieli, muszą towarzyszyć wysokie standardy etyki zawodowej. Stąd tak ważnym dla członków naszej organizacji jest fakt uznawania przez UOKiK w wielu obszarach merytorycznych Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych ZPF za wyznacznik dobrych obyczajów i rzetelności kupieckiej. Stosowanie się do tych zasad zapewnia realizację ważnych funkcji gospodarczych i społecznych działalności windykacyjnej, ale z zachowaniem słuszych interesów dłużników. Ważne jest więc, by zasady te, jako obowiązujące w swej działalności, przyjmowali wszyscy praktycy rynkowi z sektora zarządzania wierzytelnościami.

1. Anna Lewicka Strzalecka. *Moralność finansowa Polaków*. ZPF 2019.  
2. *Działalność przedsiębiorstw windykacyjnych w 2018 roku. Informacja sygnałowa*, GUS, lipiec 2019.

## WINDYKATORZY ROKU

**Szanowni Państwo,**  
naturalnie najlepiej byłoby, gdyby Państwo jako przedsiębiorcy nie musieli korzystać z usług firmy windykacyjnej, jednak żyjemy w rzeczywistości takiej a nie innej i wcześniej czy później jej pomoc będzie potrzebna każdemu. Jak wybrać tę, która najlepiej odpowie na nasz problem? Kiedy sięgnąć po windykację polubowną, a kiedy nie ma wyjścia, trzeba iść o krok dalej? Jak ewoluował rynek windykacji w Polsce i co

**dziś jest dla niego charakterystyczne?**  
Na te i inne pytania odpowiedzą Państwu eksperci zaproszeni na nasze łamy. Warto poświęcić chwilę na lekturę ich artykułów. Polecam też Państwa uwadze zestawienie Windykator Roku. Znajdą w nim Państwo firmy, które w naszej ocenie zasługują na to, by zwrócić na nie uwagę: podążają za potrzebami rynku i klienta, kreują trendy i wyznaczają kierunki rozwoju branży.

Redakcja



Nazwa firmy	Innowacyjne rozwiązania i oferty	Opis działalności
Atradius Collections BV Oddział w Polsce	„Collect@Net” – platforma, która pozwala rejestrować, a następnie monitorować postępy w sprawach przekazanych do windykacji należności 24 h/7, 365 dni w roku. Debt Collection Handbook wydawany przez Atradius Collections od 2008 r. jest wsparciem firm w odzyskiwaniu należności na całym świecie. Każdego roku publikacja aktualizowana jest o zmiany w przepisach prawnych w poszczególnych krajach. Już od pierwszej edycji Debt Collection Handbook zyskał zaufanie firm z całego świata i stał się podstawowym źródłem informacji w obszarze windykacji zagranicznej.	Atradius Collections jest jedną z największych na świecie firm zajmujących się zarządzaniem wierzytelnościami, oferującą międzynarodowe usługi skierowane do klientów biznesowych od ponad 85 lat. Firma w 20 biurach na terenie całego świata zatrudnia ponad 400 specjalistów od windykacji, którzy pracują dla 15 tys. klientów i prowadzą średnio 100 tys. spraw rocznie. Atradius Collections może pochwalić się szerokim doświadczeniem i czerpać z najlepszych międzynarodowych standardów dotyczących windykacji. Jednocześnie, dzięki najwyższej klasy ekspertom pracującym w poszczególnych krajach, posiada szeroką i specjalistyczną wiedzę dotyczącą poszczególnych rynków lokalnych. Dodatkowym wsparciem dla specjalistów Atradius Collections jest zintegrowana globalna platforma IT – Collect@Net, która pozwala rejestrować, a następnie monitorować postępy w sprawach przekazanych do windykacji należności 24 h/7, 365 dni w roku.
Intrum	Usługi zarządzania wierzytelnościami, inwestycje portfelowe, szeroka gama rozwiązań cyfrowych.	Krajowy lider rynku zarządzania wierzytelnościami. Misją firmy jest pomaganie innym: firma pomaga zadłużonym jednostkom w wyjściu z kłopotów finansowych, a także firmom, by dostawały swoje płatności na czas, dzięki czemu mogą się rozwijać, lepiej prosperować. Intrum działa w taki sposób, aby przyczyniać się do wprowadzania pozytywnych zmian dla społeczeństwa, dla ogółu. Naszym celem jest wyznaczanie drogi ku zdrowej gospodarce. Firma wierzy w etyczne prowadzenie biznesu w Polsce i etyczną windykację. Misja i wizja Intrum oparte są na czterech wartościach: Empathy, Ethics, Dedication i Solutions. Te wartości są drogowskazem dla pracowników i ekspertów codziennej pracy. Intrum jest firmą z dużymi ambicjami i jeszcze większym potencjałem. Intrum w Polsce jest wspierana przez doświadczenie Grupy Intrum, która działa w 25 krajach w całej Europie. Każdego dnia świadczy usługi dla ponad 80 tys. klientów i kontaktuje się z 250 tys. osób zadłużonych.
Kaczmarek Inkasso	Usługa windykacja na koszt dłużnika – WinGO.pl – windykacja online dla małych i średnich przedsiębiorstw bez kosztów wstępnych.	Kaczmarek Inkasso jest ekspertem z zakresu kompleksowej obsługi wierzytelności. Od 27 lat wykorzystuje skuteczne rozwiązania w procesie odzyskiwania długów. Obsługuje największe korporacje oraz małe i średnie przedsiębiorstwa ze wszystkich branż. Najważniejszym celem firmy jest zapewnienie kompleksowych rozwiązań z zakresu ochrony transakcji handlowych oraz zagwarantowanie wysokiego standardu usług zarządzania wierzytelnościami. Blisko trzy dekady nieprzerwanej działalności i współpraca ze wszystkimi sektorami gospodarki pozwoliły na wypracowanie różnorodnych modeli prowadzenia postępowań, dostosowanych do poszczególnych grup klientów. Mocną stroną firmy jest ścisła współpraca z Krajowym Rejestrem Długów, Biurem Informacji Gospodarczej, gdzie może upubliczniać dane dłużników. Atutem jest także współpraca z Kancelarią Prawną VIA LEX, która zapewnia kompleksową obsługę na etapie sądowo-egzekucyjnym. Firma była wielokrotnie nagradzana za innowacyjne rozwiązania służące odzyskiwaniu należności, m.in. usługę Windykacja na koszt dłużnika, WinGO.pl – windykację online dla MSP. Firma zdobyła też prestiżową nagrodę CESSIO Outsourcingu – Serwis Wierzytelności, opartą na wynikach głosowania podmiotów organizujących przetargi w zakresie outsourcingu zarządzania wierzytelnościami.
Ultimo	Nowoczesne contact center: eUltimo – portal do obsługi zadłużeń online; voice boty i chatboty; omnichannelowa komunikacja z klientem.	Ultimo jest jedną z czołowych firm zarządzających wierzytelnościami w Polsce, częścią międzynarodowej grupy B2Holding. Misją firmy jest przywracanie równowagi finansowej klientom poprzez wsparcie przy wychodzeniu z długów. Ważne są dla nas standardy działania i jakość obsługi osób zadłużonych oraz partnerów biznesowych. Wdrażamy innowacyjne rozwiązania, będące odpowiedzią na potrzeby klientów, oferując im jasne warunki współpracy, wygodny sposób kontaktu i wiele możliwości dogodnej spłaty zadłużenia. W ostatnim roku wdrożyliśmy portal do obsługi zadłużeń online. Dzięki eUltimo klienci firmy mogą sprawdzić wielkość swojego zadłużenia, zapoznać się z przygotowaną ofertą rozłożenia długu na raty, zatwierdzić umowę online, samodzielnie ustalić wysokość comiesięcznej raty oraz dokonać spłaty poprzez system płatności online. Dodatkowo uruchomiliśmy voice bota, który kontaktuje się z osobami zadłużonymi i przypomina o nadchodzącej dacie spłaty raty lub ustala z klientem nową datę płatności. Do dyspozycji klientów jest również chat bot, który na stronie internetowej firmy umożliwia rozmowę z wirtualnym doradcą. Obsługa osób zadłużonych w Ultimo odbywa się w oparciu o rozwiązania omnichannelowe: klient może rozpocząć proces zawarcia umowy w jednym kanale obsługi, a dokończyć go w dowolnym momencie za pomocą drugiego. Ultimo działa od 2002 r., a od 2005 r. jest członkiem Związku Przedsiębiorstw Finansowych (wcześniej KPF) w Polsce, współtworząc i przestrzegając Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych. Aktywnie działa w Ultimo zainicjowany przez pracowników zespół CSR Team, który podejmuje szereg akcji prospołecznych, w tym zbiórki, pomoc wolontariacką, działania na rzecz potrzebujących. Ultimo to firma nowoczesna i odpowiedzialna społecznie.
Vindix	Vindix świadczy pełen zakres usług z sektora odzyskiwania należności. Posiada nowoczesne call center, a także własny funkcjonalny system informatyczny dedykowany do windykacji. Aktywnie interesuje się nowymi technologiami w komunikacji z osobami zadłużonymi (obecnie wdraża rozwiązanie voice botów) oraz pracuje nad rozwiązaniem dla sektora MSP, które pozwoli im szybko i skutecznie odzyskiwać zaległe należności.	Główna działalność Vindix skupia się na zakupach portfeli wierzytelności na własny rachunek. Spółka świadczy kompleksowe usługi windykacyjne na każdym etapie spraw. Ponadto dzięki zespołowi doświadczonych w branży zarządzania wierzytelnościami specjalistów oraz profesjonalnej kadry Vindix świadczy również usługi doradcze w zakresie budowy strategii windykacyjnych, wyceny wierzytelności, jak również udziela porad prawnych. Profesjonalna obsada oraz wypracowany efektywny system pracy pozwala na osiągnięcie ponadprzeciętnych wyników w odzyskiwaniu nawet najtrudniejszych wierzytelności.

Problem opóźnionych płatności dotyka już 6 na 10 przedsiębiorców w naszym kraju.

WINDYKATORZY ROKU

# Co zrobić, żeby nie musieć windykować, czyli o działaniach prewencyjnych pozwalających na udaną współpracę z rzetelnym klientem

**Przedsiębiorcy mogą obecnie na wiele sposobów minimalizować ryzyko natknięcia się na nierzetelnych dłużników. Rynek usług szeroko rozumianego zarządzania należnościami oferuje obecnie wiele rozwiązań, po które mogą sięgać firmy chcące uniknąć tego rodzaju problemów.**

**Paweł Starczak**

członek zarządu, Hilton-Baird  
Financial Solutions

Nadal stosunkowo dużą popularnością cieszy się tak zwana pieczęć prewencyjna – jest to rozwiązanie oferowane przez wiele firm zajmujących się windykacją i usługami pokrewnymi. Jest to narzędzie mające pełnić rolę, mówiąc nieco trywialnie, „straszaka”, dyscyplinującego odbiorców danego klienta do terminowych spłat. Pieczęć taka sprowadza się do krótkiej informacji umieszczonej na fakturach, notach odsetkowych, dokumentach związanych z obrotem towarami czy sprzedażą usług. Odbiorca jest dzięki temu świadomy, że przekraczanie terminów płatności wobec danego kontrahenta

zaowocuje skierowaniem sprawy do windykacji.

## Monitoring płatności

Kolejną usługą to monitoring płatności. To rozwiązanie pozwala przedsiębiorcy na przekazanie obsługi wierzytelności w ręce profesjonalistów, którzy dołożą starań, aby nie powstawały zatory płatnicze.

W przypadku wystąpienia opóźnień w płatnościach kontaktują się z kontrahentami, przypominając o zaległościach. Moc działań jest stopniowana, nierzadko aż do skierowania spraw na drogę sądową.

## Inne rozwiązania

Ubezpieczenie należności przestało być już traktowane jako coś nowego:

sięga po nie coraz większa liczba przedsiębiorstw. To rozwiązanie oparte jest na przejściu ryzyka potencjalnej transakcji przez podmiot zewnętrzny, czyli ubezpieczyciela. Na zlecenie klienta sprawdza on wypłacalność i kondycję finansową kontrahentów, a potem podejmuje decyzję, czy jest w stanie zaoferować ubezpieczenie należności.

Z tym rozwiązaniem wiąże się inna możliwość, a mianowicie faktoring z przejściem ryzyka, zwany inaczej faktoringiem pełnym. Można traktować to jako pakiet usług w jednym produkcie – ubezpieczenie należności wszystkich lub wybranych odbiorców, a do tego finansowanie – faktor wypłaca środki z faktur w ciągu 24 godzin, eliminując konieczność oczekiwania na nie.

## Zmniejszyć ryzyko

Coraz większą popularność zdobywają też rozwiązania, które można określić mianem wywiadu gospodarczego, ocierające się o działania detektywistyczne. Począwszy od ustaleń terenowych, takich jak przyjrzenie się siedzibie potencjalnego kontrahenta, aż po zbadanie, jak dany podmiot jest postrzegany na rynku.

Spektrum dostępnych rozwiązań uzupełnia możliwość sięgnięcia do rozmaitych rejestrów dłużników. Tam możemy sprawdzić, czy nasz odbiorca nie zalega z płatnościami innym podmiotom.

Wszystkie te narzędzia pozwalają zmniejszyć ryzyko wynikające ze współpracy z nowymi kontrahentami lub zmiany warunków sprzedaży dla już posiadanych kontrahentów. Warto sięgać po różne rozwiązania, tak aby być świadomym graczem rynkowym i minimalizować czyhające na firmę zagrożenia.



# Dla klientów liczy się odpowiedzialny biznes, a społeczeństwo docenia etyczną windykację

**Jak efektywnie prosperować na rynku, by zdobyć i utrzymać lojalność klientów i móc powalczyć o konkurencyjność? Te pytania zadają sobie wszyscy przedsiębiorcy. Znalezienie odpowiedzi jest kluczowe także dla branży zarządzania wierzytelnościami, a to nie jest prosta sprawa. Dlaczego? Firmy windykacyjne oferujące pomoc dla firm i zadłużonych jednostek u części społeczeństwa cieszą się czarnym PR-em. Mit „złego windykatora” niestety nadal funkcjonuje w naszym kraju, choć rzeczywistość jest zupełnie inna. Dlatego podmioty z branży muszą starać się podwójnie, aby zdobyć zaufanie, co paradoksalnie jest z korzyścią dla wszystkich. Jak się okazuje, rozwiązanie tej kwestii jest proste.**



**Krzysztof Krauze**  
prezes zarządu, Intrum

Nie tylko największe koncerny, ale i mniejsze marki już dawno rozumiały, że aby wyróżnić się na rynku, trzeba czegoś więcej niż tylko dobrego produktu i skutecznej reklamy. Nastawione na *customer experience*, słuchają swoich klientów, a ci wiedzą, czego chcą. Żyją świadomie, odpowiedzialnie dokonują zakupów i takich też firm poszukują. To podejście

udziela się również kontrahentom, którzy poszukują partnerów działających *fair play*, troszczących się nie tylko o swoich pracowników, ale i o środowisko naturalne czy chcących służyć całym społeczeństwu. Biznes może nieść „wartość dodaną” i dostrzegła to również nasza branża.

Prowadzenie firmy zgodnie z filozofią *sustainability*, czyli zrównoważonego rozwoju, musi wynikać z podstaw jej działalności, tak jak w przypadku Intrum. Nasza misja oraz wizja opiera się na czterech wartościach: *Empathy, Ethics, Dedication i Solutions*. Są one wyznacznikiem naszego działania, zarówno jeżeli chodzi o kontakty z klientami, jak i dostawcami i resztą naszego otoczenia biznesowego. Szczególnie dwie pierwsze – empatia i etyka – są niezwykle ważne w naszej branży i można śmiało powiedzieć, że od nich zależy suk-

ces windykacji. Często zdarza się, że konsumenci mogliby rozwiązać swoje problemy finansowe, ale nie robią tego ze względu na nieodpowiednie podejście windykatora. Jak pokazuje nasze doświadczenie, osoba, która traktowana jest z szacunkiem i po partnersku, szybciej zdecyduje się na spłatę. W tej sytuacji wszyscy wygrywają. „Kowalski” powstrzymuje widniejącą na horyzoncie spiralę zadłużenia, a wierzyciel odzyskuje należne pieniądze i ma pewność, że zostało to dokonane w sposób etyczny. To po prostu kwestia zaufania w biznesie. Klienci powierzają nam losy swoich firm. To od działań takich podmiotów jak Intrum w dużej mierze zależy, czy zachowają płynność finansową i swoją pozycję rynkową. Oprócz profesjonalizmu i działających rozwiązań oczekują również przestrzegania zasad i transparentności.

Bycie etyczną firmą, nastawioną na zrównoważony rozwój, to obowiązek biznesowy XXI w. W przypadku Intrum to także duża odpowiedzialność. Jesteśmy liderem rynku windykacji w Polsce i wiemy, że na nasze działania są zwrócone oczy wszystkich. Chcemy i musimy postępować zgodnie z naszymi wartościami, bo założyliśmy sobie ważny cel: wyznaczenie drogi ku zdrowej gospodarce. Nie tylko nasze, ale także usługi innych firm z branży są potrzebne, bo problem opóźnionych płatności dotyka już 6 na 10 przedsiębiorców w naszym kraju. Przyjęliśmy na siebie rolę przewodnika, który poprzez swoje działania pokazuje innym, jak należy postępować, by wprowadzać realne zmiany w świecie. Wydaje się, że jest to cel, który łączy wszystkie firmy działające w sektorze zarządzania wierzytelnościami.

## WINDYKATORZY ROKU

## Ewolucja rynku windykacji, czyli droga od „złego windykatora” do klienta traktowanego z szacunkiem

**Na przestrzeni ostatnich lat wizerunek branży windykacyjnej uległ diametralnej zmianie. Standardowy windykator nie kojarzy się już z dużym, wygolonym człowiekiem, wzbudzającym strach samym wyglądem, lecz bardziej z pracownikiem biurowym, którego głównym orężem są zdolności negocjacyjne, a nie postura.**



Rafał Latos

prawnik, Kancelaria Effect

Rynek windykacji w Polsce zaczął się tworzyć wraz z przemianami gospodarczymi, jakie zaistniały z początkiem lat 90. XX w. Niby nie jest to dużo, bo jedynie 25 lat, ale biorąc pod uwagę skalę zmian, jakie zaszły w społeczeństwie od tego czasu, można powiedzieć, że są to całe wieki. Realia panujące zarówno między przedsiębiorcami, jak i konsumentami, były wtedy zupełnie inne niż dziś. Inne były również środki przekazu i technologie.

**Ewolucja postrzegania**

Dłużnik z lat 90. kojarzy się przede wszystkim ze zwykłym oszustem, którego celem było szybkie wzbogacenie się kosztem innych. Dzisiejsi dłużnicy to zaś w dużej części osoby, które wpadły w tarapaty finansowe z przyczyn, które nie zawsze zależały od nich (np. brak płatności ze strony innych kontrahentów czy też kryzys gospodarczy). Windykator, w latach ubiegłych, kojarzony był zaś z osiłkiem domaga-

jącym się zapłaty i stosującym w tym celu nie zawsze legalne metody, w tym groźby, szykany, a nawet przemoc fizyczną. Taki wizerunek windykacji pokutował w mediach i świadomości społecznej jeszcze przez długi czas. Windykacja starego typu nastawiona była przede wszystkim na działania w terenie. Nie było wówczas jeszcze telefonów komórkowych ani maili. Większość procesu windykacyjnego opierała się na wizycie w siedzibie lub miejscu zamieszkania dłużnika, a rosły windykator czasem wchodził nawet w kompetencje komornika i zabierał dłużnikowi co chciał. Standardem było doliczanie dodatkowych opłat do istniejącego (a czasem nawet nieistniejącego) długu. Oczywiście nielegalnie. Obecnie trend ten jest w znacznym odwrocie, a windykacja bezpośrednia jest coraz rzadziej spotykana.

**Negatywna łątka**

Firmy windykacyjne nie do końca pozbyły się jednak przyszłej im negatywnej łatki. W tym miejscu należy wspomnieć, że wciąż w opinii wielu osób windykacja jest pojęciem tożsamym z zagadnieniem egzekucji komorniczej. A przecież różnice między nimi są bardzo istotne. Windykacja i egzekucja komornicza mają co prawda taki sam cel, którym jest odzyskanie należnych pieniędzy, ale

bazują na zupełnie innych prawach. Windykator nie ma prawa egzekwować niczego przymusowo. Może jedynie nakłaniać do zapłaty, przekonywać i negocjować, natomiast komornik przymusowo egzekwuje wyroki sądowe. Komornik może zajmować nieruchomości, ruchomości, wynagrodzenie czy rachunki bankowe. Oczywiście jest to również ograniczone stosownymi przepisami, ale fakt jest taki, że co do zasady komornik może przyjść do domu dłużnika i zająć jakąś rzecz. Windykator zrobić tego nie może.

**Jak wygląda współczesny windykator?**

Przed wszystkim do bycia windykatorem nie potrzeba żadnych wymagań. Windykatorem może być więc każdy. Ogłoszenia o pracę w branży windykacyjnej najczęściej wskazują, że wymagane jest co najmniej średnie wynagrodzenie. Często szukani są również pracownicy z wykształceniem wyższym w zakresie prawa, administracji, ekonomii czy finansów itp. Praca na stanowisku windykatora to wciąż odpowiedzialne i stresujące zajęcie, ponieważ windykator na co dzień styka się z osobami, które mają liczne problemy, nie tylko natury finansowej. Zadłużenie może być bowiem skutkiem różnych przyczyn (utrata pracy, choroba, niewypłacalność kontrahentów), ale również samo zadłużenie zwykle generuje dla dłużnika różnorakie problemy. Celem windykatora jest nakłonienie dłużnika do zapłaty długu. Jego głównym zadaniem jest przeprowadzenie negocjacji

w taki sposób, by dłużnik uznał, że spłata zobowiązania na drodze polubownej to dla niego najlepsze rozwiązanie i dzięki temu uniknie on dalszych kosztów czy innych, negatywnych konsekwencji związanych z istnieniem długu. Windykator powinien wieloaspektowo ocenić sytuację dłużnika i znaleźć optymalne rozwiązanie, zarówno dla dłużnika, jak i dla wierzyciela. W szczególności jego działania mogą polegać na przesyłaniu dłużnikowi korespondencji listownej, e-maili czy podejmowaniu prób kontaktu telefonicznego. Windykator może oczywiście zjawić się również u dłużnika osobiście, choć jest to coraz rzadziej spotykane. Trzeba pamiętać, że windykator nie może obciążać dłużnika kosztami innymi niż odsetki. Dodatkowe koszty mogą pojawić się dopiero w razie wytoczenia procesu, a następnie egzekucji komorniczej. Dogadanie się z windykatorem często pozwala tych kosztów uniknąć.

**Negatywne praktyki**

Pomimo znacznej poprawy wizerunku windykatorów, wciąż oczywiście zdarzają się praktyki naganne. Przykładami takich praktyk są np.:

- oszukiwanie dłużnika co do rzeczywistej kwoty zadłużenia i jego podstawy,
- wykorzystywanie nieświadomości, zwłaszcza wobec osób starszych,
- ubliżanie dłużnikom i stosowanie groźb,
- groźenie wykonaniem czynności, do których windykator nie ma prawa – np. wszczęcie egzekucji komorniczej,

• udostępnianie danych o zadłużeniu osobom nieuprawnionym. Takie praktyki często dotyczyły domagania się należności za przedawnione długi sprzed wielu lat i zwykle odnosiły się do osób w podeszłym wieku. W celu ochrony takich osób wprowadzona została ważna zmiana w kodeksie cywilnym. W art. 117. kc dodano §21, zgodnie z którym „Po upływie terminu przedawnienia nie można domagać się zaspokojenia roszczenia przysługującego przeciwko konsumentowi”. Dzięki temu przedawnienie przestało być zarzutem, który dłużnik musiał zgłosić. Obecnie sąd jest obowiązany z urzędu badać, czy upłynął termin przedawnienia roszczenia.

**Czy w chwili obecnej należy bać się windykatorów?**

Raczej nie, bo czasy, kiedy stosowali oni metody nielegalne, w tym przemoc fizyczną, raczej bezpowrotnie odeszły. Na chwilę obecną metody stosowane w latach ubiegłych z pewnością nie spotkałyby się ze społeczną akceptacją. Windykacja jest więc zdecydowanie bardziej „ucywilizowana”. Nie oznacza to, że z windykatorem nie warto rozmawiać. Jeżeli dłużnik chce wyjść na prostą, to trzeba podjąć rozmowy i negocjacje. Unikanie kontaktu i udawanie, że problemu zadłużenia nie ma, przynosi zwykle negatywne skutki. Zarówno postępowanie sądowe, jak i egzekucyjne wiążą się bowiem z dodatkowymi kosztami, które bywają niewiele mniejsze od wartości samego długu. Dojście do porozumienia z windykatorem często pozwala ich uniknąć.



**Windykator powinien wieloaspektowo ocenić sytuację dłużnika i znaleźć optymalne rozwiązanie, zarówno dla dłużnika, jak i dla wierzyciela. W szczególności jego działania mogą polegać na przesyłaniu dłużnikowi korespondencji listownej, e-maili czy podejmowaniu prób kontaktu telefonicznego.**

Na koniec I półrocza br. z długami w Polsce zmagano się ponad 4 mln osób. Ich łączne zadłużenie wyniosło prawie 34 mld zł.

WINDYKATORZY ROKU

## Windykator czy komornik?

Odpowiedź jest prosta: najlepszym rozwiązaniem jest połączenie prac tych dwóch osób. Nie powinniśmy wybierać pomiędzy windykatorem a komornikiem, lecz stworzyć jedną wspólną i skuteczną ścieżkę, która umożliwi nam wyegzekwowanie długu. Ważne jest jednak, aby wiedzieć, którego z nich wybrać na danym etapie windykowania należności.



Magdalena Łucyszyn  
młodszy specjalista d/s wierzycelności, KW Mediator

### Zainicjować złożony proces

Windykator działa na zlecenie wierzyciela i poprzez pełnomocnictwo jest upoważniony do rozmów na temat należności. Podstawą do podjęcia czynności przez windykatora jest dokument, który potwierdza istnienie zobowiązania (faktura, umowa, tytuł wykonawczy). Najczęściej bywa tak, że to właśnie windykator rozpoczyna cały złożony proces windykacji należności. Pierwsze działanie, jakie powinniśmy podjąć za pośrednictwem firmy windykacyjnej/kancelarii prawnej, to negocjacje z dłużnikiem. Windykator kontaktuje się z dłużnikiem za pomocą pisemnego wezwania do zapłaty, negocjuje pośrednio (przez telefon), jak również odbywa wizyty terenowe. Polubowność jest niezwykle ważnym etapem, ponieważ często prowadzi do szybkiej spłaty długu oraz nie generuje dodatkowych kosztów związanych z postępowaniem sądowym czy też egzekucją komorniczą. Dlatego jeżeli chcemy, aby ktoś w naszym imieniu odzyskał należne nam pieniądze w możliwie jak najkrótszym czasie, dobrym posunięciem jest skierowanie sprawy do wyspecjalizowanej firmy windykacyjnej.

### W konsekwencji niepowodzenia działań polubownych

Dopiero konsekwencją niepowodzenia działań polubownych powinno być skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego i ostatecznie do komornika. Z definicji komornik to funkcjonariusz publiczny działający przy sądzie rejonowym. Musimy jednak pamiętać, iż dla komornika niezbędnym do rozpoczęcia prowadzenia czynności jest tytuł wykonawczy zaopatrzonego w klauzulę wykonalności. Swoją pracę zaczyna na podstawie otrzymania poprawnie skierowanego wniosku o wszczęcie egzekucji przez wierzyciela lub jego pełnomocnika. W większości przypadków wierzyciel wskazuje we wniosku majątek dłużnika, co ułatwia pracę komornikowi, ale też nie daje mu możliwości do negocjacji z dłużnikiem. Decyzja o odstąpieniu od części czynności przez komornika zawsze należy do wierzyciela i to właśnie w jego gestii jest ewentualna zmiana decyzji co do sposobu egzekucji w sytuacji, gdy dłużnik w trakcie postępowania egzekucyjnego zdecyduje się na zapłatę lub ugodę.

### Różnice w sposobie działania

Można więc zauważyć pewne różnice w sposobie działania tych dwóch podmiotów. Windykator na bieżąco informuje wierzyciela o stanie sprawy. Ma możliwość negocjowania spłaty zobowiązania, proponując dłużnikowi, oczywi-

ście za zgodą wierzyciela, umorzenie w części odsetek bądź też podpisanie korzystnej dla obu stron umowy polegającej na przykład na ratalnym spłaceniu długu. Na korzyść komornika wpływa fakt, iż w porównaniu z windykatorem ma on prawo wejść do mieszkania dłużnika i dokonać zajęcia rzeczy wartościowych w celu zlicytowania ich w późniejszym terminie. Dlatego też, kiedy dłużnik nie wyraża chęci do dobrowolnej spłaty zadłużenia, warto skierować wniosek do komornika, aby móc prawnie zabezpieczyć majątek dłużnika. Patrząc na cały złożony proces windykacji możemy stwierdzić, że praca windykatora oraz czynności egzekucyjne, jakie wykonuje komornik, to

tylko pewien zarys działań polegających na wyegzekwowaniu należności. W Polsce profesjonalne firmy windykacyjne proponują nam nowoczesny proces windykacji, który polega na zarządzaniu należnością od początkowego stadium przeterminowania. Przebieg windykacji należności zawiera w sobie szereg czynności, które usprawniają dochodzenie wierzycelności, poprzez pełną reprezentację klienta w poszczególnych etapach. Począwszy od procesu polubowności, następnie w procesie sądowym, jak również prowadzenie sprawy przy współpracy z komornikiem. Kierując sprawą do zewnętrznej firmy windykacyjnej możemy być pewni, iż indywidualnie zostaną dobrane do niej właściwe narzędzia w odpowiednim czasie tak, aby było można skutecznie odzyskać należność.

Odpowiedź na pytanie: „komornik czy windykator?” jest istotna dla wszystkich osób, które chcą samodzielnie dochodzić swoich należności. Trzeba również mieć na uwadze to, że poza pracą windykatora i komornika będziemy musieli skorzystać z pomocy prawnika. Dla takich osób alternatywnym rozwiązaniem będzie przekazanie sprawy do firmy windykacyjnej, która zapewni swoim klientom pełen proces windykacji należności zawierający w sobie wszystkie etapy postępowania windykacyjnego. W tym również współpracę z komornikiem, jeżeli proces polubowności nie przyniesie pożądanego skutku.



W Polsce profesjonalne firmy windykacyjne proponują nam nowoczesny proces windykacji, który polega na zarządzaniu należnością od początkowego stadium przeterminowania.

## Co zrobić, kiedy dostaniemy pismo o zadłużeniu?

Osoby, które miały lub mają dług, częściej niż osoby niezadłużone optymistycznie spoglądają w przyszłość (54 proc. vs. 43 proc.) – wynika z badania przeprowadzonego przez Wyższą Szkołę Bankową we Wrocławiu we współpracy z Grupą KRUK. Tymczasem kiedy pojawiają się kłopoty z regularnym opłacaniem rachunków, faktur, rat kredytów czy innych zobowiązań finansowych, niewiele osób samodzielnie podejmuje działania i kontaktuje się z wierzycielem.



Agnieszka Salach  
menadżer ds. PR, Grupa KRUK

### Co zrobić, kiedy otrzymamy pismo od wierzyciela?

Przed wszystkim należy dokładnie przeczytać wszystkie informacje zawarte w takim piśmie. Znajdują się w nim najważniejsze informacje dotyczące zadłużenia, czyli: jaka jest jego wysokość, jaki jest termin jego spłaty, a także koszty wchodzące w skład zadłużenia, takie jak na przykład odsetki lub prowizje wynikające z będącej źródłem zobowiązania umowy z wierzycielem czy odsetki za opóźnienie w zapłacie. Po zapoznaniu się z piśmie należy jak najszybciej skontaktować się z wierzycielem lub firmą zarządzającą wierzycelnościami, której dane kontaktowe z pewnością znajdują się w piśmie.

### Dlaczego kontaktuje się ze mną firma windykacyjna?

Wierzyciel, czyli na przykład bank, firma telekomunikacyjna czy ubezpieczyciel może zgodnie z prawem przekazać do obsługi firmie windy-

kacyjnej sprawy swoich klientów dotyczące niezapłaconych rachunków, rat kredytów itp. Wszystko to na podstawie podpisanej między takimi firmami umowy o obsługę wierzycelności, która zawiera też zapisy dotyczące powierzenia i przetwarzania danych osobowych. Jest to działanie zgodne z obowiązującym prawem. Może się też zdarzyć, że profesjonalny podmiot kupi długi od banku lub innej firmy i tym samym stanie się ich właścicielem. Wtedy może przetwarzać dane osób zadłużonych na podstawie przepisów RODO (art. 6 ust. 1 lit. f). Podmiot ten może zlecić zarządzanie zakupionymi wierzycelnościami profesjonalnej firmie odzyskującej długi. A zatem mimo że kredyt lub pożyczkę bierzemy w banku, w sprawie odzyskania zaległych płatności może się z nami skontaktować firma obsługująca wierzycelności lub zarządzająca nimi.

### Dlaczego kwota mojego zadłużenia jest wyższa?

Jak to się dzieje, że kwota zadłużenia do spłaty jest wyższa od kwoty kredytu lub pożyczki? Z czego to wynika? Do podstawowej kwoty pożyczki lub kredytu są doliczane dodatkowe koszty wynikające często z zapisów zawartej umowy,

m.in. mogą to być odsetki stanowiące wynagrodzenie banku albo pożyczkodawcy za udzielenie nam kredytu czy pożyczki (tzw. odsetki kapitałowe) czy też odsetki za opóźnienie w terminowej spłacie należności. W przypadku zadłużenia wobec firmy telekomunikacyjnej będą to na przykład: dodatkowe opłaty za sprzęt, dekodery, kartę do dekodera, kary za zerwanie umowy przed jej wygaśnięciem, kary za nieterminowy zwrot sprzętu. Dlatego w chwili pojawienia się problemów ze spłatą zadłużenia warto raz jeszcze przeczytać zapisy zawartych umów dotyczących nieopłaconych rat czy rachunków. Unikanie spłaty zadłużenia może spowodować, że sprawa zostanie skierowana do sądu. Wtedy trzeba liczyć się z tym, że do kosztów zadłużenia mogą też dość dodatkowe koszty sądowe, które będzie musiała zapłacić osoba zadłużona. Jeśli wierzyciel uzyska w sądzie orzeczenie korzystne dla siebie (wyrok bądź nakaz zapłaty), a sprawa została skierowana do komornika, to może powiększyć się też o koszty komornicze. Należy pamiętać, że wierzyciel ma prawo do wielokrotnego ponownego wszczęcia egzekucji komorniczej, jeśli nie doszło do spłaty zadłużenia. A zatem koszty komornicze mogą

być doliczane za każdą egzekucję. Warto dodać, że komornik od każdej wpłaconej mu kwoty pobiera należne mu koszty, więc do wierzyciela przekazuje kwotę wpłaty pomniejszoną o te koszty. Wiele osób nie zdaje sobie sprawy z tego, że poza pełną kwotą pożyczki czy kredytu w skład zadłużenia wchodzi szereg innych kosztów. Dlatego w momencie problemów z terminowymi płatnościami warto czym prędzej skontaktować się z wierzycielem lub z firmą obsługującą zadłużenie. Zapoznanie się z samymi kosztami może pomóc osobie zadłużonej w podjęciu decyzji – czy chce porozumieć się z wierzycielem lub firmą windykacyjną, czy woli czekać, aż jej sprawa trafi do sądu. Brak kontaktu ze strony klienta jest równoznaczny z oddaniem przez niego decyzji dotyczącej dalszych losów jego sprawy firmie obsługującej jego zadłużenie. Kiedy dług jest obsługiwany przez firmę zarządzającą wierzycelnościami, a osoba zadłużona podpisze ugodę i będzie ją terminowo spłacać, to wówczas nie będzie obciążona dodatkowymi kosztami sądowymi czy komornicznymi, które mogą zwiększyć kwotę długu. Najważniejsze to działać i wyrazić chęć spłaty swojego zadłużenia.

Z danych Grupy KRUK wynika, że na koniec I półrocza br. z długami w Polsce zmagano się ponad 4 mln osób. Ich łączne zadłużenie wyniosło prawie 34 mld zł. Średnio jedna osoba zadłużona ma do spłaty dług w wysokości 5 798 zł. W przypadku osób, które już zmagają się z zadłużeniem, optymistyczne spojrzenie może być tzw. myśleniem życzeniowym. Ponad połowa badanych uważa, że ich sytuacja w ciągu najbliższych lat się poprawi. Wszystko to zależy od podjętych działań, m.in. od tego, czy skontaktujemy się z wierzycielem i jaką formę współpracy wybierzemy.

## WINDYKATORZY ROKU

## WINDYKACJA SZYTA NA MIARĘ, CZYLI JAK WINDYKOWAĆ NISKIE, A JAK WYSOKIE NALEŻNOŚCI

**Na sposób dochodzenia należności ma wpływ wiele czynników – co do zasady oczywistym jest, że im szybciej wierzyciel rozpocznie proces windykacji, tym większą ma szansę na zaspokojenie swojej wierzytelności. Z czasem może się okazać, że kolejka wierzycieli jest długa, a majątek dłużnika coraz mniejszy. Jak zatem podejść do tematu odzyskiwania przeterminowanych płatności, aby robić to skutecznie i bez zbędnych wydatków?**



adw. Izabela  
**Długolecka-Górczyńska**  
partner, kancelaria RK Legal

W pierwszej kolejności należy ocenić, jakiego rzędu należności pozostają do wyegzekwowania od nierzetelnego kontrahenta. Jeśli wierzytelności są relatywnie niewielkie (np. 300–500 zł), dochodzenie ich za pośrednictwem sądu i komornika może okazać się nieopłacalne. Często lepszym rozwiązaniem wydaje się być rozpoczęcie procesu windykacji przedsądowej (wezwanie do zapłaty czy telefonu), a w przypadku niepowodzenia takiej formy, spisanie ich w koszty uzyskania przychodu. Jeśli niewielkich wierzytelności jest jednak wiele, takie rozwiązanie również może nie być korzystne dla wierzyciela.

#### Sytuacja po nowelizacji

Nowelizacją ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, która weszła w życie w dniu 21 sierpnia 2019 r. w znaczący sposób podwyższona została wysokość opłat sądowych w postępowaniu uproszczonym, w którym rozpatrywana jest większość spraw o za-

płatę, gdzie wartość przedmiotu sporu nie przekracza 20 tys. zł. Przykładowo przed nowelizacją w sprawie, w której wierzyciel dochodził kwoty 510 zł, był on zobowiązany do wniesienia opłaty sądowej w wysokości 30 zł. Obecnie musi już zapłacić 100 zł, aby sąd rozpatrzył jego pozew. Oznacza to, że sama tylko opłata sądowa będzie stanowiła aż 20 proc. kwoty dochodzonego roszczenia, podczas gdy nie jest to jedyny koszt, jaki musi ponieść wierzyciel. Już od początku 2019 r. obowiązują też wyższe opłaty w postępowaniu egzekucyjnym – na tym etapie wierzyciel również musi wyłożyć większe kwoty na początku postępowania, nie mając jednocześnie gwarancji, że uda mu się je odzyskać w jego toku. Najczęstszą metodą dochodzenia małych należności wynikających z faktur jest EPU (elektroniczne postępowanie upominawcze), które jest tańsze (opłata stanowi 1,25 proc. wps) i z założenia szybsze. Niestety i to ulegnie niebawem zmianie – już w lutym 2020 r. w przypadku złożenia przez dłużnika sprzeciwu od nakazu zapłaty lub kiedy sąd uzna, że taki nakaz nie może zostać wydany, sąd EPU, zamiast przekazać sprawę do sądu zwykłego (jak jest obecnie), postępowanie umorzy. Zmusi to powoda do ponownego zajęcia się sprawą, opłacenia jej (w wysokości 5 proc. wps) i skierowania do sądu właściwego w trybie papierowym.

#### Metody

Poza kwestią opłaty, przedsiębiorca mający w planach dochodzenie należności o niskich nominałach musi rozważyć, jakich metod użyć, aby wierzytelność wyegzekwować. Statystycznie niskie wierzytelności należą do tych, które spłacają się częściej i w całości. W ich przypadku bardzo często wystarczy wpis dłużnika do odpowiedniego rejestru dłużników (KRD czy BIG), aby na koncie wierzyciela znalazła się zaległa kwota. Pojawienie się bowiem takiego wpisu bardzo często blokuje dłużnika w dalszych jego działaniach (kredyt, zawarcie umowy ratalnej spłaty czy chociażby umowy abonamentowej), ponieważ przyszli kontrahenci sprawdzają rejestry dłużników przed zawarciem umowy. Również na etapie postępowania egzekucyjnego wystarczy zazwyczaj zajęcie rachunku bankowego dłużnika czy wierzytelności w Urzędzie Skarbowym, aby dochodzona kwota została zaspokojona w całości. Niemniej jednak na tym poziomie zaspokojalność jest znacznie niższa niż na etapie przedsądowym. Należy także pamiętać, że to na dłużnika przerzucany jest ciężar pokrycia kosztów postępowania, więc o ile egzekucja okaże się skuteczna – wierzyciel nie musi martwić się rosnącymi kosztami. W przeciwnym wypadku może się niestety okazać, że przewyższą one wartość samej wierzytelności, co narazi wierzyciela na stratę nie 500, a nawet 1000 zł w perspektywie czasu.

#### Egzekucja wysokich należności

Zupełnie inaczej przedstawia się dochodzenie należności relatywnie wysokich (powyżej 20 tys. zł). W tym wypadku droga sądowa często jest konieczna do uzyskania zaspokojenia, należności te częściej też bywają sporne. Etap polubowny ulega za-

zwyczaj skróceniu do minimum – jeśli dłużnik jest zainteresowany spłatą, możliwe jest zawarcie ugody, ustalenie ratalnej spłaty czy dodatkowych zabezpieczeń. W tym wypadku na niekorzyść wierzyciela działa też czas – im dłużej będzie on prowadził działania polubowne (bezsukteczne), tym mniejsza może się okazać szansa na zaspokojenie się z topniejącego majątku dłużnika. Opłata sądowa w przypadku należności powyżej 20 tys. zł wynosi niezmiennie 5 proc. wartości dochodzonej kwoty. Również pozostałe kwoty (zaliczki komornicze) stanowią mniejszy procent należności do odzyskania. Po uzyskaniu tytułu wykonawczego (nakaz zapłaty, wyrok) warto też szybko udać się do komornika – ma on możliwość zajęcia rachunków bankowych dłużnika, odszukania należących do niego ruchomości czy nieruchomości oraz przeprowadzenia egzekucji z tych składników majątku. Wysokie wierzytelności są bardzo często zabezpieczone poprzez m.in. umowy przewłaszczenia, umowy zastawu czy ustanowienie hipoteki na nieruchomości – zwiększa

to w oczywisty sposób szanse wierzyciela na skuteczną egzekucję, bowiem (jak w przypadku zastawu czy hipoteki) daje wierzycielowi uprzywilejowanemu pierwszeństwo w wypłacie środków uzyskanych ze sprzedaży danego składnika majątku.

#### Podjąć opłacalne kroki

W sytuacji, gdy postępowanie egzekucyjne nie przynosi oczekiwanych efektów lub, co ma większy sens, w przypadku wierzytelności trudnych już na etapie polubownym, warto skorzystać z usług agencji detektywistycznej. Pozwala to na uzyskanie kompletnego raportu o majątku dłużnika, a jeśli badanie przeprowadzone jest przed wszczęciem postępowania sądowego – nawet na zabezpieczenie się na majątku dłużnika, co zwiększa szansę na późniejsze skuteczne zaspokojenie. Rozwiązanie to jest drogie (kilka tysięcy złotych, w zależności od rodzaju raportu i podjętych działań), ma więc zastosowanie tylko w przypadku wysokich sald.

Każdy wierzyciel, planując strategię działania w przypadku metody dochodzenia należności, musi rozważyć, jakie kroki będą dla niego opłacalne w stosunku do posiadanych rodzajów wierzytelności do odzyskania. W przypadku jednego przedsiębiorcy rozwiązaniem będzie wewnętrzny dział windykacji, w stosunku zaś do innego – całkowity outsourcing usług windykacyjnych do profesjonalnego podmiotu. Jedno jest pewne – aby skutecznie podejść do tematu odzyskiwania długów, warto przeanalizować swoją sytuację i ustalić plan działania, bowiem brak strategii w tym wypadku może spowodować poniesienie niepotrzebnych kosztów, co wcale nie przełoży się na skuteczność podejmowanych działań windykacyjnych.



**Każdy wierzyciel planując strategię działania w przypadku metody dochodzenia należności, musi rozważyć, jakie kroki będą dla niego opłacalne w stosunku do posiadanych rodzajów wierzytelności do odzyskania.**

## Spłata długu przez Internet? Teraz to już możliwe

**W sierpniu 2019 r. przeciętny polski internauta spędził w sieci blisko 2 godzinny dziennie<sup>1</sup>. Najwięcej czasu online – blisko 24 godziny tygodniowo – spędzają ludzie młodzi w wieku 18–24 lata. Nieco mniej, bo 15 godzin tygodniowo, w sieci spędzają osoby w wieku 35–44 lata<sup>2</sup>. Oni również, według raportu BIG InfoMonitor, mają najczęściej problemy z terminową spłatą swoich zobowiązań. Właśnie dlatego nowoczesne firmy windykacyjne wychodzą naprzeciw oczekiwaniom swoich klientów, umożliwiając im spłatę długów za pomocą specjalnych portali obsługi zadłużenia.**



Anna Musiał  
menadżer kanałów cyfrowych,  
Ultimo

Na co dzień rzadko rozstajemy się telefonem, tabletem czy komputerem. Coraz więcej spraw załatwiamy przez Internet: płacimy rachunki, zawieramy umowy czy umawiamy się do lekarza. Teraz także możliwa jest spłata długów online.

#### Jak to działa?

Chcąc skorzystać z udogodnień platformy do obsługi zadłużenia po pierwsze należy sprawdzić, czy

dana firma windykacyjna posiada takie rozwiązanie. W tym celu wystarczy wejść na jej stronę internetową. Następnie, gdy portal obsługi zadłużenia jest udostępniony klientom, wymagane jest bezpłatne zarejestrowanie się w nim. W tym celu należy podać imię i nazwisko oraz kilka innych danych, które umożliwią firmie windykacyjnej weryfikację, czy dana osoba jest jej klientem. Po założeniu indywidualnego konta klient otrzymuje pełny dostęp do platformy i w prosty sposób może zarządzać swoimi zobowiązaniami 24 godziny, 7 dni w tygodniu, za pomocą komputera stacjonarnego, laptopa, tabletu czy smartfona. Do zalet portalu obsługi zadłużenia zaliczyć można przede wszystkim nieograniczony dostęp i możliwość zarządzania swoimi zobowiązaniami bez

wychodzenia z domu. Zarejestrowani klienci mogą sprawdzić wielkość swojego zadłużenia i zapoznać się z przygotowaną ofertą rozłożenia długu na raty. Dodatkowo w kilku krokach mogą zatwierdzić ugodę online lub samodzielnie ustalić wysokość comiesięcznej raty, jak również dokonać spłaty poprzez system płatności online. Dodatkowo platforma umożliwi kontakt z konsultantem, przejrzanie dokumentów czy sprawdzenie harmonogramu rat pozostałych do spłaty.

#### Czy to jest bezpieczne?

Portale do obsługi zadłużonych zostały stworzone z wykorzystaniem najlepszych praktyk wytwarzania bezpiecznego oprogramowania, a każda nowa wdrażana funkcjonalność jest konsultowana z ekspertem bezpieczeństwa IT oraz

Inspektorem Danych Osobowych. Konto chronione jest hasłem, które klient sam tworzy podczas rejestracji, a wgląd do wszystkich informacji ma tylko użytkownik platformy. Coraz więcej firm udostępnia swoim klientom liczne udogodnienia. Wszystko po to, aby klienci mogli kontaktować się z nimi w najwygodniejszy dla nich sposób, za pomocą telefonu, maili, różnorodnych platform czy aplikacji mobilnych. Dzięki nowoczesnym rozwiązaniom także osoby borykające się z problemami finansowymi w prosty sposób mogą spłacać swoje długi przez Internet oraz załatwić wszystkie formalności online bez konieczności wychodzenia z domu.

1. <http://pbi.org.pl/raporty/polscy-internauci-w-sierpniu-2019/>  
2. [https://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2019/K\\_133\\_19.PDF](https://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2019/K_133_19.PDF)