

Informacja prasowa

6 stereotypów na temat firm windykacyjnych i procesu windykacji

O firmach windykacyjnych pisze i słyszy się najczęściej w kontekście stosowania niedozwolonych praktyk, stanowiących złamanie prawa bądź dobrych obyczajów. Profesjonalne firmy zarządzające wierzytelnościami, zrzeszone w KPF, przyznają, że rynek nie jest całkowicie od nich wolny, ale nie podpisują się pod takimi praktykami. O znaczeniu profesjonalnej windykacji dla gospodarki, budżetu państwa i jakości życia przeciętnego gospodarstwa domowego mówi się wyjątkowo rzadko. Czy firmy windykacyjne działają poza prawem? Czy konsumenci są bezbronni wobec ich działań? Czy przedawnione długi znikają i nikt nie ma prawa ich dochodzić? Oto 6 największych stereotypów dotyczących działalności firm windykacyjnych.

Stereotyp 1

Konsumenci są bezbronni wobec nieuczciwych praktyk firm pseudowindykacyjnych

W każdej branży działają podmioty profesjonalne i takie, które funkcjonują poza prawem. W tym roku Ministerstwo Sprawiedliwości zapowiedziało zmiany w przepisach prawnych, które będą miały wpływ na działanie nieuczciwych firm windykacyjnych. Resort zaproponował, by za uporczywe nękanie groziło windykatorom do 5 lat więzienia. Nowe zapisy mają pojawić się w Kodeksie karnym. Jednak już dziś, jeśli spotkamy z łamaniem prawa czy dobrych obyczajów przez windykatora, to możemy, a wręcz powinniśmy zgłosić to na policję czy do prokuratury.

Wiarygodność firmy – także windykacyjnej – można zaś sprawdzić m.in. w Krajowym Rejestrze Sądowym, Biurach Informacji Gospodarczej lub na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (o ile akcje takiej firmy są publiczne). W przypadku nadużyć warto pamiętać, że na straży rzetelności działań wszystkich firm z branży finansowej stoi Biuro Rzecznika Finansowego, które przyjmuje skargi i pomaga konsumentom. Można odwołać się także do Federacji Konsumentów. O pomoc w sprawach naruszeń swoich praw, konsumenci mogą zgłaszać się do profesjonalnie działających Rzeczników Praw Konsumenta. W przypadku naruszenia Zasad Dobrych Praktyk przez firmę należącą do KPF, można taki fakt zgłaszać do Komisji Etyki KPF pod adresem: etyka@kpf.pl.

Stereotyp 2

Wszystkie firmy windykacyjne stosują praktyki niedozwolone

Firmy windykacyjne są wierzycielami kilku milionów gospodarstw domowych, a wiele firm, jak banki, instytucje pożyczkowe, spółdzielnie mieszkaniowe, telekomy, dostawcy prądu czy wody, PKP oraz gmin zleca odzyskanie swoich należności firmom windykacyjnym. Dłużnikiem może być więc praktycznie każdy. Na polskim rynku działa wiele profesjonalnych

firm windykacyjnych i pseudowindykacyjnych. Te drugie stosują nieuczciwe praktyki i nie przestrzegają norm etycznych. W Polsce funkcjonują jednak firmy windykacyjne, które działają w sposób profesjonalny. Warto podkreślić, że firmy zarządzające wierzytelnościami, zrzeszone w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych (KPF) podlegają rygorystycznym Zasadom Dobrych Praktyk Windykacyjnych i co roku poddają się audytowi etycznemu. Zasady Dobrych Praktyk to przepisy samorządowe, które określają, w jaki sposób powinna wyglądać profesjonalna windykacja, czyli m.in. korespondencja z dłużnikiem, rozmowy telefoniczne czy windykacja terenowa. Zasady te dotyczą również ochrony informacji oraz danych osobowych, a także w sposób jasny i klarowny formułują praktyki, które są zakazane i niedozwolone.

Stereotyp 3

Firmy windykacyjne ściągają wyłącznie długi, które nie istnieją

W społeczeństwie panuje przekonanie, że jeśli kontaktuje się z nami firma windykacyjna, to zapewne celem spłaty zadłużenia, które... nie istnieje. Często myślimy bowiem, że zadłużenie, które trafiło do firmy windykacyjnej, może wynikać jedynie zaciągniętego kredytu, pożyczki czy debetu na karcie kredytowej. A takiego przecież nie zaciągaliśmy. Nic bardziej mylnego. Zadłużenie może powstać także w wyniku niezapłaconego mandatu, nieuregulowanego rachunku za prąd, telefon lub innych „drobnych” zobowiązań, o których konsumenci często zapominają. Z danych KPF wynika, że osoby, które zapomniały o terminowej spłacie należności stanowią aż 27 proc. ogółu osób zadłużonych. Praktycznie każdy Polak może się więc znaleźć wśród dłużników, z którymi kontaktuje się firma windykacyjna. Może się to zdarzyć całkowicie przypadkiem, kiedy na przykład ktoś zamieszkał w mieszkaniu, które wcześniej zajmowała osoba z długami, a która nie spełniła obowiązku powiadomienia swoich wierzycieli o zmianie swoich danych teleadresowych. Warto pamiętać, że firma windykacyjna może zadzwonić do nas w sprawie zadłużenia również wtedy, gdy rzeczywiście nie zaciągaliśmy zobowiązań, ale ktoś obcy bez naszej wiedzy użył czy po prostu ukradł nasze dane osobowe, posłużył się nimi w banku bądź instytucji pożyczkowej i w ten sposób wyłudził pieniądze. To dość częste zjawisko, zwłaszcza w XXI wieku, gdy cyberprzestępczość zatacza coraz szersze kręgi. Tylko w takim przypadku można mówić o długu, który nie istnieje.

Stereotyp 4

Windykatorzy odwiedzają konsumentów w domu, a nie mają do tego prawa

Wierzyciel ma prawo oczekiwać spłaty długu, a jeśli nie może skontaktować się z dłużnikiem w prosty sposób, na przykład poprzez wysłanie pisma czy rozmowę telefoniczną, to musi stosować inne sposoby na skomunikowanie się. Takim rozwiązaniem jest tzw. wizyta domowa. Co prawda, jest bardzo czasochłonna i kosztowna dla wierzyciela, jednak ze względu na postawę, zachowanie dłużnika lub brak aktualnych danych do kontaktu telefonicznego, wierzyciel – a w jego imieniu windykator – czasem musi podjąć taką próbę. Nie ma żadnego przepisu, który zabraniałby tzw. windykacji terenowej, która jest formą windykacji polubownej. Warto natomiast podkreślić, że windykacja, również w tej formie, powinna odbywać się zgodnie z zasadami etycznymi i literą prawa. Zasady Dobrych Praktyk Windykacyjnych, wypracowane przez członków KPF, określają w jaki sposób powinna ona wyglądać. Przede wszystkim wizyty windykatorów terenowych powinny być podejmowane w czasie i miejscu, które nie będą uciążliwe dla dłużnika, a wizyty w innych miejscach niż miejsce zamieszkania powinny być prowadzone w sposób zapewniający prawo do prywatności i ochrony danych. Inspektor terenowy powinien zawsze przedstawić się, okazać identyfikator lub upoważnienie do działania wydane przez firmę windykacyjną.

Stereotyp 5

Wierzyciel czy też reprezentujący go windykator nie ma prawa oczekiwać spłaty przedawnionego długu

Zgodnie z nowymi przepisami Ministerstwa Sprawiedliwości, które weszły w życie latem tego roku, zmianom uległy terminy przedawnienia długów. Kiedyś wierzyciel miał 10 lat na dochodzenie zapłaty, dziś 6 lat. Po tym czasie roszczenie ulega przedawnieniu, co oznacza jedynie, że wierzyciel traci ochronę sądową dla swojego prawa dochodzenia długu. Dług, mimo że stał się przedawniony, nie oznacza, że zniknął. Dług przedawniony przechodzi w stan naturalny, co znaczy, że istnieje do czasu jego spłaty przez dłużnika. Wierzyciel ma nadal prawo do upominania się o spłatę należności. Może zatem prowadzić polubowną windykację pozasądową, czyli nadal kontaktować się z konsumentem celem spłaty zobowiązania.

Stereotyp 6

Gdy dzwoni, pisze do nas firma windykacyjna, lepiej nie podejmować z nią żadnego kontaktu

Firma windykacyjna zajmuje się zazwyczaj takim długiem, którego wierzyciel (bank, spółdzielnia mieszkaniowa, dostawca prądu czy wody itp.), ze względu na postawę lub sytuację dłużnika, sam nie był w stanie odzyskać w czasie, jaki na to przeznaczył. Należy pamiętać, że skierowanie sprawy do sądu przez wierzyciela, a potem do egzekucji komorniczej, stawia osobę zadłużoną w obliczu konieczności spełnienia zobowiązania niezwłocznie, jak najszybciej. I co również niezwykle istotne – jeśli dług był bezsporny i zapadł wyrok sądowy, wiąże się to nieodwołalnie z dodatkowymi kosztami, w tym: sądowymi, egzekucyjnymi, zastępstwa procesowego, czy w postaci odsetek za opóźnienie. Tymczasem, z firmą windykacyjną możliwe jest polubowne rozwiązanie problemu zaległych zobowiązań i ustalenie takiego harmonogramu, by spłata długu nie rujnowała domowego budżetu i konieczności spłaty bieżących, cyklicznych zobowiązań. Każdy przypadek należy zatem przeanalizować i zastanowić się nad takimi warunkami spłaty, które będą korzystne dla obu stron.

Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców powstała 27 października 1999 roku i obecnie zrzesza ponad 100 kluczowych przedsiębiorstw z rynku finansowego w Polsce, między innymi z sektora bankowego, doradztwa i pośrednictwa finansowego, instytucji pożyczkowych, zarządzania informacją gospodarczą, zarządzania wierzytelnościami, ubezpieczeniowego, platform crowdfundingowych oraz funduszy hipotecznych, sprzedających produkty tzw. odwróconej hipoteki w modelu sprzedażowym. Przedsiębiorstwa zrzeszone w Konferencji postanowiły reprezentować własne interesy w formule organizacji pracodawców, która ma prawo opiniować założenia i projekty aktów prawnych jako partner społeczny w procesie legislacyjnym. Powyższe uprawnienia honorowane są przez organy władzy i administracji państwowej. KPF jest członkiem Rady Rozwoju Rynku Finansowego przy Ministrze Finansów. Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce jako pierwsza organizacja pracodawców spośród nowych krajów członkowskich Unii Europejskiej podjęła decyzję o przystąpieniu do EUROFINAS - federacji związków przedsiębiorstw finansowych (European Federation of Finance House Associations), zrzeszającej osiemnaście organizacji z krajów europejskich, reprezentujących ponad 1200 instytucji finansowych.

Windykacja? Jasna Sprawa! (WJS) to projekt edukacyjny zapoczątkowany przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych oraz firmy członkowskie, które działają na rynku obrotu wierzytelnościami. Kampania ma na celu edukowanie konsumentów na temat zaciągania zobowiązań, regulowania zadłużenia oraz praw konsumenckich związanych z windykacją należności.

Strona kampanii: www.wjs.kpf.pl

Kontakt: windykacjajasnaspawa@kpf.pl