

Informacja prasowa

Masz zobowiązanie? To musisz wiedzieć! Poradnik dla konsumentów

Jakie są etapy windykacji?

Trzy główne etapy windykacji to: windykacja wstępna, postępowanie sądowe oraz postępowanie egzekucyjne. Warto pamiętać, że na każdym z tych etapów możliwe jest polubowne rozwiązanie problemu zaległych zobowiązań i załatwienie sprawy, związanej z długiem tak, by jego spłata nie rujnowała naszego bieżącego budżetu. Jakie działania podejmuje wierzyciel i reprezentująca go firma windykacyjna podczas windykacji wstępnej, a jakie na etapie postępowania sądowego lub egzekucyjnego? Jakie są prawa konsumentów na każdym z etapów?

Windykacja wstępna nazywana jest windykacją polubowną. Na tym etapie wierzyciel, lub działająca w jego imieniu firma windykacyjna, w przypadku opóźnienia w wywiązywaniu się przez klienta ze zobowiązań, stara się nawiązać z nim kontakt, by wyjaśnić przyczyny powstałej sytuacji. Windykacja polubowna to okres, w którym dłużnik może np. zwrócić się do wierzyciela z prośbą o wydłużenie okresu spłaty, obniżenie wysokości rat spłaty, czy częściowe wstrzymanie naliczania odsetek. Nie oznacza to, że wierzyciel na pewno zgodzi się na takie rozwiązania, ale im wcześniej dłużnik zwróci się z taką prośbą, tym większe szanse na pozytywną odpowiedź. Warto pamiętać, że na etapie tzw. windykacji wstępnej wierzyciel (np. bank, instytucja pożyczkowa, czy firma telekomunikacyjna) próbuje przede wszystkim przypomnieć osobie lub firmie zadłużonej o zaległościach w spłacie. W tym celu stosuje wezwania, pisma ponaglające lub kontaktuje się z dłużnikiem telefonicznie. Jeżeli nie uda mu się skontaktować z dłużnikiem w ten sposób – będzie podejmował starania, by nawiązać kontakt poprzez swoich przedstawicieli terenowych.

Postępowanie sądowe

Jeśli wezwania do spłaty zaległości zawiodły, a dłużnik uporczywie unika kontaktu z wierzycielem lub firmą windykacyjną, możliwe jest skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego. Wierzyciel może dochodzić swoich roszczeń według przepisów ogólnych (sprawa jest wówczas kierowana na posiedzenie jawne i przed sądem odbywa się rozprawa z udziałem dłużnika i wierzyciela) lub skorzystać z możliwości prowadzenia sprawy według przepisów o postępowaniach odrębnych. W szczególności, właściwe dla dochodzenia roszczeń pieniężnych mogą być postępowania w trybie nakazowym lub upominawczym (w tym elektronicznym). W obu trybach, co do zasady, następstwem skierowania przez wierzyciela pozwu o zapłatę jest wydanie przez sąd nakazu zapłaty na posiedzeniu niejawnym, tj. bez rozprawy, a tym samym bez udziału stron. Warto również pamiętać, że gdy sąd wyda nakaz zapłaty, dłużnik ma dwa tygodnie na złożenie zarzutów (w postępowaniu nakazowym) lub sprzeciwu (w postępowaniu upominawczym). Skutecznie wniesione zarzuty lub sprzeciw powodują zaś konieczność wyznaczenia pierwszej rozprawy w postępowaniu zwykłym, co oznacza, że sprawa będzie się dalej toczyć według przepisów ogólnych.

Postępowanie egzekucyjne

Po otrzymaniu orzeczenia sądu, które opatrzone klauzulą wykonalności stanowi tytuł wykonawczy, lub po uzyskaniu przez wierzyciela innego tytułu wykonawczego, sprawa - na wniosek wierzyciela - może trafić do egzekucji komorniczej. Jest to jednak dla wierzyciela konieczność, wykorzystywana wówczas, gdy dłużnik nie wykazuje żadnej woli porozumienia. Dopuszczenie przez dłużnika do tego kroku np. przez unikanie kontaktu z wierzycielem, jest też dla niego źródłem dodatkowych, często względnie wysokich kosztów nie tylko sądowych, ale także później kosztów postępowania egzekucyjnego, prowadzonego przez komornika.

Prawa konsumenta

Niezależnie od etapu windykacji, zarówno wierzyciel, jak i instytucja, która działa w jego imieniu (np. firma windykacyjna) powinna przestrzegać praw konsumentów oraz zasad etyki. W praktyce bywa różnie, ale firmy windykacyjne zrzeszone w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych starają się dawać dobry przykład całej branży oraz edukować konsumentów. Firmy te wypracowały w ramach KPF Zasady Dobrych Praktyk, a w codziennej pracy stosują się do zapisów trzeciej księgi ZDP dotyczącej praktyk windykacyjnych. W dokumencie opisane są m.in. standardy komunikacji listownej, telefonicznej i terenowej, a cały zbiór ma na celu ochronę interesów i praw konsumentów. Branża rozpoczęła również kampanię „Windykacja? Jasna sprawa”, w której edukuje jak nie popaść w zadłużenie, jak bezpiecznie zaciągać zobowiązania, ale przede wszystkim, jakie prawa ma konsument w kontakcie z windykatorem. **Oto najważniejsze z nich:**

- **Kontakt z firmą windykacyjną:**
 - Firma windykacyjna może kontaktować się z osobą zadłużoną na różne sposoby: poprzez wysłanie korespondencji, rozmowy telefoniczne czy wizytę terenową konsultanta. Ostatnia z form jest stosowana najczęściej wtedy, gdy dwie poprzednie formy nawiązania kontaktu nie przyniosą rezultatu.
 - Żadna firma windykacyjna nie powinna stosować praktyk zakazanych oraz niedozwolonych. Jej celem zawsze powinna być ochrona interesów kontrahenta, poszanowanie praw osoby zadłużonej oraz wypracowanie takiego rozwiązania, dzięki któremu dłużnik będzie mógł spłacić zobowiązanie bez rujnowania swojego budżetu.
 - Warto pamiętać, że firma windykacyjna powinna zapewnić zachowanie tajemnicy oraz pełną ochronę danych osobowych osoby zadłużonej.
- **Korespondencja i wezwanie do zapłaty:**
 - Korespondencja do osoby zadłużonej powinna być wysłana na jej adres zamieszkania (lub inny adres, pod którym ta osoba może być osiągalna), w zamkniętej kopercie, ale bez adnotacji lub znaków wskazujących, że dotyczy ona długu adresata.
 - Wezwanie do zapłaty musi w sposób dokładny opisywać daną wierzytelność. Powinno zawierać m.in. takie informacje jak: tytuł, wierzyciel, wystawca faktury, należność główna, data wymagalności, naliczone odsetki itd.
- **Rozmowy telefoniczne i windykacja terenowa:**
 - Zasady Dobrych Praktyk jasno opisują, że zarówno rozmowy telefoniczne powinny być prowadzone w takim czasie, który nie będzie uciążliwy dla dłużnika. Rozmowa powinna być uprzejma i kulturalna.
 - Wizyty windykatorów/konsultantów terenowych mogą być podejmowane w czasie i miejscu, które nie będą uciążliwe dla dłużnika. Konsultant, podczas podejmowania

czynności windykacyjnych, jest natomiast zobowiązany do tego, by przedstawić się, okazać (bez wezwania) identyfikator, okazać upoważnienie do działania wydane przez firmę windykacyjną na podstawie upoważnień lub pełnomocnictw udzielonych jej przez kontrahenta, z wyraźnym określeniem zakresu swojego umocowania.

Jeżeli osoba zadłużona będzie miała jakiegokolwiek wątpliwości dotyczące metod działania firmy windykacyjnej zrzeszonej w KPF może je zgłosić do Komisji Etyki KPF pod adresem mailowym: etyka@kpf.pl. Natomiast w przypadku firm windykacyjnych, które nie należą do KPF pozostaje zgłoszenie do Biura Rzecznika Finansowego, Federacji Konsumentów lub na Policję.

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 crowdfundinowych 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