materiał prasowy, 16.10.2019 r.

**Dlaczego nie warto unikać windykatora (także tego działającego w terenie)**

**Brak zapłaty pojedynczej raty kredytu czy zapomnienie o uiszczeniu rachunku np. za media, może zdarzyć się każdemu. Jeżeli jednak takie przypadki pojawiają się częściej lub, gdy nie regulujemy swoich należności przez dłuższy czas, np. z powodu choroby uniemożliwiającej pracę, co powoduje dziurę w budżecie domowym, czekają nas kłopoty finansowe. Możemy także mieć wtedy pewność, że w pewnym momencie o swoje pieniądze upomną się wierzyciele. Jeżeli nie osobiście, to poprzez firmę windykacyjną. Dla wielu osób niestety naturalną reakcją w takiej sytuacji jest unikanie kontaktu z windykatorem – szczególnie z tym działającym w  terenie, pukającym do drzwi
– a to błąd. Dla dłużnika to powinien być to sygnał, że jego problemy finansowe są na tyle jeszcze „mało poważne”, że nie zainteresował się nimi sąd i komornik, i można je rozwiązać polubownie. Brak reakcji w tym przypadku może wpędzić w spiralę zadłużenia. A problem jest realny. Przeterminowane długi Polaków wynoszą już 76,65 mld zł i od ostatnio analizowanego okresu, czyli na przestrzeni tylko trzech miesięcy wzrosły aż o 640 mln zł[[1]](#footnote-1).**

**Pomoc windykatora  jest potrzebna**

Popularnym mitem panującym w naszym społeczeństwie jest to, że np. banki, ubezpieczyciele, telefonie komórkowe i inni wierzyciele „lubią” dłużników, bo zarabiają na nich podwójnie. Wiadomo przecież, że osoba zadłużona będzie musiała
w końcu oddać należność i dodatkowo zapłacić odsetki. Rzeczywistość jest jednak zupełnie inna. Długi nie opłacają się ani dłużnikowi, ani wierzycielowi. Jak wynika z raportu Intrum, już na 6 na 10 firm w naszym kraju dotyka problem zatorów płatniczych[[2]](#footnote-2). Dodajmy do tego zmiany w prawie, np. nowelizację Kodeksu Postępowania Cywilnego, która znacznie zwiększa koszty dla wierzycieli, dotyczące dochodzenia swoich praw przed sądem. Dlatego ci korzystają z pomocy firm windykacyjnych w odzyskiwaniu swoich należności.

 – *Głównym zadaniem firmy windykacyjnej jest odzyskanie w imieniu wierzyciela należności od osób (a także oczywiście firm) zalegających z płatnościami –* tłumaczy **Wojciech Tatarczyk, ekspert Intrum**. *Rolą ekspertów z takich firm jak Intrum, jest wyjaśnienie osobie zadłużonej powodów zadłużenia i uruchomienie procesów związanych z windykacją. Zdarza się, że osoby, z którymi się kontaktujemy, nie są świadome istnienia zadłużenia, np. tego, że nieopłacony mandat kilka lat temu czy nieuiszczona rata za zakupy, mogą prowadzić do problemów finansowych, wpisania na listę dłużników, itp. Następnie przystępujemy z osobą zadłużoną do negocjowania warunków spłaty. Ustalamy wspólnie taki harmonogram wpłat, który będzie realny, czyli dopasowany do jej aktualnych możliwości finansowych i jednocześnie, który pomoże danej osobie jak najszybciej wyjść na finansową prostą. Dzięki wsparciu wykwalifikowanych ekspertów, dłużnicy są w stanie podjąć dla siebie jak najlepszą decyzję o tym, w jakim czasie możliwa jest w ich sytuacji finansowej spłata. Niewielu dłużników wie, że ma wpływ na swoją sytuację, że nie musi samemu zmagać się ze swoimi problemami.*

Jeżeli unikamy kontaktu z windykatorem, nie tylko pozbawiamy się możliwości negocjowania warunków spłaty zadłużenia
i skorzystania z polubownego rozwiązania problemów finansowych, ale także powiększamy dług, co w konsekwencji może grozić postępowaniem sądowym, egzekucją komorniczą i narażeniem się na dodatkowe koszty. Jeżeli dług trafi
z windykacji polubownej na drogę sądową oraz egzekucji komorniczej, dłużnik płaci w konsekwencji więcej.

**Windykator terenowy to nie komornik**

Windykator może kontaktować się z osobą zadłużoną na wiele sposobów. Te najpopularniejsze to: wysłanie listu informującego o zadłużeniu, kontakt telefoniczny, mailowy. Windykator może również spotkać się osobiście z dłużnikiem. Na polskim rynku działa ok. 200 firm windykacyjnych, które różnią się między sobą, jeżeli chodzi o sposób dotarcia do dłużnika i podejścia do jego zobowiązań finansowych. Jedne skupiają się na telefonach czy wysłaniu zawiadomień drogą mailową, ale przeważnie w swych działaniach wykorzystują kilka form kontaktu jednocześnie. Przykładowo, jeżeli osoba zadłużona nie reaguje na list, windykator przystępuje do kontaktu telefonicznego, itp.

Wydaje się jednak, że dla osób zadłużonych najbardziej newralgiczny jest osobisty kontakt z windykatorem, czyli windykacja terenowa. Wiele osób myli windykatora pracującego w terenie z komornikiem, a ta profesja cieszy się złą sławą wśród niemałej części naszego społeczeństwa, co jak zaznacza Wojciech Tatarczyk, nie do końca jest zrozumiałe.

– *Takie podejście wynika w dużej mierze z niewiedzy na temat działań windykatorów terenowych. W rzeczywistości windykacja terenowa jest nadal windykacją polubowną. Czasami jest konsekwencją wcześniejszego kontaktu, np. telefonicznego z osobą zadłużoną, a w niektórych przypadkach ekspert z firmy windykacyjnej postanawia rozpocząć negocjacje z dłużnikiem właśnie od kontaktu w „cztery oczy”, jeżeli wymaga tego dana sytuacja, by np. jeszcze lepiej zrozumieć sytuację danego dłużnika i jeszcze efektywniej ukierunkować spłatę jego zobowiązań* – wyjaśnia **Wojciech Tatarczyk, ekspert Intrum** i dodaje, że należy rozróżniać działania komorników i windykatorów terenowych.

Komornik działa przy sądzie rejonowym, jest funkcjonariuszem publicznym. Do jego pracy należy wykonywanie orzeczeń sądowych, np. w sprawach o roszczenia pieniężne. Zarówno prawa, jak i obowiązki komorników są regulowane przez prawo, chociażby przez znowelizowane ustawy o kosztach komorniczych i komornikach sądowych. Z kolei windykator nie ma możliwości prawnej, by nakazać osobie zadłużonej spłatę zaległego długu, co więcej, dłużnik musi wyrazić zgodę na jego działania. Windykatora, także tego terenowego postrzegać należy raczej jako mediatora między wierzycielem,
a dłużnikiem, negocjatora, który pomaga w polubownym wyjściu z kłopotów finansowych, póki jest na to czas.

**Zasady kontaktu windykatora terenowego z osobą zadłużoną**

– *Z naszego doświadczenia wynika, że osoby zadłużone boją się tego, że windykator odwiedzi ich w miejscu pracy lub opowie o kłopotach finansowych rodzinie i najbliższym. Niestety to popularne mity, które zniechęcają do kontaktu
z windykatorem terenowym. Jeżeli chodzi o pierwszą kwestię, windykator może złożyć wizytę w miejscu pracy, ale tylko na wyraźną prośbę osoby zadłużonej, gdy ta sama wybrała taką drogę kontaktu. Przy czym należy zaznaczyć, że bez względu na to, w jakim miejscu odbywa się to spotkanie, dłużnik nie tylko może liczyć, ale po prostu ma prawo żądać dyskrecji od windykatora. Zresztą, to dotyczy każdej formy kontaktu. Windykator, także ten działający w terenie, nie może rozmawiać
o zadłużeniu z osobami trzecimi, np. z żoną, synem czy ze znajomymi dłużnika. „Właściciel zobowiązania” powinien za każdym razem być rzetelnie, prawidłowo zweryfikowany przez pracownika firmy windykacyjnej. Dodatkowo, jeżeli dłużnik jest w obecności osób trzecich, to windykator nie zaczyna rozmów bez potwierdzenia, że osoba zadłużona zgadza się na kontynuację dalszej rozmowy w towarzystwie np. rodziny* – zaznacza **Wojciech Tatarczyk, ekspert Intrum.**

Wymagajmy także od windykatora podania pewnych informacji, szczególnie podczas pierwszego kontaktu. Windykator nie tylko musi się przedstawić, *(warto zaznaczyć, że standardem jest, że każdy windykator ma obowiązek na prośbę dłużnika przedstawić specjalną legitymację ze zdjęciem, potwierdzającą związek z firmą, dla której pracuje, oraz odpowiednie pełnomocnictwa, które są tożsame z legitymacją),* ale również powiadomić, w imieniu którego wierzyciela działa. To pozwoli nam określić, o jakie zadłużenie chodzi i potwierdzimy w ten sposób swój dług, czyli sprawdzimy, czy w ogóle mieliśmy do czynienia z firmą „X” i jesteśmy jej winni pieniądze. Windykator powinien podać także inne istotne informacje dotyczące długu, np. jego wysokość, harmonogram wcześniejszych wpłat, itp.

Pamiętajmy, unikanie kontaktu z windykatorem nigdy nie jest dobrym rozwiązaniem. Historie dłużników pokazują, że wcześniej czy później takie postępowanie się po prostu zemści na sytuacji finansowej osoby zadłużonej.

Kontakt dla mediów:

Agnieszka Jagusiak / +48 531 44 44 69 / a.jagusiak@lighscape.pl

1. BIK, *InfoDług: Indeks Zaległych Płatności Polaków - wrzesień 2019*. [↑](#footnote-ref-1)
2. Intrum, *European Payment Report 2019*. [↑](#footnote-ref-2)