

# PORADNIK DLA DŁUŻNIKA



Rok założenia 1992

**KACZMARCKI**  
I N K A S S O

## Windykacja bez tajemnic



**Wszystko zaczyna się od pisma, które firma odzyskująca należności wysyła do dłużnika. Nie warto go lekceważyć, bo to nie sprawi, że problem zadłużenia zniknie. Jeśli nie zareagujemy, sprawa trafi do sądu i będziemy musieli pokryć nie tylko dług, ale i niemałe koszty procesowe. Windykator jest sojusznikiem i wierzyciela, i dłużnika, bo pomaga znaleźć wyjście z niełatwej dla obu stron sytuacji.**

Rozprawiamy się z mitami na temat windykacji i zestawiamy je z faktami, które pomogą zrozumieć, na czym polega profesjonalne odzyskiwanie długów. A także jakie prawa ma dłużnik, wierzyciel i windykator.

## Część I

# Skąd się biorą długi



## Pożyczanie bez kontroli

Z badania „Dlaczego Polacy się zadłużają”, przeprowadzonego przez IMAS International na zlecenie Krajowego Rejestru Długów, wynika, że aż 29 proc. Polaków przynajmniej raz miało problem z terminową spłatą zobowiązań. Najczęściej radzą z tym sobie... przesuując spłatę na późniejszy termin. Przyznaje tak ponad 1/3 z nich, z kolei 31 proc. zaciska pasa, aby mieć z czego uregulować dług. Co czwarta osoba ratuje się „kredytem” u rodziny lub znajomych, a co piąta podejmuje dodatkową pracę. Badanie pokazało jednocześnie niefrasobliwość sporej części Polaków, bo aż 17 proc. osób przyznało, iż zaciągając zobowiązania liczyło, że „jakoś to będzie”. Niemal co 10. osoba wydawała pieniądze lekką ręką zupełnie nie kontrolując, na ile w danym miesiącu może sobie pozwolić. A prawie co czwarty z nas nie ma w zwyczaju sprawdzać, czy będzie w stanie spłacić pożyczkę. Bierzemy ją bowiem najczęściej pod wpływem impulsu.

Okazało się również, że jest też spora grupa osób, które nie spłacają długów całkowicie świadomie. 9 proc. badanych mówi wprost, że wiedziało, iż będzie miało problem ze spłatą, ale planowało rozłożyć ją na dłuższy czas. Z kolei 3 proc. osób zaciąga różne zobowiązania i reguluje je wtedy, kiedy im pasuje. Znamienne jest także to, że 4 proc. celowo nie spłaca długu

i czeka na ostateczne wezwanie do zapłaty. Ale to nie wszystko, bo 1 proc. otwarcie przyznaje, że w ogóle nie zamierza spłacać długów.

Kłopoty ze spłatą zobowiązań mają kilka przyczyn. U 1/3 osób pojawiają się nieplanowane wydatki, jak naprawa samochodu czy sprzętu AGD lub RTV. To powoduje, że domowego budżetu nie wystarcza na wszystkie potrzeby i robi się w nim dziura. 17 proc. osób potwierdza, że po prostu wydało za dużo na rzeczy, które akurat musiało kupić. Dla 1/4 źródłem problemów finansowych jest utrata pracy bądź zmniejszenie pensji. To dość zaskakujące, biorąc pod uwagę, że dziś praca szuka człowieka, a nie odwrotnie.

Taki obraz płatniczych zachowań Polaków to jedna strona medalu. Z drugiej mamy 2,5 mln Polaków, figurujących w bazie danych KRD, którzy nie zapłacili na czas rat kredytów, pożyczek, rachunków za prąd, gaz, telewizję czy Internet. Ich zaległości wynoszą już 45,8 mld zł i z roku na rok rosną. Nie wynika to wyłącznie z biedy, lecz często jest efektem nadmiernej konsumpcji i nierozsądnego gospodarowania domowym budżetem.

## Część II

# Windykator czyli kto?



Współpracuje, pomaga, potrafi negocjować – taki obraz współczesnego windykatora wyłania się z badania „Wizerunek windykatora” przeprowadzonego przez MillwardBrown na zlecenie Kaczmarcki Inkasso. Aż 71 proc. ankietowanych przejawia zrozumienie dla wierzyciela, który domaga się zwrotu należnych mu pieniędzy korzystając z usług firmy windykacyjnej. 47 proc. uważa za naturalne, że firma ma prawo dbać o swoje interesy, a 24 proc., że to najlepsze rozwiązania dla wierzyciela i dłużnika. Według co drugiego badanego windykator dąży do polubownego załatwienia sprawy i jest to właściwa osoba do odzyskiwania należności. Aż 60 proc. dłużników po kontakcie z windykatorem

uważa go za odpowiedniego specjalistę do ściągania zaległych należności. To o 9 proc. więcej niż w przypadku osób, które dotąd nie miały z nim kontaktu jako zadłużeni konsumenci lub przedsiębiorcy. Dlatego jeśli dzwoni negocjator z firmy windykacyjnej, nie należy go traktować jako wroga, lecz sprzymierzeńca. Współpraca z nim zawsze się opłaca, bo pozwala wyjść na prostą z długami i zacząć żyć bez obciążenia. Trzeba też pamiętać o tym, że jeśli windykacja polubowna zakończy się niepowodzeniem, wierzyciel najpewniej skieruje sprawę do sądu, a to oznacza wizytę komornika, który wyegzekwuje dług.

## Część III

# Windykacja krok po kroku



## Wszystko zaczyna się od wezwania do zapłaty

Pierwszym krokiem jest zawsze pismo, jakie firma windykacyjna wysyła do klienta. Nie należy go lekceważyć, tylko zareagować – skontaktować się z wierzycielem. Nawet jeśli jesteśmy przekonani, że nie mamy żadnych długów, warto to wyjaśnić. Może się okazać, że w przeszłości nie zapłaciliśmy np. raty kredytu, polisy OC lub umknął nam rachunek za prąd czy telefon. Zdarza się także, że zmieniamy adres lub numer telefonu, ale nie informujemy o tym wierzyciela, choć powinniśmy. W ten sposób możemy przegapić, że wystawiono nam fakturę za usługę.

Pismo takie powinno dokładnie opisywać wierzytelność, tzn. tytuł, wierzyciela, należność główną, datę wymagalności, naliczone odsetki i należności dodatkowe – jeżeli są dochodzone w momencie kierowania pierwszego wezwania do osoby zadłużonej.

Windykator może jednocześnie w wezwaniu do zapłaty ostrzec dłużnika, że jeśli nie ureguluje długu w ciągu 30 dni, to na podstawie pełnomocnictwa otrzymanego od wierzyciela wpisze

go do Krajowego Rejestru Długów. A to oznacza dodatkowe kłopoty. Dłużnik widniejący w KRD jest traktowany przez innych jako klient podwyższonego ryzyka. Zgodnie z prawem można mu odmówić zawarcia umowy lub podpisać ją na gorszych warunkach. To zaś oznacza problemy przy zaciąganiu kredytu lub pożyczki, umowy z operatorem telefonicznym, telewizją cyfrową, dostawcą Internetu i w wielu innych przypadkach. Zasady rejestrowania dłużników w Krajowym Rejestrze Długów Biurze Informacji Gospodarczej określa Ustawa o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych.

### Warunki dopisania danych dłużnika-konsumenta do KRD:

- zaległość na kwotę minimum 200 zł brutto,
- od terminu zapłaty minęło co najmniej 30 dni,
- do dłużnika zostało wysłane listem poleconym lub doręczono mu osobiście wezwanie do zapłaty z ostrzeżeniem, że jeśli w ciągu 30 dni nie ureguluje długu, wówczas jego dane zostaną przekazane do KRD.



## Windykacja polubowna korzystniejsza niż sąd

Windykacja polubowna prowadzona przez zewnętrzną firmę skupia się na działaniach, które mają przekonać dłużnika do szybkiej spłaty zobowiązań lub zaproponowaniu rozwiązania, jakie zaakceptują obie strony, np. spłaty należności w ratach. Tu zawsze jest miejsce na dogadanie się. Ta elastyczność firmy windykacyjnej jest bardzo ważna, bo jeśli sprawa trafi do sądu, a potem do egzekucji komorniczej, nie ma już pola do negocjacji. Komornik zajmuje konto bankowe, a jeśli to nie wystarczy na pokrycie długu, ma prawo zabrać i sprzedać rzeczy należące do dłużnika albo nakazać pracodawcy przekazanie części wynagrodzenia. Do tego dochodzą dodatkowe koszty – jeśli sąd przyzna rację wierzycielowi, trzeba pokryć koszty sądowe, egzekucyjne, prawnika reprezentującego stronę przeciwną, a także odsetki za opóźnienie w spłacie długu. Niekiedy te dodatkowe koszty mogą łącznie stanowić kwotę znacznie większą niż sama zaległość. Tak więc z punktu widzenia dłużnika windykacja polubowna jest bardzo korzystnym rozwiązaniem.

## Co może dłużnik, a co windykator

Do czego dąży negocjator? Oczywiście do zawarcia ugody pomiędzy dłużnikiem a wierzycielem. Pozwala ona na rozpoczęcie spłaty zadłużenia, która jest rozłożona w czasie. Profesjonalna firma windykacyjna zawsze bierze pod uwagę możliwości finansowe dłużnika i dostosowuje do nich warunki współpracy i harmonogram spłat. Często plan finansowy ułożony przez

negocjatorów jest zaskoczeniem dla dłużników – okazuje się, że rozsądne rozłożenie bieżących wydatków na życie i rezygnacja z „nadprogramowych” przyjemności pozwala wygospodarować pieniądze na spłatę zadłużenia. W przypadku kilku długów w jednej firmie bądź instytucji dłużnik może sam zdecydować, który z nich będzie spłacał jako pierwszy. Jeśli tego nie zrobi, musi zdać się na wierzyciela.

Dłużnik powinien być świadomy swoich praw w kontakcie z firmą windykacyjną. Przede wszystkim ma prawo znać wielkość długu i wiedzieć, jakiego rodzaju są to zaległości.

Z kolei negocjator pracuje według ściśle określonych standardów. Oznacza to, m.in., powinien poinformować dłużnika, czy działa na zlecenie wierzyciela czy też firma windykacyjna, którą reprezentuje, wykupiła dług. Windykator nie może zająć konta, wynagrodzenia czy majątku dłużnika. Prawo do tego ma jedynie komornik, który działa na podstawie wyroku sądu i posiada tytuł wykonawczy uzyskany na jego podstawie. Negocjator nie ma także prawa występować do ZUS-u ani do innych instytucji o ujawnienie źródeł majątku dłużnika. Warto podkreślić, że branża windykacyjna wypracowała standardy działania, które zostały określone w Kodeksie Dobrych Praktyk, opublikowanym przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych.

Często zdarza się, że dłużnicy kwestionują legalność wizyt negocjatorów w miejscu zamieszkania. Tymczasem jest to działanie zgodne z prawem. Nie ma żadnych przepisów, które zabraniałyby windykacji terenowej – to po prostu jedno z narzędzi windykacji polubownej. Stosuje się ją np. wtedy, gdy brakuje aktualnego numeru telefonu do dłużnika, a trzeba do niego dotrzeć z informacją o zaległościach. Firma windykacyjna ma prawo skorzystać z każdej dozwolonej prawem formy kontaktu z dłużnikiem, która doprowadzi do spłaty zaległości.

## Część IV

# Prawdy i mity o windykacji



PRAWDA

- ✓ Windykator nie może występować do ZUS-u i innych urzędów z wnioskiem o ujawnienie źródeł majątku dłużników.
- ✓ Na żądanie dłużnika negocjator powinien pokazać pełnomocnictwo do dochodzenia należności w imieniu wierzyciela.
- ✓ Windykator może wysłać do osoby zadłużonej wiadomość e-mail z wezwaniem do zapłaty. Windykator ma prawo kontaktować się z osobą zadłużoną wykorzystując różne metody, w tym e-mail, aby zaproponować wsparcie w spłacie zobowiązań.
- ✓ W przypadku kilku długów w jednej firmie bądź instytucji dłużnik może sam zdecydować, który z nich będzie spłacał jako pierwszy. Jeśli tego nie zrobi, musi zdać się na wierzyciela.
- ✓ Firma windykacyjna powinna poinformować dłużnika, czy działa jako pełnomocnik wierzyciela czy wykupiła dług.



NIEPRAWDA

- ✗ Windykator nie ma prawa domagać się spłaty długu, może to robić tylko komornik na podstawie wyroku sądu. Firmy windykacyjne to legalnie działające podmioty, które mogą upominać się o uregulowanie zadłużenia na zlecenie wierzyciela lub we własnym imieniu, jeśli odkupiły dług.
- ✗ Windykator może zabrać telewizor, laptop, meble na poczet spłaty długu. Może to zrobić tylko komornik działając na podstawie wyroku sądu.
- ✗ Windykator nie ma prawa do wizyty w miejscu zamieszkania dłużnika. Zgodnie z prawem negocjator może prowadzić windykację terenową. Np. odwiedzić dłużnika, by zaproponować rozmowę o spłacie zadłużenia.
- ✗ Windykator ma prawo żądać od dłużnika ujawnienia majątku. Tylko sąd może nakłonić dłużnika do ujawnienia stanu posiadania.
- ✗ Windykator musi pokazać dłużnikowi wyrok sądu. Windykator jedynie informuje o wydaniu nakazu zapłaty lub wyroku. Jeśli sąd wydał nakaz zapłaty lub wyrok, wierzyciel występuje o klauzulę wykonalności, aby przekazać sprawę do komornika. Od momentu wydania nakazu zapłaty lub wyroku do pozyskania klauzuli wykonalności dłużnik ma możliwość spłaty zadłużenia w sposób polubowny wraz z kosztami postępowania sądowego.
- ✗ Nie można żądać zwrotu długu, który się przedawnił. Przedawnienie długu nie oznacza jego anulowania. On nadal istnieje. Wierzyciel nie może dochodzić zwrotu należności przed sądem, ale może to robić samodzielnie lub poprzez firmę windykacyjną. Ma też pełne prawo, aby wpisać dłużnika do Krajowego Rejestru Długów.



## Część V

# Przedawnienie długu i upadłość konsumencka



## Przedawnienie długu to nie jego anulowanie

Dług może się przedawnić – według przepisów wprowadzonych w lipcu 2018 r. następuje to po 6 latach (poprzednio 10 lat). Jest to termin podstawowy, bo są kategorie długów, które mają inne okresy przedawnienia. Terminy te dotyczą roszczeń konsumentów, ponieważ firmy mają na dochodzenie roszczeń 3 lata lub mniej, w zależności od rodzaju zobowiązań.

Do niedawna dłużnik miał prawo zgłosić w sądzie, że jego zobowiązanie finansowe się przedawniło. Sąd zajmował się tą kwestią wyłącznie na jego wniosek. Od ub.r. sąd z urzędu bada, czy roszczenie się przedawniło. Jeśli po analizie materiału dowodowego stwierdzi, że upłynął termin, sprawę odda. Trzeba jednak pamiętać, że przedawnienie nie oznacza anulowania długu, a tylko brak możliwości jego dochodzenia przed sądem. Wierzyciel nadal ma prawo upominać się o swoje i np. wpisać dłużnika do Krajowego Rejestru Długów. Sąd może też wydłużyć czas na dochodzenie należności, jeśli okaże się, że dłużnik celowo podejmował działania, które miały doprowadzić do przedawnienia.

Rodzaj zobowiązania	Przedawnienie długu
Umowa kredytowa lub pożyczkowa	3 lata
Debet na koncie	2 lata. Termin przedawnienia biegnie od daty określonej w umowie, w której należało spłacić debet.
Zadłużenie na karcie kredytowej	3 lata
Rachunek za usługi telekomunikacyjne	3 lata
Abonament rtv	5 lat
Mandaty za jazdę bez biletu komunikacją miejską lub pociągiem	1 rok
Roszczenia z umowy sprzedaży	2 lata
Zadłużenie czynszowe	3 lata
Roszczenia z umowy najmu	1 rok
Długi telekomunikacyjne	3 lata
Pożyczka od osoby prywatnej	6 lat

## Upadłość – trudna decyzja

Wiele zadłużonych osób wierzy, że ogłoszenie upadłości konsumenckiej uwolni je od spłaty zaległości. To prawda, trzeba jednak pamiętać, że jest to drastyczne rozwiązanie, które pozbawia dłużnika majątku, w tym także domu lub mieszkania. Upadłość ma na celu przede wszystkim spłatę zaległości u wierzycieli. Bankructwo można ogłosić w sytuacji, kiedy wartość długu przekracza wartość majątku i dłużnik nie jest w stanie go spłacić. Zawsze jednak o tym decyduje sąd. W 2018 r. sądy ogłosiły upadłość 6 570 konsumentów. Prawie 58 proc. z nich było notowanych w Krajowym Rejestrze Długów w dniu bankructwa. Mieli na koncie łącznie 141,5 mln zł zaległych płatności.

Wniosek o upadłość konsumencką dłużnik składa w sądzie rejonowym (wydział gospodarczy), właściwym dla miejsca zamieszkania. Nie może z niej skorzystać osoba, której niewypłacalność jest skutkiem celowych działań lub rażącego niedbalstwa,

a także taka, która podczas postępowania nie będzie wykonywała nałożonych na nią obowiązków. W trakcie postępowania sąd bada jej sytuację i jeśli ogłosi upadłość, wyznacza syndyka, który przejmuje zarządzanie całym jej majątkiem. W praktyce oznacza to sprzedaż majątku. Jeśli nie wystarczy on na pokrycie długu, konsument musi decyzją sądu przez kolejnych kilka lat spłacać wierzycieli w ratach. Zgodnie z przepisami powinno to trwać do 36 miesięcy, choć w szczególnych przypadkach okres ten może być rozciągnięty do 54 miesięcy. Dopiero wtedy nastąpi oddłużenie.

Wraz z ogłoszeniem upadłości konsument będzie mógł zawierać tylko drobne umowy życia codziennego (zakupy żywności, środków czystości itp.), które będzie opłacał z pieniędzy niepodlegających zajęciu przez syndyka. Postawa konsumenta już po ogłoszeniu upadłości może mieć wpływ na decyzję sądu, np. bezpodstawne zwolnienie się z pracy może doprowadzić do umorzenia postępowania upadłościowego i braku szansy na oddłużenie.

# Słownik terminów windykacyjnych

**Dług** – niespełniony obowiązek świadczenia, najczęściej pieniężnego, przez dłużnika na rzecz wierzyciela.

**Wierzyciel** – osoba lub firma, która na podstawie umowy lub innego dokumentu ma prawo otrzymać świadczenie pieniężne lub rzeczowe od innej osoby lub firmy, nazywanej dłużnikiem.

**Krajowy Rejestr Długów** – największe w Polsce biuro informacji gospodarczej. Gromadzi i udostępnia firmom i instytucjom informacje o dłużnikach, przekazywane przez inne podmioty, m.in. banki, firmy pożyczkowe, ubezpieczycieli, firmy telekomunikacyjne, dostawców prądu, gazu, telewizji i Internetu, a także gminy (zgłaszają dłużników alimentacyjnych).

**Wezwanie do zapłaty** – pismo skierowane przez wierzyciela do dłużnika przypominające mu o konieczności spłaty zobowiązania. Często zakończone informacją, że brak spłaty w wyznaczonym terminie oznaczać może przekazanie sprawy do sądu. Niezależnie od tego w wezwaniu do zapłaty może się znaleźć ostrzeżenie o zamiarze wpisania dłużnika do Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej.

**Windykacja** – odzyskiwanie pieniędzy od dłużnika za pomocą środków zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa.

**Firma windykacyjna** – podmiot prowadzący działalność gospodarczą, polegającą na odzyskiwaniu należności na zlecenie wierzyciela lub – w przypadku odkupienia długu od pierwotnego wierzyciela – we własnym imieniu.

**Windykacja polubowna** – najlepszy i najtańszy sposób na odzyskanie pieniędzy. Polega na zdyscyplinowaniu dłużnika do spłaty, zazwyczaj przez firmę windykacyjną, bez wchodzenia na drogę sądową. Windykacja należności rozpoczyna się od telefonicznego lub e-mailowego kontaktu firmy windykacyjnej z dłużnikiem. W wielu wypadkach udział profesjonalnej firmy w sporze pomiędzy dłużnikiem a wierzycielem sprawia, że dłużnik zaczyna regulować zobowiązania. Natomiast jeśli sprawa trafi do sądu, a następnie do komornika, nie ma już pola do negocjacji.

**Negocjacje** – uzgodnienia między wierzycielem a dłużnikiem. Mają doprowadzić do zawarcia ugody ustalającej warunki spłaty należności. W trakcie negocjacji strony mogą porozumieć się co do spłaty należności w ratach.

**Windykacja sądowa** – egzekucja należności od dłużnika na rzecz wierzyciela na podstawie prawomocnego wyroku sądowego. Windykacją taką zajmują się komornicy.

**Przedawnienie** – brak możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej po upływie określonego czasu. Nie oznacza anulowania długu. Dłużnika zawsze można wpisać do Krajowego Rejestru Długów. Generalnie długi przedawniają się po 6 latach, ale w zależności od rodzaju zobowiązania, są różne terminy przedawnienia.

**Upadłość konsumencka** – postępowanie sądowe wobec osób, które stały się niewypłacalne. To stan, kiedy wysokość długu przekracza wartość majątku dłużnika. Ogłoszenie upadłości ma dwa cele. Pierwszy to oddłużenie niewypłacalnego konsumenta, czyli umorzenie całości lub części długów konsumenta wobec jego wierzycieli, których nie jest, ani nie będzie w stanie zapłacić. Drugi to odzyskanie jak największej części należności od niewypłacalnego konsumenta przez jego wierzycieli.

