

## ZASADY DOBRYCH PRAKTYK



Spółka ULTIMO jest jednym ze współtwórców Zasad Dobrych Praktyk. Kodeks ten jest opracowany i stworzony w ramach Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych (KPF), która skupia ok. 80% wszystkich działających w Polsce przedsiębiorstw windykacyjnych. Czynnikiem sprzyjającym powstaniu Dobrych Praktyk było zjednoczenie się grupy silnych firm windykacyjnych, które przyjęły określone zasady postępowania oparte na przestrzeganiu prawa i norm społecznych. Zasady Dobrych Praktyk są wzorowane na podobnym dokumencie, przyjętym przez amerykańskie firmy windykacyjne i zostały zaopiniowane przez m.in. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Praw Obywatelskich, GIODO, banki, etc.

Sformułowanie Zasad Dobrych Praktyk służy określeniu metod windykacji, których priorytetem jest działanie etyczne, zgodne z poszanowaniem zasad moralnych. Firma windykacyjna, zgodnie z tymi zasadami, jest zobowiązana chronić interes Klienta, dbać o jego dobre imię, działać zgodnie z prawem, a także respektować prawa konsumenckie dłużnika. Ponadto dokument szczegółowo wymienia katalog czynności niedopuszczalnych. Określenie ich, skutecznie wpływa na eliminowanie z rynku podmiotów, których działania pozostają w kolizji z Kodeksem. Proces ten ułatwi klientom firm windykacyjnych wybór właściwego partnera w dziedzinie windykacji, funkcjonującego zgodnie z prawem.

Spółka ULTIMO jako członek KPF, dostosowała wszystkie swoje procedury do kodeksu, co zostało zweryfikowane przez Komisję Etyki i potwierdzone otrzymaniem certyfikatu. Wierzymy, iż wpływa to pozytywnie na ocenę naszej wiarygodności. Poniżej Przedstawiamy wyciąg z kodeksu Zasad Dobrych Praktyk, jest to część poświęcona firmom windykacyjnym:

## Wyciąg z Zasad Dobrych Praktyk

### Księga trzecia

### Zasady Dobrych Praktyk Windykacyjnych

#### Cześć I

#### Definicje

#### § 47

Poniższe określenia użyte w Zasadach oznaczają:

a) „przedsiębiorstwo windykacyjne” - przedsiębiorca profesjonalnie zajmujący się działalnością w zakresie obrotu wierzytelnościami oraz ściągania należności płatniczych,

monitoringiem wierzytelności i innymi usługami towarzyszącymi lub pokrewnymi na rachunek własny lub w imieniu i na rzecz swoich klientów,

b) „windykator” – pracownik, agent lub inna osoba fizyczna wykonująca czynności windykacyjne z upoważnienia przedsiębiorstwa windykacyjnego,

c) „czynności windykacyjne” - zespół czynności faktycznych i prawnych, podejmowanych w celu zaspokojenia wymagalnych wierzytelności przez dłużników,

d) „wierzytelność” - uprawnienie przysługujące jednej stronie stosunku prawnego do domagania się od drugiej strony stosunku prawnego spełnienia określonego świadczenia,

e) „dług” – pieniężne lub rzeczowe zobowiązanie dłużnika do świadczenia,

f) „dłużnik” – osoba prawna lub fizyczna obowiązana do spełnienia określonego świadczenia wobec innej osoby prawnej lub fizycznej,

g) „konsument” - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,

h) „kontrahent” – podmiot zlecający przedsiębiorstwu windykacyjnemu prowadzenie czynności windykacyjnych lub sprzedawca wierzytelności.

## **Część II**

### ***Zasady komunikowania się z dłużnikiem***

#### **§ 48**

Przedsiębiorstwo windykacyjne zobowiązane jest prowadzić wszelkie działania i komunikować się z dłużnikiem w sposób zapewniający ochronę interesów kontrahenta, a równocześnie przestrzeganie prawa, dobrych obyczajów oraz poszanowanie słusznych praw dłużnika.

### **1. Korespondencja**

#### **§ 49**

Korespondencja do dłużnika winna być wysyłana na jego adres zamieszkania lub inny, pod którym dłużnik może być osiągalny, w zamkniętej kopercie, bez adnotacji lub znaków na kopercie wskazujących, że korespondencja dotyczy długu adresata. Zastrzeżenie dotyczące znaków na kopercie nie dotyczy oznaczenia i znaków graficznych identyfikujących przedsiębiorstwo windykacyjne.

#### **§ 50**

Pierwsze wezwanie do zapłaty winno dokładnie opisywać wierzytelność (tytuł, wierzyciel, wystawca faktury, należność główna, data wymagalności, naliczone odsetki i inne należności uboczne, numer faktury, datę wystawienia faktury, okres, za jaki faktura została wystawiona, jeśli windykowana jest wierzytelność o charakterze ciągłym); kolejne wezwania winny zawierać informacje niezbędne dla zidentyfikowania tożsamości sprawy i etapu, na jakim ona się znajduje oraz zaktualizowaną kwotę zobowiązania dłużnika.

## **2. Rozmowy telefoniczne**

### **§ 51**

Rozmowy telefoniczne mogą być prowadzone w czasie i miejscu, które według rozsądnej oceny nie będą uciążliwe dla dłużnika, a więc w dni powszednie pomiędzy godzinami 06:00 – 22:00. W przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu z dłużnikiem w czasie wyżej określonym, rozmowy telefoniczne mogą być prowadzone w pozostałe dni tygodnia, jednakże wyłącznie pomiędzy godzinami 8.00 a 20.00.

### **§ 52**

Należy uwzględnić, w miarę możliwości, prośby dłużnika o rozmowę lub planowaną wizytę windykatora w innym czasie lub miejscu niż określone w § 51 chyba, że okoliczności wskazują na celowe działania dłużnika mające uniemożliwić nawiązanie kontaktu i rozmowy.

### **§ 53**

Rozmowy należy prowadzić w sposób uprzejmy i kulturalny, zapewniający zachowanie tajemnicy i nie ujawnianie osobom trzecim informacji o zobowiązaniach oraz danych osobowych dłużnika; windykatorzy winni na początku rozmowy przedstawić się nazwiskiem, nazwą przedsiębiorstwa oraz wskazać wierzyciela i wystawcę rachunku.

### **§ 54**

W toku rozmowy windykatorzy winni dążyć do wyjaśnienia dłużnikowi celu rozmowy, a także ustalenia i wyjaśnienia wszelkich niejasności czy wątpliwości.

### **§ 55**

W toku rozmowy windykatorzy winni dążyć do ustalenia stanu majątkowego i sytuacji osobistej dłużnika oraz zebrać wszelkie informacje przydatne do podjęcia decyzji o celowości i sposobie dalszych czynności windykacyjnych.

### **§ 56**

Częstotliwość rozmów telefonicznych prowadzonych z dłużnikiem nie powinna być dla niego uciążliwa i nie może nosić znamion szykany.

## **3. Windykacja terenowa**

### **§ 57**

Wizyty windykatorów terenowych u dłużnika mogą być podejmowane w czasie i miejscu, które według rozsądnej oceny nie będą uciążliwe dla dłużnika, a więc w dni powszednie pomiędzy godzinami 07:00 a 21:00. W przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu z dłużnikiem w czasie wyżej określonym, wizyty windykatorów mogą być podejmowane w pozostałe dni tygodnia, jednakże wyłącznie pomiędzy godzinami 8.00 a 20.00.

### **§ 58**

Wizyty u dłużnika w innym miejscu niż miejsce zamieszkania należy prowadzić w sposób zapewniający poszanowanie prawa dłużnika do ochrony prywatności. Mogą być podejmowane one tylko wówczas, gdy miejsce zamieszkania nie jest znane albo dłużnika nie

można tam zastać. Ponadto windykatorzy nie powinni, bez uprzedniej zgody dłużnika, kontaktować się z osobami trzecimi w sprawie dochodzonej należności.

#### § 59

Windykatorzy terenowi powinni być ubrani schludnie i w sposób, który nie budzi negatywnych skojarzeń.

#### § 60

Windykator terenowy podczas podejmowania czynności windykacyjnych oraz prowadzenia rozmów z dłużnikiem jest zobowiązany przedstawić się, okazać bez wezwania identyfikator, upoważnienie do działania wydane przez firmę windykacyjną na podstawie upoważnień lub pełnomocnictw udzielonych jej przez kontrahenta, z wyraźnym określeniem zakresu swojego umocowania, np. do podpisywania z dłużnikiem ugody, przedstawiania dłużnikowi do podpisu uznania długu, odbioru należności w gotówce, wysyłania wezwania do zapłaty itp.

#### § 61

Jeśli w czasie postępowania windykacyjnego oprócz dłużnika obecne są inne osoby, a dłużnik pragnie zachować dyskrecję, należy mu to umożliwić chyba, że z oceny okoliczności wynika, iż jest to próba wprowadzenia windykatora w błąd czy uniknięcia rozmowy.

#### § 62

Rozmowy należy prowadzić w sposób uprzejmy i kulturalny.

#### § 63

W toku rozmowy windykatorzy winni dążyć do wyjaśnienia dłużnikowi celu rozmowy, a także ustalenia i wyjaśnienia wszelkich niejasności czy wątpliwości.

#### § 64

W czasie wizyty windykator może działać tylko w granicach swego upoważnienia. W razie odbioru gotówki windykator jest obowiązany wydać pokwitowanie z pieczęcią przedsiębiorstwa windykacyjnego.

### **Część III**

#### ***Reklamacje dłużników***

#### § 65

Przedsiębiorstwo windykacyjne w trakcie pierwszego kontaktu z dłużnikiem informuje go o aktualnej wartości i źródle pochodzenia wierzytelności. Informuje też o możliwości wniesienia reklamacji, a na jego żądanie udziela dalszych informacji o trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji. Informacje te nie mogą wprowadzać dłużnika w błąd.

## § 66

Przedsiębiorstwo windykacyjne zapewnia dłużnikom ochronę ich wszelkich praw, w tym zarzutów służących im wobec wierzycieli oraz zbywców wierzytelności, w granicach określonych w przepisach art. 513 Kodeksu Cywilnego oraz innymi przepisami prawa.

## § 67

Przedsiębiorstwo windykacyjne wyjaśnia z wierzycielem lub zbywcą wierzytelności, zgodnie z podpisaną umową cesji wierzytelności, wszelkie podnoszone przez dłużnika zarzuty, uwzględniając przebieg i wyniki dotychczasowego postępowania reklamacyjnego, zasady określone w treści umowy z dłużnikiem, obowiązujących regulaminach czy umowach ramowych.

## § 68

Przedsiębiorstwo windykacyjne zobowiązuje się do szybkiego rozpatrywania reklamacji wniesionych przez dłużnika, nie później niż w terminie 21 dni od dnia ich otrzymania.

## § 69

W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji jest niemożliwe w terminie 21 dni, przedsiębiorstwo windykacyjne zawiadamia dłużnika w formie pisemnej o nowym terminie rozpatrzenia reklamacji, który jednak nie powinien przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, a w przypadku braku możliwości zachowania powyższego terminu, o najkrótszym możliwym terminie, z podaniem przyczyny opóźnienia wraz ze wskazaniem przewidywanego terminu realizacji.

## § 70

W przypadku odmowy uznania przez przedsiębiorstwo windykacyjne zarzutów lub reklamacji, jest ono zobowiązane do udzielenia dłużnikowi odpowiedzi zawierającej wyjaśnienie przyczyn odmowy ich uznania ze wskazaniem dalszych możliwości działania.

## § 71

W razie jednoznacznego stwierdzenia oczywistej zasadności podniesionych przez dłużnika zarzutów, uchybienia lub nieprawidłowości powinny być usunięte, a w uzasadnionych przypadkach dalsze działania windykacyjne winny być zaniechane.

## § 72

Przedsiębiorstwo windykacyjne nie jest zobowiązane do kontynuowania rozmów czy korespondencji z dłużnikiem, jeśli mają one na celu przewlekanie postępowania lub uchylanie się od zapłaty, a dłużnik nie przedstawia dokumentów czy jednoznacznie sformułowanych zarzutów pozwalających na ich rzetelną ocenę.

## **Część IV**

### ***Ochrona informacji oraz ochrona danych osobowych***

## § 73

Przedsiębiorstwa windykacyjne zapewniają zachowanie tajemnicy oraz pełną ochronę techniczną i prawną wszelkich informacji uzyskanych od kontrahentów w związku z

negocjowaniem, zawieraniem i wykonywaniem umów, w tym w szczególności nie wykorzystywanie tych informacji dla celów innych niż te, dla których zostały one udostępnione lub przekazane, nie udostępnianie ich ani też nie przekazywanie innym osobom, chyba, że jest to niezbędne dla czynności windykacyjnych w granicach przewidzianych przepisami prawa (biura meldunkowe, kancelarie adwokackie i radców prawnych, sądy, komornicy, itp.).

#### § 74

Przedsiębiorstwa windykacyjne zapewniają zachowanie tajemnicy oraz pełną ochronę danych osobowych dłużników, tak przekazanych im w związku ze sprzedażą jak i udostępnionych w związku z wykonywaniem usług windykacyjnych, zgodnie z wymogami określonymi w Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych, /Dz. U. nr 133 poz. 883/ oraz w Rozporządzeniu MSWiA w sprawie określenia podstawowych warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych z dnia 3 czerwca 1998r. /Dz.U. nr 80 poz. 521/. W szczególności zapewnią nie wykorzystywanie tych danych dla celów innych niż te, dla których zostały one udostępnione lub przekazane oraz nie udostępnianie ich ani też nie przekazywanie innym osobom, chyba, że jest to niezbędne dla wykonywania czynności windykacyjnych (biura meldunkowe, kancelarie adwokackie i radców prawnych, sądy, komornicy, itp.).

### **Część V**

#### ***Praktyki zakazane i niedozwolone***

#### § 75

Przedsiębiorstwa windykacyjne oraz osoby działające w ich imieniu nie stosują przy wykonywaniu czynności windykacyjnych metod i sposobów naruszających prawo i dobre obyczaje. W szczególności zakazane są następujące działania:

1. Używanie siły, gróźb karalnych lub innych czynności naruszających godność osobistą.
2. Używanie wulgarnego lub nieprzyzwoitego języka lub określeń naruszających godność osobistą, a także niegrzecznego tonu rozmów.
3. Używanie jakichkolwiek innych środków mających na celu zastraszanie dłużnika.
4. Przekazywanie lub ujawnianie informacji o zadłużeniu i przebiegu czynności windykacyjnych nieuprawnionym osobom trzecim, w tym zwłaszcza nieletnim członkom rodziny dłużnika.
5. Przesyłanie lub używanie dokumentów, pism, ubiorów lub narzędzi wskazujących na wykonywanie czynności przez sąd, czy jakikolwiek urząd państwowy lub zawierające informacje dla tych instytucji właściwe lub przeznaczone.
6. Przedstawianie nieprawdziwych danych dotyczących długu, w szczególności określających charakter, wielkość i status prawny długu.
7. Podawanie nieprawdziwych informacji o swoim statusie, kwalifikacjach, doświadczeniu lub uprawnieniach zawodowych, w szczególności nieuprawnione, rzekome działanie w imieniu innego przedsiębiorstwa windykacyjnego lub nieprawdziwe informacje o kwalifikacjach i uprawnieniach w zakresie zawodów prawniczych.

8. Przekazywanie nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu, między innymi takich jak areszt, pozbawienie wolności, konfiskata majątku.
9. Wyrażanie w kontaktach z dłużnikiem lub osobami trzecimi sugestii, że dłużnik jest przestępcą.
10. Przyjmowanie przez windykatorów od dłużników środków pieniężnych lub jakichkolwiek przedmiotów bez wystawienia pokwitowania.
11. Grożenie w jakikolwiek sposób lub podejmowanie działań zmierzających do naruszenia własności lub posiadania.
12. Pobieranie od dłużnika, bez tytułu prawnego wynikającego z zawartych umów bądź przepisów prawa, kwot tytułem opłat w związku z prowadzonymi działaniami windykacyjnymi.