

Robert Rebizant

# TELE WINDYKACJA

czyli  
skuteczne  
odzyskiwanie  
należności  
przez telefon



Wszelkie prawa zastrzeżone. Nieautoryzowane rozpowszechnianie całości lub fragmentu niniejszej publikacji w jakiegokolwiek postaci jest zabronione. Wykonywanie kopii metodą kserograficzną, fotograficzną, a także kopiowanie książki na nośniku filmowym, magnetycznym lub innym powoduje naruszenie praw autorskich niniejszej publikacji.

Wszystkie znaki występujące w tekście są zastrzeżonymi znakami firmowymi bądź towarowymi ich właścicieli.

Autor oraz Wydawnictwo HELION dołożyli wszelkich starań, by zawarte w tej książce informacje były kompletne i rzetelne. Nie biorą jednak żadnej odpowiedzialności ani za ich wykorzystanie, ani za związane z tym ewentualne naruszenie praw patentowych lub autorskich. Autor oraz Wydawnictwo HELION nie ponoszą również żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Redaktor prowadzący: Barbara Gancarz-Wójcicka  
Projekt okładki: Jan Paluch

Fotografia na okładce została wykorzystana za zgodą Shutterstock.

Wydawnictwo HELION  
ul. Kościuszki 1c, 44-100 GLIWICE  
tel. 32 231 22 19, 32 230 98 63  
e-mail: [onepress@onepress.pl](mailto:onepress@onepress.pl)  
WWW: <http://onepress.pl> (księgarnia internetowa, katalog książek)

Drogi Czytelniku!

Jeżeli chcesz ocenić tę książkę, zajrzyj pod adres

<http://onepress.pl/user/opinie?televi>

Możesz tam wpisać swoje uwagi, spostrzeżenia, recenzję.

ISBN: 978-83-246-3900-7

Copyright © Helion 2014

Printed in Poland.

- Kup książkę
- Poleć książkę
- Oceń książkę

- Księgarnia internetowa
- Lubię to! » Nasza społeczność

# Spis treści

<b>Wstęp</b>	<b>7</b>
<b>1. Portretowanie dłużnika</b>	<b>17</b>
Zadłużenie Polaków	18
Profil psychologiczny dłużnika	20
Piramida płatności	21
Typy dłużników	23
Gry dłużników	29
<b>2. Rozpoznanie dłużnika</b>	<b>37</b>
Zabezpieczanie umową	38
Jak sprawdzić kontrahenta?	39
Jak ustalić numer telefonu i adres mailowy dłużnika?	46
Jak przygotować się do rozmowy z dłużnikiem	47
Nagrywanie rozmów	50
<b>3. Proces windykacji</b>	<b>57</b>
Procedury	58
Wybór drogi kontaktu	58
Schemat windykacji	59
Schemat telefonicznej rozmowy windykacyjnej	59
Negocjacje	61
Wezwanie do zapłaty	67
Uznanie długu	70
Przerwanie biegu przedawnienia	70
Zawezwanie do próby ugodowej	72
Oświadczenie o poddaniu się egzekucji	73

<b>4. Błędy podczas windykacji</b>	<b>77</b>
Groźba bezprawna	78
Stalking, czyli uporczywe nękanie	79
Pomówienie	80
Zniewaga	80
Zawiadomienie organów ścigania o niepopelnionym przestępstwie	81
<b>5. Trudny dłużnik</b>	<b>83</b>
Kontrnatarcie ze strony dłużnika	84
Groźby	84
Inwektywy kierowane pod adresem windykatora	89
Umiejętność kontrolowania emocji i zachowania spokoju w rozmowie windykacyjnej	90
<b>6. Najczęściej popełniane przez dłużników przestępstwa</b>	<b>93</b>
Fałszerstwo	94
Przestępstwa przeciwko wierzycielom	96
Składanie zawiadomienia	98
Dochodzenie roszczeń cywilnych w postępowaniu karnym	98
<b>7. Antymanipulacja</b>	<b>101</b>
<b>8. Ujawnienie zadłużenia</b>	<b>109</b>
<b>Niewidzialne karty</b>	<b>113</b>
Standardowa procedura	114
Groźba zawiadomienia organów ścigania o rzekomo popelnionym przestępstwie	116
Groźba zawiadomienia mediów	116
Zagrożenie wpływami	117
Zagrożenie „mafią”	117
Oskarżenie o rasizm	118
Groźba zawiadomienia strategicznych kontrahentów	118
Inwektywy kierowane pod adresem indykatora	119

# 3

## Proces windykacji

*(...) Najwyższą formą realizacji sztuki wojennej  
jest udaremnianie planów przeciwnika.*

*(...) A zatem kto doskonali się w sztuce wojny,  
pokonuje obce armie bez wydawania bitwy*

— Sun Tzu  
*Sztuka wojny*

## Procedury

Od ustalonych procedur zależy przede wszystkim czas, w jakim rozpocznie się windykacja. Przeważnie ciągle zajęte działy księgowości zazwyczaj nie przekazują danych o zadłużeniu na bieżąco. Dlatego w firmie należy ustalić dla tych działów jasną procedurę, tak aby codziennie przekazywały osobie odpowiedzialnej za windykację dane o przeterminowanych fakturach.

Jasne procedury ustalone w firmie pozwalają na unikanie chaosu. Ale nie tylko. Procedury, jako coś niematerialnego, mogą być również bardzo dobrą wymówką dla windykatora.

Bardzo często dłużnicy w procesie odwlekania płatności próbują wpływać na windykatora i wymóc różne rzeczy, np. przesunięcie terminu, rozłożenie na raty itp.

Dzieje się tak, ponieważ zdają sobie sprawę, że po drugiej stronie słuchawki jest żywy człowiek posiadający emocje. Proste wytłumaczenie, że czegoś nie da się odwlec w czasie, bo takie są określone procedury, bardzo często skutkuje. „Procedury” to coś niematerialnego, niekomunikatywnego, z czym się nie dyskutuje, w przeciwieństwie do materialnego, komunikatywnego i zapewne posiadającego „serce” windykatora.

## Wybór drogi kontaktu

Naturalnym kanałem kontaktu w przypadku opóźnienia w płatności, zwłaszcza stosunkowo krótko po terminie, jest telefon. Ale warto również pokusić się o wykorzystanie poczty elektro-

nicznej. Zwłaszcza jeżeli dopiero zaczynamy budować „historię choroby”. Warto wspomnieć też o psychologicznej zasadzie, w myśl której dłużnik bardziej jest skłonny spełnić swoje obietnice, jeżeli zobowiązał się w formie pisemnej.

## **Schemat windykacji**

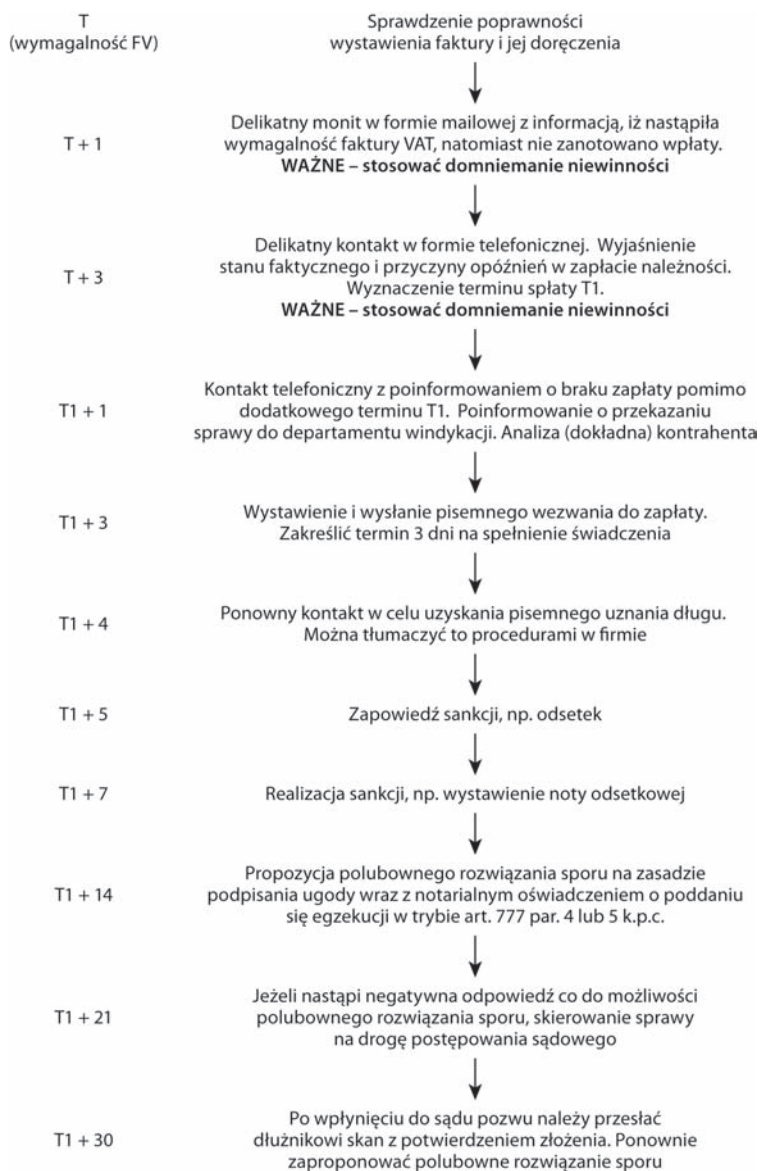
Należy stworzyć sobie pewien schemat windykacji.

Na rysunku 3.1 przedstawiono przykładowy schemat procesu windykacji. Oczywiście zawsze istnieje możliwość pominięcia jednego lub kilku punktów, jednak jego wypełnienie powinno wydatnie przyczynić się do zwiększenia szans na powodzenie procesu windykacji.

## **Schemat telefonicznej rozmowy windykacyjnej**

Jak powinna wyglądać standardowa rozmowa windykacyjna przez telefon? Niestety bardzo trudno taki schemat opracować, jednak poniżej przedstawiono standardowy tryb prowadzenia rozmowy telefonicznej.

1. Przedstawienie się.
2. Wywołanie osoby decyzyjnej.
3. Weryfikacja osoby.
4. Przedstawienie celu rozmowy.
5. Negocjacje.
6. Rozpoznanie.
7. Zakończenie.
8. Potwierdzenie.



Rysunek 3.1. Przykładowy schemat procesu windykacji



W pierwszym kontakcie należy przyjąć domniemanie niewinności dłużnika. Należy na przykład ustalić, czy faktura została dostarczona, czy towar wydano, zadać pytania o brak płatności i ustalić termin spłaty.

## Negocjacje

Negocjacje to już wyższy poziom rozmów. Przydaje się w nich doświadczenie oraz znajomość rozmówcy i pewnych technik negocjacyjnych, których jest bardzo dużo. W praktyce warto znać oraz przyswoić sobie (oczywiście na początek) te podstawowe.

- **Wysoki pułap** — polega na postawieniu na początku dużych wymagań, tak aby po dokonaniu kilku ustępstw nadal uzyskiwać to, co się założyło.
- **Odwrócenie** — stosowane w negocjacjach z zespołem ludzi. Należy zdobyć sympatię jednego z członków zespołu, aby stwarzał w grupie zamieszanie.
- **Przemilczanie** — polega na omijaniu niektórych niewygodnych elementów rozmowy.
- **Silna pozycja** — sprowadza się do słów „nie podoba się, to do widzenia”. Technika niepolecana, gdyż niejednokrotnie zrywa negocjacje. Należy mieć silną pozycję negocjacyjną oraz alternatywę dla tego, co chcemy osiągnąć, aby ją zastosować.
- **Małe ustępstwa** — polega na zaakceptowaniu propozycji ustępstw z naszej strony zaproponowanych przez adwersarza w zamian za ustępstwa z jego strony. Oczywiście nasze ustępstwa dotyczą jakichś mało istotnych spraw.

- **Siła wyższa** — polega na powoływaniu się na obiektywne trudności. Należy przekonywać, że musimy podporządkować się czyimś poleceniom czy też sugestiom (np. swoich przełożonych).
- **Przynęta** — polega na nagłym wyjściu oraz „przypadkowym” pozostawieniu na stole notatek na temat rozmowy. Rozmówca powodowany ciekawością powinien skorzystać z leżących notatek i mimowolnie do nich zajrzeć. Można tam umieścić np. spreparowaną korzystniejszą ofertę konkurencji.
- **Skubanie** — polega na żądaniu dodatkowych (zazwyczaj niewielkich) ustępstw, gdy drugiej stronie wydaje się już, że konsensus został osiągnięty.
- **Tester** — polega na stawianiu pytania o hipotetyczną sytuację po to, aby wyciągnąć od drugiej strony informacje na temat jej elastyczności.
- **Sowiecka metoda** — polega na przedstawieniu dwóch nieprzyjemnych opcji: bardzo złej i tylko złej. Adwersarz będzie skłonny do wybrania „mniejszego zła”.
- **Blef** — polega na celowym wprowadzaniu adwersarza w błąd.
- **W połowie drogi** — polega na rzeczywistym spotkaniu się w połowie żądań jednej i drugiej strony; stosowana również, aby poprzez wysunięcie nierealistycznych propozycji doprowadzić do sytuacji, w której nawet po spotkaniu w połowie drogi wynik negocjacji będzie zadowalający.

Każdy człowiek jest inny i do każdego należy podejść inaczej. Negocjując, należy starać się być zawsze o krok przed przeciwnikiem i próbować przewidzieć następny jego krok.

**Negocjacje windykacyjne zawsze zaś muszą skończyć się ustaleniem terminu zapłaty!!!**

## Sankcje

Windykator przed podjęciem czynności windykacyjnych powinien wiedzieć, jakim arsenalem środków dysponuje. Jakie może na dłużnika nałożyć sankcje i jakie sankcje będą skuteczne. Mogą to być np. odsetki ustawowe, ale równie dobrze wstrzymanie dostaw towaru lub przejście na rozliczanie gotówkowe.

Poniżej przedstawiono najczęściej stosowane sankcje zarówno ustawowe, jak i umowne.

## Odsetki

Najczęściej stosowana sankcja została unormowana w Kodeksie cywilnym<sup>1</sup>, w artykule 481 § 1: *Jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi.*

Jednocześnie § 2 stanowi: *Jeżeli stopa odsetek za opóźnienie nie była z góry oznaczona, należą się odsetki ustawowe. Jednakże gdy wierzytelność jest oprocentowana według stopy wyższej niż stopa ustawowa, wierzyciel może żądać odsetek za opóźnienie według tej wyższej stopy.*

---

<sup>1</sup> Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. — Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93).



# PROGRAM PARTNERSKI

GRUPY WYDAWNICZEJ HELION



- 1. ZAREJESTRUJ SIĘ**
- 2. PREZENTUJ KSIĄŻKI**
- 3. ZBIERAJ PROWIZJĘ**

Zmień swoją stronę WWW  
w działający bankomat!

**Dowiedz się więcej i dołącz już dzisiaj!**

<http://program-partnerski.helion.pl>

GRUPA WYDAWNICZA

 **Helion SA**

# Halo! Tu wierzyciel



Niemal każdy, kto prowadzi firmę, spotyka się od czasu do czasu z tym problemem — niezapłacona faktura straszy z kąta i nie daje spać. Czasem jest to drobna kwota, ale często bywają to duże pieniądze, stanowiące o dalszym być albo nie być biznesu. Jakie są opcje? Można machnąć ręką. Na to liczy dłużnik, ale dla nas to niezbyt dobry pomysł. Można wynająć prawnika i nastawić się na długotrwały proces z dodatkowymi kosztami. Na to zawsze będzie czas. Można powierzyć sprawę firmie windykacyjnej. Wówczas należy liczyć się z tym, że nie odzyskamy całości należności. Można wreszcie wziąć sprawy we własne ręce i osobiście lub przez pracownika próbować zwindykować dłużnika. To najlepsza opcja, pod warunkiem że wiemy, jak działać to skutecznie i zgodnie z prawem.

Oto podręcznik dla osób, które wybierają ostatnią opcję i chcą się zabrać do windykacji w sposób profesjonalny oraz efektywny. Autor, wieloletni praktyk windykacji, kreśli obraz psychologiczny przeciętnego dłużnika i drogę, jaką przebywa on od zamówienia do niezapłaconej faktury. Podpowiada, jak przygotować się do windykacji, jak prowadzić negocjacje z dłużnikiem, na co pozwala i czego zabrania prawo. Rozprawia się z typowymi sztuczkami dłużników, omawia też przypadki nietypowe. Ostatni rozdział książki to tzw. niewidzialne karty — swoista nowość na rynku. Podobne były stosowane niegdyś przez dyspozytorów pogotowia ratunkowego do wstępnej weryfikacji stanu chorobowego. Na ich podstawie wysyłano odpowiedni zespół ratunkowy. Teraz takie karty mogą być wsparciem dla telewindykatora.

**Robert Rebizant** — licencjonowany prywatny detektyw, specjalizujący się w śledztwach gospodarczych. Pracuje jako trener z zakresu windykacji, prawa, bezpieczeństwa biznesu, manipulacji. Prowadzi też specjalistyczne kursy dotyczące kontroberwacji i kontrinwigilacji, przeznaczone dla agentów ochrony VIP (Close Protection). Od lat zawodowo jest związany z windykacją. Przeszedł jej wszystkie etapy — od call center po czuwanie nad należnościami i bezpieczeństwem holdingu spółek kapitałowych. Udziela pomocy firmom i instytucjom w ramach działań antykrzysowych w przypadkach wykrycia szpiegów korporacyjnych, czarnego PR, strategicznych kradzieży, afer, sporów i trudnych spraw sądowych.

książki.klasy.business

Nr katalogowy: 14791



Księgarnia internetowa:  
<http://onepress.pl>



Zamówienia telefoniczne:  
**0 801 339900**



**0 601 339900**

**o n e**  
p r e s s

Sprawdź najnowsze promocje:

- <http://onepress.pl/promocje>  
Książki najchętniej czytane:
- <http://onepress.pl/bestsellery>  
Zamów informacje o nowościach:
- <http://onepress.pl/nowosci>

Helion SA  
ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice  
tel.: 32 230 98 63  
e-mail: [onepress@onepress.pl](mailto:onepress@onepress.pl)  
<http://onepress.pl>

Cena 34,90 zł

ISBN 978-83-246-3900-7



9 788324 639007