WNOP odcinek 054 – 27 czerwca 2015r.

Co może windykator i jak sobie z nim radzić? – przewodnik dla osób zadłużonych

Opis odcinka: http://jakoszczedzacpieniadze.pl/054

To jest podcast „*Więcej niż oszczędzanie pieniędzy*” odcinek 54. Dzisiaj z moim gościem porozmawiam o windykacji długów.

Cześć i dzień dobry, witam cię w 54. odcinku podcastu „*Więcej niż oszczędzanie pieniędzy*”. Ja nazywam się Michał Szafrański i w tej audycji przedstawiam konkretne i sprawdzone sposoby pomnażania oszczędności. Opowiadam jak rozsądnie wydawać pieniądze i jak odważnie realizować swoje pasje i marzenia. Jeśli tylko szukasz odrobiny stabilizacji finansowej i emocjonalnej w swoim życiu, to ten podcast jest dla Ciebie!

Witam Was bardzo, bardzo serdecznie w pierwszym odcinku podcastu, który nagrywam po okresie bardzo intensywnej pracy nad kursem pt. „*Pokonaj swoje długi*”. Dzisiejszy odcinek doskonale uzupełnia tematykę tego kursu. W całości jest poświęcony tematowi windykacji długów. Temu tematowi, który spędza sen z powiek wielu osób, które są przyciśnięte do ściany.

Moim gościem jest dzisiaj Markus Marcinkiewicz – autor książki pt. „*Zawodowy windykator*”. Jednocześnie właściciel firmy windykacyjnej i jedna z takich osób, którą cechuje niesamowita pasja do pracy, którą wykonuje. Dzisiaj zadałem Markusowi dziesiątki pytań, a odpowiedzi pomogą w szczególności tym osobom, które mają dzisiaj długi. Niekoniecznie windykowane. My dokładnie dzisiaj omawiamy cały proces windykacji – windykacji pierwotnej, windykacji wtórnej i różnicach między nimi.

Tłumaczymy też rolę windykatora, rolę komornika w całym tym procesie. I w szczególności rozmawiamy także o możliwości negocjowania parametrów długów i uzyskiwania korzystnych ugód, które pozwalają dłużnikom umarzać część karnych odsetek, ale również kapitału do spłaty.

Sponsorem tego odcinka podcastu jest… mój kurs pt. „*Pokonaj swoje długi*”! Pięciotygodniowy internetowy program edukacyjny, którego celem jest pomoc dłużnikom w samodzielnym wydostaniu się ze spirali długów. Dzięki wsparciu firmy MasterCard kurs ten dostępny jest całkowicie bezpłatnie i to bezterminowo. Wcale nie musiałem długo czekać na efekty tego, że on jest bezpłatny, bo tylko w ciągu pierwszego tygodnia od premiery zapisało się na niego ponad 4,5 tysiąca osób.

Jeżeli jeszcze tego nie zrobiliście, także możecie się zarejestrować. To jest kurs nie tylko dla osób zadłużonych, ale także dla tych, które po prostu chcą w lepszy sposób panować nad zawartością swoich portfeli. I planować takie bezpieczne podejście do finansów. Kurs

dostępny jest na stronie pokonajswojedlugi.pl – zapraszam serdecznie! Dzisiejszy podcast stanowi jego bombowe uzupełnienie.

Jest to absolutnie obowiązkowe słuchowisko dla tych wszystkich osób, które długi dzisiaj mają. Zapraszam Was serdecznie do wysłuchania rozmowy z Markusem Marcinkiewiczem.

Michał Szafrański: Cześć Markus!

Markus Marcinkiewicz: Cześć Michał!

Michał: Przedstaw się proszę Słuchaczom króciutko. Powiedz kim jesteś i co robisz.

Markus: Nazywam się Markus Marcinkiewicz, jestem zawodowym windykatorem, od 2003 roku windykuję starając się odnaleźć złoty środek między zaspokojeniem oczekiwań wierzycieli, a bezpieczną przyszłością rodzin i dzieci dłużników. W 2010 roku po latach pracy dla banków i firm windykacyjnych zostałem współzałożycielem własnej firmy, którą sprzedałem w lutym tego roku i powołałem do życia nową o nazwie VEX. No i jestem też zarażony wirusem… wirusem windykacji oczywiście.

Michał: No właśnie, powiedz, kto to jest windykator tak naprawdę? Jak ty go definiujesz, jako przedstawiciel tego zawodu?

Markus: Windykator jest osobą, która przede wszystkim ma za zadanie ratować dłużników i ich najbliższą rodzinę przed opresjami wynikającymi z konsekwencji nie spłacania tych długów. My już nie jesteśmy tymi złymi, którzy przyjeżdżają: łysi, w czarnych skórach, z kijami baseballowymi, czy łopatami i workami na zwłoki w bagażnikach, tak jak to było za czasów Pruszkowa i Wołomina. Tylko jesteśmy profesjonalistami, zawodowcami. Wykształceni, w garniturach, kulturalni.

Jasne, że czasem potrafimy rozmawiać ostro i negocjować ostro, tak jak tego wymaga sytuacja, ale generalnie dążymy do tego, żeby przekonać dłużnika, że najwyższa pora, żeby wychodzić z opresji i przede wszystkim, że jego życie może być lepsze. Nie musi trwać w tej marnej egzystencji dłużniczej, w której się obecnie znajduje, że jest rozwiązanie.

Bo przede wszystkim, dłużnik sobie oczywiście zawsze poradzi, ale najbardziej cierpi jego żona, mąż, a przede wszystkim dzieci, które przez długi rodziców, nie mogą mieć lepszego wykształcenia i lepszej przyszłości.

Michał: Dotknąłeś stereotypu windykatora, jako takiego gościa w skórze. Karka, który gdzieś tam wymusza te długi. Mówisz, że już tego nie ma, ale jednak nadal się zdarzają takie zachowania. Widzisz to w ogóle na rynku, są jeszcze osoby, które działają w taki sposób? Czy rzeczywiście one już kompletnie zniknęły według ciebie?

Markus: Nie, to jest bzdura. Ten model windykatora – wymuszacza funkcjonował właśnie za czasów polskich mafii, które funkcjonowały w latach 90. Na dobrą sprawę od początku 2010 roku te rzeczy się po prostu nie dzieją. Ale w dalszym ciągu w mediach, w prasie, w telewizji,

czy w przekonaniach dłużników, to jest bardzo bezpieczna wymówka. Łatwo jest posłużyć się tym stereotypem, że ktoś taki przyjeżdża i nie wiadomo co robi.

Bardzo często jest tak, że dłużnik idzie na policję, zgłasza, że próbował go zastraszyć jakiś windykator, nie wiadomo jak umięśniony, nie wiadomo jak łysy. A gdy policja widzi tego windykatora, przychodzi: szczupły, wykształcony pan, który *de facto* nie jest w stanie zastraszyć swoją fizycznością. Tego typu rzeczy się nie dzieją wśród profesjonalistów. Jasne, że mogą być jakieś małe firmy, które próbują desperackich, partyzanckich ruchów, ale to bardziej opiera się o jakieś nieetyczne zachowania, typu naklejania na bramach dłużnika naklejek, typu: *„Dłużniku Kowalski, pieniądze się oddaje.”* itd. niż żeby straszyć swoją fizycznością, czy kogoś dotykać, żeby w ten sposób wymuszać jakieś spłaty.

Te rzeczy się po prostu nie dzieją, żaden profesjonalista sobie na to nie pozwoli. Tym bardziej spółki, które mają aspirację działać na giełdzie, ponieważ jakiekolwiek tego rodzaju zachowanie, to jest po prostu gwóźdź do trumny dla takiej spółki.

Michał: O tym jeszcze porozmawiamy, będziemy rozmawiali, bo chcę ci zadać pytanie: na co może sobie windykator pozwolić zgodnie z prawem, a na co nie może? Ale zapytam cię najpierw, może tak pozytywnie: w czym może pomóc windykator? Pokutuje takie przekonanie, że telefonów od windykatorów lepiej nie odbierać, bo będą nas cisnęli, żebyśmy te długi spłacali. Więc takie pytanie, które się rodzi, to jest: czy warto rozmawiać z windykatorem? Albo: dlaczego warto?

Markus: Faktycznie masz rację, że na wszelkiego rodzaju forach internetowych, nawet tych, które wskazujesz na swojej stronie, panują tego rodzaju wskazówki, żeby nie rozmawiać z windykatorami. Spuszczać ich na tzw. szczaw i mirabelki. W dłuższej perspektywie jest to szkodliwe dla samego dłużnika i dla samej sprawy. Żeby zrozumieć o co chodzi, trzeba rozróżnić dwa rodzaje windykatorów.

Rynek się bardzo zmienił. Jest windykator wierzyciela pierwotnego, czyli takiego jak banki, firmy telekomunikacyjne itd. a także windykator wierzyciela wtórnego, czyli takiego, który zakupił wierzytelność. I teraz – paradoksalnie… wydawać by się mogło, że windykatorowi wierzyciela pierwotnego np. banku powinno zależeć na tym, żeby jak najszybciej ustabilizować sytuację na umowie kredytowej tak, aby była ona jak najłatwiejsza do ogarnięcia przez dłużnika.

W rzeczywistości tak nie jest i to nie dlatego, że windykator w banku ma taką złą wolę lub nie, tylko dlatego, że ma nad sobą komisję nadzoru finansowego, która jasno stawia warunki kiedy i w jakich sytuacjach dana umowa może być ustabilizowana. Czasem bankom nie opłaca się na siłę ratować dłużnika, natomiast w sytuacji, kiedy windykator pracuje dla wierzyciela wtórnego i ten już zakupił wierzytelność, tam są znacznie lepsze możliwości.

Natomiast w czym może pomóc windykator, wracając do twojego pytania: przede wszystkim jest to stabilizacja sytuacji finansowej doraźnie dla samego dłużnika. Ale przede wszystkim musimy pamiętać, że dłużnik nie jest w swojej rodzinie wyodrębnionym elektronem, tylko

żyje w symbiozie ze wszystkimi członkami swojej rodziny, czyli z rodzicami, małżonkiem, dziećmi.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów próbuje wszystkich przekonywać, że dług jest indywidualną sprawą dłużnika, natomiast w moim przekonaniu tak nie jest. Bo jeżeli nagle ojciec, czy matka w rodzinie osiąga stan, w którym zaczyna ją ścigać komornik i te finanse się radykalnie obniżają, cierpią na tym wszyscy domownicy, a nie sam dłużnik.

Tak że to jest ten element, na który windykatorzy zwracają uwagę. Staramy się pomóc ustabilizować sytuację całej rodziny i chronić tę rodzinę przed komornikami, bo dogadanie się z windykatorem daje gwarancję na to, że wierzyciel nie odda sprawy do kolejnej egzekucji komorniczej lub też nie sprzeda tej wierzytelności dalej na rynek.

Michał: No właśnie, będziemy rozwijać te wątki, one są super ciekawe i wiele punktów zaczepienia dają do dalszej dyskusji. Ale zapytam cię o jedną rzecz, napisałeś książkę, o tym nie powiedzieliśmy, pt. *„Zawodowy windykator”*. Przeczytałem. I tam jest taka teza, bądź stwierdzenie po prostu, że wszyscy dłużnicy kłamią. I moje pytanie jest takie: rzeczywiście tak jest? Skąd to przeświadczenie?

Tak podejrzewam, być może jest tak, że ty w tym procesie masz rzeczywiście do czynienia przede wszystkim z takimi osobami, które tych długów nie chcą spłacać i one kłamią. Ale pytanie, czy rzeczywiście… czy to nie jest przejaskrawione?

Markus: Faktycznie jeżeli chodzi o etap, na którym ja zajmuję się wierzytelnością, ponieważ moja firma specjalizuje się w windykacji dla wierzycieli wtórnych, czyli po wielokrotnie bezskutecznych egzekucjach komorniczych, to mam już do czynienia z dłużnikami, którzy z niejednym windykatorem i komornikiem mieli do czynienia. Natomiast skąd ta moja teza? Przede wszystkim Dr House nas uczył, że wszyscy kłamią, to jest konsekwencja tej tezy.

Natomiast w tym serialu to bardzo dobrze zostało pokazane, ludzie lekarzowi potrafią kłamać, żeby jakoś się usprawiedliwić i żeby jakoś lepiej wypaść przed lekarzem, bo się wstydzą. Są jakieś kwestie intymne, sytuacje rodzinne itd. I po prostu wymyślają lub pomijają pewne istotne fakty, które w rzeczywistości mogą im pomóc. Natomiast jak to się dzieje?

W momencie, kiedy pojawia się pierwsze zadłużenie, ja uważam, że dłużnik jest jeszcze czysty i nieskalany tą ciemną stroną mocy, o której też piszę w swojej książce. Kiedy człowiek ma pierwszy kontakt z windykatorem, jak jest „rozdziewiczony”, on mówi prawdę. Mówi jak sytuacja faktycznie wygląda. windykatorzy, w zależności od tego, na jakim to jest etapie, zazwyczaj zaczyna się od monitoringu, to jest zazwyczaj na wczesnych kilku dniach opóźnienia, przyjmują to lub nie przyjmują tego do wiadomości. Ogólnie nie drążą tematu.

Natomiast jeżeli kłopoty pojawiają się dalej i zadłużenie sięga 30, 60, 90, 120 dni, okazuje się, że windykatorzy są coraz mniej odporni na te wydarzenia. Do pewnego etapu Komisja Nadzoru Finansowego wymaga, żeby tolerować pewnego rodzaju opóźnienia i wyjaśnienia, natomiast w pewnym momencie trzeba zacząć przyciskać tego dłużnika na to, żeby zaczął

płacić, żeby stabilizował sytuację, żeby broń Boże bank nie musiał wrzucić w rezerwę całej pozostałej kwoty do spłaty.

I wtedy dłużnik zaczyna się orientować, że to, co mówił na początku, ta szczera, uczciwa prawda nie do końca już działa. W związku z tym zaczyna wymyślać. To mogą być różne sytuacje. Jeżeli mamy w rodzinie kogoś, kto jest chory, niekoniecznie musi to być nasze dziecko, ale dziecko naszego wujka, cioci, czy kogokolwiek, to dłużnik zazwyczaj przekształci sobie tę opowieść na swoje wymagania. Znane są przypadki, gdzie dłużnicy potrafią np. tłumaczyć się, że nie zapłacili, ponieważ właśnie wrócili z pogrzebu matki i w momencie kiedy się analizuje sytuację sprzed 6-7 miesięcy, okazuje się, że matka umierała już 6-7 razy.

Natomiast żaden z kolejnych windykatorów tego nie wychwycił. Ja sam miałem sytuację, kiedy pracowałem w jednym z banków, w którym dłużniczka się tłumaczyła brakiem wpłaty tym, że jej niepełnosprawny syn jechał autokarem do Grenoble, gdzie był ten słynny wypadek. Koniec końców się okazało, że w ogóle go tam nie było, a syn odebrał telefon, kiedy następnym razem się do niego dzwoniło. Ludzie wymyślają różne rzeczy, to się dzieje z prostego powodu. Tak jak się mowi, że ci źli windykatorzy mają swoje sztuczki i techniki na dłużników, tak samo dłużnicy mają swoje sztuczki i techniki na windykatorów.

Np. jeżeli ja, jako dłużnik wcisnę jakąś łzawą historyjkę, która łamie serce jakiejś windykatorce i zobaczę, że ta windykatorka zacznie wymiękać i zamiast wymagać spłaty zaczyna współczuć dłużnikowi i daje mu zgodę na prolongatę, albo nie jest wystarczająco konsekwentna w zaznaczeniu, że ta wpłata musi być dokonana w określonym terminie z jakiś powodów, no to ten dłużnik w tym momencie myśli: *„Aha, na nią to podziałało, spróbuję na następnego.”*.

W momencie, kiedy zaczynamy dzwonić do dłużnika, na etapie 60-90 dni opóźnienia zazwyczaj jest już tak, że on zalega nie tylko w tym jednym banku, ale też zalega gdzieś indziej. To są bardzo proste rzeczy, raz nie zapłacę rachunku telefonicznego, raz nie zapłacę rachunku za telewizję, zaraz z tego jednego rachunku zrobią się dwa rachunki, trzy rachunki, zaraz się zrobi zaległość czynszu. I wielu windykatorów będzie go windykować.

On każdemu będzie sprzedawać tego rodzaju historię i ta historia będzie ewoluować do momentu, kiedy trafi na windykatora, który powie: *„No nie, ja tego nie kupuję. OK, sytuacja może być ciężka, ale musimy się skupić na ratowaniu sytuacji i spłatach. Bo właśnie dlatego, że mamy tak trudną sytuację, trzeba wyjść z tej opresji i zacząć płacić.”* On wtedy zaczyna znowu modyfikować swoje *story* tak, żeby zobaczyć, co działa na kolejnego windykatora.

Tak to działa. W większości przypadków te pomysły są brane z forów internetowych i już po 30 sekundach rozmowy z dłużnikiem można wyczuć, czy on idzie w ścianę, czy faktycznie sytuacja jest prawdziwa. A moje doświadczenia wskazują, że 9/10 dłużników po prostu kłamie. Nie dlatego, że są złymi ludźmi, nie dlatego, że mają taką naturę, tylko dlatego, żeby chronić swoje interesy. Żeby się ratować i żeby zyskać po prostu prolongatę.

Michał: Jasne. Dwa wątki, które wyłapałem, które są pioruńsko istotne. Jeden, to są postawy dłużników. Chciałbym, żebyś sklasyfikował różne typy zachowań, na podstawie tych osób,

z którymi ty się kontaktujesz. To jest pierwsza rzecz. Ale druga rzecz, jeszcze zanim to powiesz, powiedziałeś, że jest taki moment, w którym te zaległości próbujecie ściągać bardziej zdecydowanie. Jak byś mógł czasowo określić, jak długi okres przeterminowania spłaty jest takim okresem, kiedy rzeczywiście ta windykacja powinna być bardziej zdecydowana?

Markus: Jeżeli chodzi o wierzycieli pierwotnych i jeżeli chodzi o kredyty, to jest to 60-ty dzień opóźnienia. To jest dzień, w którym zapadają decyzje o rezerwach i mrożeniu kapitału przez bank. W związku z powyższym, to jest maksymalny okres, jaki bank może tolerować, jeżeli chodzi o opóźnienia. I wszystkim zależy na tym, żeby między tym 30, a 60 dniem dokonać spłaty.

Tak na dobrą sprawę, dłużnik ma pełne prawo się spóźniać z płatnością raty, tylko trzeba to robić inteligentnie. O ile nie dopuszczamy do sytuacji, że nakładają się dwie zaległe raty, a w momencie kiedy się spóźniamy, płacimy ratę plus wszystkie należne odsetki, to tak na dobrą sprawę każdy sobie może „za darmo” kupić 30-dniową prolongatę z miesiąca na miesiąc.

Natomiast jeżeli się ktoś spóźnia i po terminie wpłaca ratę, a nie płaci odsetek, to nie rozumie, że tej raty w rzeczywistości nie płaci, bo najpierw spłaca te odsetki i potem zostaje niedopłata na kapitale. Często są takie sytuacje, że ktoś zapłacił, jest dzień zapadalności raty, a dzwonią już do niego z windykacji tzw. twardej, z jakiegoś *soft* lub *hard collection* i mówią, że ma zapłacić ratę plus np. 3 zł odsetki. Jest traktowany nie jak dłużnik, który się spóźnia jeden dzień, tylko 31 dni, bo ma niedopłatę na poprzedniej racie.

To są niuanse, na które trzeba zwracać uwagę w momencie, kiedy się lawiruje z płatnością rat. Jeżeli chodzi o wierzycieli wtórnych, to tutaj wszystko zależy tylko i wyłącznie od tego, czy dłużnik się dogada zanim wierzyciel wtórny zdecyduje się na kolejną egzekucję komorniczą, która może być bardziej dotkliwa niż komornik od wierzyciela pierwotnego, bo wierzycielowi wtórnemu bardziej zależy na odzyskaniu tych pieniędzy niż wierzycielowi pierwotnemu.

Michał: Czyli krótko mówiąc zdecydowanie rozmawiać chociażby po to, żeby nie dopuścić do egzekucji komorniczej.

Markus: Tak, dokładnie tak. Tak jak wspomniałeś wcześniej. Są te rady, żeby nie rozmawiać z windykatorami itd., ja uważam, że to jest bardzo szkodliwe dla samych dłużników. Rozmawiać zawsze trzeba. Jasne, że te rozmowy rzadko kiedy są miłe i przyjemne, ale do cholery rozmawiamy o pieniądzach, o zadłużeniu, te rozmowy nie mogą być miłe, nie mogą być grzeczne, nie mogą być przyjemne. Rozmawiamy o konkretach.

Dłużnik może być traktowany albo jak dłużnik, albo jak partner w biznesie. To wszystko zależy od tego, jaką postawę reprezentuje. Jeżeli chce się dogadać, jeżeli ma pieniądze, jeżeli ma wolę, no to jak najbardziej się dogadamy. Natomiast jeżeli jest to ktoś, kto uważa: *„Ja już mam 10 komorników, co wy mi możecie zrobić? A najlepiej mi oddajcie pana Stasia – mojego*

komornika, który więcej mi i tak nie może zabrać” to z takimi dłużnikami już się zaczyna tzw. szermierka słowna i przekonywanie go, że mimo wszystko warto jednak być uczciwym.

Michał: No właśnie, postawy dłużników. Wyróżniłeś dwie. Mamy partnera w biznesie i mamy cwaniaczka, który uważa, że nic mu nie możecie zrobić. Jeszcze jakieś inne postawy?

Markus: To znaczy są ludzie, którzy faktycznie mają problemy. I to tak naprawdę jest margines. Ci ludzie z jakimiś ciężkimi chorobami, którzy potracili pracę i faktycznie nie zdążyli się jakoś pozabezpieczać. Paradoksalnie ci ludzie najlepiej płacą, jeżeli mamy już w ten sposób rozmawiać i klasyfikować wartość pod kątem spłacalności. Ci ludzie reprezentują sobą największą wolę spłaty. Ci ludzie, którzy żyją za 700 czy 800 złotych, jakieś renty czy emerytury już po zajęciach komorniczych... Ci ludzie mimo wszystko potrafią jakoś zorganizować pieniądze na spłatę.

Natomiast ci, cwaniaki, o których wspomniałeś, no to właśnie jest tam znacznie trudniej. Są tacy, którzy uważają, że najlepiej zachować się jak struś i po prostu unikać kontaktu – a nóż ktoś o nich zapomni i wierzyciel sobie ich odpuści, bo woli się skupić na wierzytelnościach, w których jest kontakt i jest jakaś spłata. Natomiast są też tacy, którzy przyjmują strategię agresywną.

Bardzo wielu jest takich, którzy kiedy rozmawiają z kobietą potrafią ją po prostu wyzywać na „K...”, „Ch...” i tak dalej. Tylko i wyłącznie po to, żeby jej się zrobiło przykro i źle. Potrafią wyzywać rodziców windykatora czy windykatorki. I to też jest pewnego rodzaju strategia, bo liczą na to, że sobie ktoś odnotuje w systemie, że dłużnik jest agresywny, składa groźby karalne. To też jest istotne, zaraz o tym wspomnę.

Składa groźby karalne i tak dalej i tak dalej. I kolejny windykator może mieć na przykład obawy, czy przypadkiem nie zrobić tak, że się nie dodzwonić do tego dłużnika, bo po co ma wysłuchiwać, że jest taki i taki. A propos tych gróźb karalnych, które są stosowane permanentnie przez dłużników jako technika walki z windykatorem, bo doskonale wiedzą, że żaden wierzyciel nie wyrazi zgody na to, żeby zastosowanie groźby karalnej przez dłużnika zgłosić na policję, bo wizerunkowo jest to po prostu bardzo nieeleganckie i niefajne... więc windykator musi przyjmować na klatę to, że ktoś „dorwie jego dziecko”, że jak będzie wychodził z pracy to „oberwie po łbie” itd. I nic z tym *de facto* nie można zrobić.

Także klasyfikacji dłużników jest naprawdę wiele, ja natomiast uważam, że mamy to główne rozróżnienie na dłużnik i partner w biznesie. I dopiero dłużnik ma jakby subkategorię – jak on się zachowuje. Bo to może być równie dobrze jakiś „tak, tak”, który odbiera telefon za każdym razem i mówi: *„Tak, tak, zapłacę”, „Tak, tak, oczywiście”,* to może być ktoś, kto z premedytacją kłamie, mówi, że *„Tak, siostra wpłaciła wczoraj na poczcie”,* a potem okazuje się, że żadnej siostry nie ma. Ale to są tego rodzaju ludzie, tego rodzaju sytuacje.

Michał: Dobra, to kluczowe pytanie: do czego ma prawo windykator? Czego nie ma prawa robić? Mówię z punktu widzenia prawa, na przykład: czy windykator ma prawo nachodzić nas w domu, dzwonić do naszych znajomych, nękać telefonami, gdy wyraźnie damy do zrozumienia, że sobie tego nie życzymy? Czy nie?

Markus: To znaczy ocenę tego, co jest „nękaniem”, a co nim nie jest zostawmy prokuraturze i policji. Jeżeli dłużnik uważa, że jest nękany telefonami, niech idzie na policję i sobie to zgłosi. Ma do tego pełne prawo, powinien to zrobić. Ale licząc się z konsekwencjami, że jeśli windykator udowodni, że cel jego interwencji ma podstawę prawną i jest prawnie zasadny, bo na przykład dzwoni na podstawie lekceważonego sądowego nakazu zapłaty, no to może się liczyć chociażby z konsekwencjami wynikającymi ze składania fałszywych zeznań, czy wprowadzania w błąd służb zajmujących się przestrzeganiem prawa.

Natomiast faktycznie, jeżeli ta intensywność kontaktów jest taka, że człowiek się czuje zaniepokojony, no to powinien to zgłosić na policję i prokuraturę i zobaczyć, co jedyne kompetentne w tym kraju... bo chciałbym zaznaczyć, że UOKiK nie jest kompetentny w ocenie tego, czy coś jest nękaniem, czy coś nie jest nękaniem. Od tego jest prokuratura, policja i sąd i oni wydają wyłącznie orzeczenia w tym temacie. Natomiast jedna istotna zasada: skąd się bierze częstotliwość kontaktów windykatora?

Tylko i wyłącznie z tego, że dany dłużnik unika kontaktu, nie chce rozmawiać, nie odbiera telefonu, nie reaguje na nagrania na poczcie głosowej, nie oddzwania po SMS-ach. W związku z powyższym trzeba z nim w dalszym ciągu jakoś starać się skontaktować – czy to telefonicznie, czy to właśnie poprzez wizyty terenowe na adresie zameldowania, czy też aktualnego zamieszkania, czy też ustalonego w toku czynności operacyjnych. Jeśli dłużnik jest w kontakcie, jeśli rozmawia, jeśli umawia się na wpłaty, dotrzymuje terminów... Niekoniecznie kwot, bo może być sytuacja, że dogadamy się z kimś, że ma wpłacić 1000 zł, ale ten ktoś nie ma tysiąca, no nie udało mu się uzbierać, uzbierał 737 zł. Jeśli wpłaci te 737 zł, oddzwoni, powie, że więcej mu się nie udało, OK dogadamy się, dostanie termin, na przykład tydzień lub dwa na uzbieranie pozostałej kwoty.

Natomiast często jest tak, że są ustalane jakieś terminy, kwoty, nie są one dotrzymywane, dłużnik znika, zanurza się pod wodę i nie ma go powiedzmy dwa, trzy, cztery tygodnie, czasem i dwa miesiące. W tym czasie próbujemy się z nim skontaktować, a on uważa, że czuje się nękany bezpodstawnie, bo ktoś do niego wydzwania.
Natomiast: „czy windykator może odwiedzać w domu?”. Oczywiście, że może odwiedzać w domu, natomiast jest jedna podstawowa zasada: z windykatorami jest trochę, jak z wampirami, tzn., jeśli dłużnik nie zaprosi nas do domu, my nie mamy prawa wejść do domu ani na posesję.

W związku z powyższym mamy pełne prawo przyjść, zapukać, zapytać, czy zechce z nami porozmawiać dany dłużnik, natomiast dłużnik ma pełne prawo trzasnąć drzwiami, udawać, że go nie ma, schować się za kanapę itd. My mamy pełne prawo za jakiś czas wrócić i znów spróbować. Natomiast nie możemy wchodzić na posesję, nie możemy nic zabierać, jeżeli już jesteśmy w domu dłużnika, możemy się rozglądnąć jak ten dom wygląda, oczywiście. Natomiast nic nie można zabrać. Możemy spróbować przekonać dłużnika, żeby spróbował coś spieniężyć itd. Dłużnik jednak musi to zrobić we własnym zakresie, bez udziału windykatora.

Ze znajomymi, sąsiadami, współpracownikami jak najbardziej możemy rozmawiać, ale tylko w zakresie prośby o przekazanie wiadomości – żeby się dany dłużnik skontaktował. Nie

możemy mówić, w jakiej sprawie dzwonimy, nie możemy ujawniać szczegółów itd. Także to są tego rodzaju niuanse. W mediach często są podniesione tematy, że windykator rozmawiał z sąsiadami, a jest to bzdura, bo OK, rozmawiał, ale nie ujawniał informacji związanych z tajemnicą bankową, czy tajemnicą przedsiębiorstwa, tajemnicą służbową. Tylko prosił o przekazanie wiadomości, żeby dany dłużnik się po prostu skontaktował. Natomiast dłużnik, który unika kontaktu, celowo, z różnych powodów, jest potem wielce zaskoczony, że po tygodniu, dwóch, trzech prób dodzwonienia się na jego numer, windykator spróbował skontaktować się z ojcem, matką, żoną, czy też dotarł do jakiegoś sąsiada, który go akurat zna.

Michał: Jasne, czyli tak, jak powiedziałeś wcześniej, wszelkie wywieszanie karteczek z informacją, że „tutaj długi się oddaje” itd. jest działaniem po prostu bezprawnym?

Markus: Tak, tego robić nie można, to jest nieładne, nieetyczne i to jest w zasadzie zmora, plaga dzisiejszej windykacji, która pejoratywnie wpływa na nasz odbiór, na nasz wydźwięk. A nie, paradoksalnie, ci łysi z kijami bejsbolowymi, którzy chodzą i wymuszają pieniądze, bo takie rzeczy się nie dzieją. Także nastąpiło jakby to przesunięcie stopnia ciężkości negocjacji i próby dotarcia do dłużnika. Mogą się zdarzyć ludzie, którzy próbują zbyt intensywnie lub zbyt obficie rozmawiać z danymi sąsiadami. Na przykład próbują uzyskiwać od nich informacje, zbyt dużo powiedzą, ale to nie są zawodowcy, to są amatorzy, a niestety głównie amatorzy psują nam wizerunek.

Michał: Jak się bronić przed skutkami działań takich amatorów? Bo jeśli to jest łamanie prawa, to pytanie, co taki dłużnik może zrobić. Bo wiesz, często osoby, które są zadłużone często same przez siebie czują się zaszczute w jakimś tam stopniu. I jeśli zewnętrzne zjawiska się nakładają, które są łamaniem prawa, to co? To po prostu zgłoszenie na policję? Jak to wygląda w praktyce?

Markus: To znaczy w przypadku tych naklejek na drzwi, to w sumie poza zgłoszeniem danej firmy do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych w sumie nie można za wiele zrobić. I to w sumie GIODO musi podjąć dalsze decyzje po przeanalizowaniu sytuacji, czy wobec danego wierzyciela przedsięwziąć jakieś dodatkowe konsekwencje, kroki, czy cokolwiek. No za wywieszenie takiej kartki to policja niestety lub „stety” – zależy czy jest to windykator, czy dłużnik... oni nie lubią takich spraw.

Ja pamiętam jak było wielkie poruszenie na temat jak to rynek windykacyjny i windykatorzy zostaną pogrążeni, bo wchodzi ustawa *stalkingowa*. W rzeczywistości, jak ja musiałem chodzić na policję, do prokuratury i tłumaczyć się, ponieważ jacyś dłużnicy, których moja firma windykowała, zgłaszali *stalking*, czy nękanie itd. W rzeczywistości wszystkie przypadki były umarzane i było mówione krótko, że jest sądowy nakaz zapłaty, czy nie? Jest prawnie usprawiedliwiony? A dłużnik to nie jest celebrytka typu Kasia Cichopek, która może się czuć nękana, czy *stalkowana* przez jakiegoś...

Michał: ...wielbiciela...

Markus: ...przez jakiegoś fana, tak. W związku z powyższym, a nawet biorąc pod uwagę sytuację Kingi Rusin, czy właśnie Katarzyny Cichopek, to nawet tego rodzaju *stalking* jest

bardzo ciężko wyeliminować, wyłapać i skazać. W związku z tym jest to narzędzie, z którego dłużnicy korzystają, ale głównie po to, jako straszak, żeby wymusić na windykatorze dalszą prolongatę. A nuż się przestraszy, bo firma nie chce na przykład, żeby było za dużo postępowań na policji, czy w prokuraturze. A w rzeczywistości to są bzdury, one są wszystkie umarzane. Naprawdę trzeba dołożyć bardzo wielkich starań, żeby ktokolwiek uznał, że mamy do czynienia z nękaniem. Nawet, jeżeli dzwoni się 7-10 razy w ciągu dnia do dłużnika, to nawet takie rzeczy prokuratura odrzuca, ponieważ „czyn jest prawnie usprawiedliwiony”. Chyba, że podczas przesłuchania się akurat „wkurzy” danego prokuratora, albo on potrzebuje akurat kogoś pokazowo dojechać, albo się wykazać jakimiś sukcesami. Wtedy może być faktycznie problem, ale to też jest do obronienia w sądzie.

Michał: Jasne. No dobra, to przejdziemy na pozytywną stronę. Jakbyś mógł wymienić korzyści z tej postawy biznesowej dłużnika. Czyli co może uzyskać taki dłużnik, który jest gotowy do współpracy, widzi tę wolę do współpracy. Wtedy co w rozmowach z windykatorem można uzyskać? Jak sobie ulżyć w tym spłacaniu długów, już mówiąc zupełnie wprost.

Markus: Przede wszystkim, jeżeli mamy do czynienia z wierzytelnością na etapie wierzyciela pierwotnego, to tam za wiele się nie ugra... jak to KNF określa reguły, jeśli chodzi o jakiekolwiek umarzanie jakiegoś kapitału, to jest bardzo ciężko, tym bardziej, że na koniec trzeba się jeszcze obciążyć podatkiem od przychodu danego konsumenta. Czasami warto się zastanowić, czy warto być dłużnikiem banku, czy firmy windykacyjnej, czy Urzędu Skarbowego, bo to różnie może być. Natomiast więcej opcji jest faktycznie w sytuacji, kiedy wierzytelność jest już sprzedana do firmy windykacyjnej.

Michał: A poczekaj, wejdę Ci w słowo Markus, najpierw przedstawmy ten proces, to znaczy, pokaż ten proces. Kiedy ta wierzytelność ma szansę być sprzedana do zewnętrznej firmy windykacyjnej?

Markus: Hmm, to znaczy przede wszystkim zaczynamy od pierwszych etapów. Monitoring zazwyczaj trwa od czwartego do piętnastego, czasem do trzydziestego dnia opóźnienia. I to w zasadzie jest grzeczne upominanie ze strony wierzyciela, że jest niezapłacona rata, czy też faktura, prosimy o zapłatę itd. Dłużnicy raczej to ignorują, jeżeli chodzi o konieczność spłaty, ponieważ traktują po macoszemu tych pracowników monitoringu. Zadzwonił, powiedział, co miał do powiedzenia, zapłacę, lub nie zapłacę.

Markus: Następnie na etapie około trzydziestego dnia zaczyna się tzw. miękka windykacja, czyli tzw. *soft collection*, w którym już wymagane są spłaty, czy to w całości, czy to w ratach, ale też w określonym czasie obsługi przez dany departament windykacji. Ten etap może trwać od 30 do 60, a nawet 90 dni, w zależności od struktury banku czy też innej firmy, w której zalegamy jakiś rachunek, czy fakturę. Następnie zaczyna się etap tzw. twardej windykacji, czyli *hard collection*.

Jest to etap, który w bankach poprzedza właśnie ten moment, w którym trzeba pozostały balans do spłaty przekazać na rezerwy bankowe. Jest to też etap, który chroni dłużnika przed skierowaniem jego wierzytelności do departamentu windykacji terenowej. Natomiast w momencie, w którym nie uda się ustabilizować sytuacji, to jest też istotne, że nie musimy

płacić całości. Żeby się ratować jesteśmy w stanie *rollować* ten kredyt, chociażby tym, że zalegamy dwie raty, zbliża się trzecia, zapłacimy obie raty plus wszystkie należne odsetki, o których dowiemy się w momencie, w którym porozmawiamy z windykatorem, i wtedy z 59. dnia cofamy się o trzydzieści dni i mamy znowu kolejne trzydzieści dni na lawirowanie i kombinowanie czy tutaj spłacić, czy nie spłacić.

Natomiast, jeśli rzeczywiście się nie uda i to przejdzie do windykacji terenowej, to tutaj rzeczywiście jest różnie. Windykator jedzie na adres i w zależności od tego, czy dłużnik chce współpracować, czy nie chce współpracować, czy go zastanie, czy go nie zastanie, czy też może się okaże, że adres, który był podany już jest nieaktualny, a dłużnikowi nie chciało się wypełnić jego obowiązku zapisanego w umowie i powiadomić o zmianie jego danych teleadresowych, no to wtedy trzeba podjąć jakieś dalsze działania.

I jeżeli dłużnik rozmawia, jeżeli chce współpracować i pieniądze wpływają, to na tym etapie wierzytelność może być prawie w nieskończoność. Natomiast jeżeli z jakiegoś powodu te wpłaty przestaną wpływać, to bank będzie musiał podjąć decyzję, czy tej wierzytelności już pozbyć się na tym etapie, czy skierować już do egzekucji komorniczej. W zależności od tego, co ma w papierach, jaki majątek deklarował, czy jakie zarobki deklarował konsument w momencie, kiedy ubiegał się o kredyt.

W momencie, kiedy zapada decyzja o skierowanie wierzytelności do egzekucji komorniczej, dłużnik jest informowany oczywiście korespondencyjnie o tych wszystkich czynnościach. Komornik podejmuje czynności. W większości przypadków, jeśli chodzi o banki, jest to na tyle masówka, że komornik rzadko kiedy pojawia się na adresie dłużnika i ogranicza się jedynie do wysyłania pism do pracodawców, urzędu skarbowego, ZUSu itd. To, co te urzędy „wyplują” zwrotnie, no to ewentualnie podejmuje dalsze kroki, natomiast niespecjalnie drąży temat, chyba że są to sprawy tzw. VIP-ów z wyższym saldem.

Natomiast jeśli już komornik dochodzi do wniosku, ze nie da się odzyskać środków, albo przynajmniej nie da się odzyskać środków, które zaspokoją chociażby jego koszty, bo okazuje się, że oprócz tej wierzytelności, w wyniku zbiegu egzekucji trafia do niego kilka albo kilkanaście innych, zapada decyzja o orzeczeniu „bezskutecznej egzekucji komorniczej”.

Markus: I jak to wygląda: takie decyzje zwykle zapadają między 6. a 9. miesiącem od skierowania wierzytelności do egzekucji komorniczej. Czasami oczywiście mogą być przetrzymywane dłużej na decyzję banku, ale 6-9 miesięcy, jeśli nie ma wpłat takich, które zaspokoją wierzycieli, w jakikolwiek satysfakcjonujący sposób, no to zapada taka decyzja. I w tym momencie bank przygotowuje pakiet takiego rodzaju wierzytelności do sprzedaży, do wystawienia na sprzedaż do firm windykacyjnych, a częściej teraz do funduszów sekurytyzacyjnych, które masowo zakupują gigantyczne już pakiety wierzytelności.

I teraz to, co wspominałem wcześniej. Przed skierowaniem wierzytelności do egzekucji komorniczej, bank może podjąć decyzję o tym, żeby się jej pozbyć już na tym etapie. To wygląda tak, że do tego worka z wierzytelnościami po bezskutecznych egzekucjach komorniczych, banki dorzucają wierzytelności, które nie były jeszcze w egzekucji po to, aby jakby cena za pakiet była bardziej atrakcyjna.

Michał: Żeby uatrakcyjnić pakiet dla zewnętrznej firmy, tak.

Markus: Dokładnie. Nie tyle dla zewnętrznej firmy, ale po prostu, żeby bank dostał za to więcej pieniędzy. Oczywiście inne stawki są dla wierzytelności niezabezpieczonych hipotekami, a inne dla zabezpieczonych hipotekami. To są dwa zupełnie różne wskaźniki negocjacji cen.

Michał: W sumie, jeśli jest zabezpieczenie na nieruchomości, to komornik też ma ułatwione zadanie.

Markus: Niekoniecznie, bo na wielu forach można przeczytać, jak łatwo jest zablokować takiego komornika, przed dokonaniem egzekucji. I czasem na etapie obsługi windykacyjnej, czy komorniczej, na poziomie wierzyciela pierwotnego, bankom się to po prostu nie opłaca, wolą po prostu jak najszybciej się tego pozbyć. Ale to też jest nowość, bo jeszcze do minionego roku banki we własnym zakresie obsługiwały tego rodzaju wierzytelności, bardzo niechętnie sprzedawały. Rynek dopiero się otwiera.

I to też jest dobre dla dłużników, zwłaszcza tych, którzy mają kredyty we frankach szwajcarskich, o czym mam nadzieję, będziemy jeszcze później rozmawiać. Natomiast w momencie, kiedy już wierzytelność trafia do firmy windykacyjnej, do tego funduszu sekurytyzacyjnego, tutaj opcje są już znacznie większe. Ja sam znam przypadki, kiedy udało się dłużnikom wynegocjować 50% umorzenia swojego zadłużenia.

I czasami jest tak, że po umorzeniu tych 50% czy to jednorazowo, czy to w kilku ratach, czy to, jeżeli będzie wola wierzyciela, rozłożeniu tych 50% na jakiś program ratalny, że te 50% już ze wszystkimi kosztami egzekucyjnymi, z odsetkami za ten cały czas itd. to i tak będzie mniej do zapłaty, niż gdyby normalnie płacili raty. Są i takie sytuacje.

Michał: A powiedz jeszcze, według Twojej wiedzy, za jaki procent wartości te pakiety długów są sprzedawane do zewnętrznych firm windykacyjnych?

Markus: To znaczy to nie jest jakaś wiedza tajemna, bo fundusze sekurytyzacyjne, czy firmy windykacyjne, które są spółkami akcyjnymi muszą się jakby spowiadać z takich „zakupów” i to zależy. Istnieje mit, że tego rodzaju wierzytelności sprzedaje się za ułamek procenta, czy za kilka procent. To nie jest prawda. Tego rodzaju wierzytelności potrafią być w dzisiejszych czasach sprzedawane nawet za 20%-30%, w związku z powyższym jest to znacznie więcej, niż panuje powszechny mit, że ktoś to kupił za grosze. Ale i tak jest to mniej, niż gdyby cena miała być zero-jedynkowa.

Michał: Tak.

Markus: To oczywiście zależy, czy są to wierzytelności zabezpieczone, hipoteczne, potrafią być sprzedawane w znacznie wyższym nominale, wierzytelności telekomunikacyjne również, to wszystko zależy od atrakcyjności pakietu i tego ile dany wierzyciel chce zapłacić. W tej chwili jest tak, że polski rynek jest przesycony nie tylko polskimi funduszami i polskimi

firmami, które chcą kupować, ale mamy też wiele inwestorów chociażby ze Szwajcarii, czy amerykańskie PRA, które ostatnio bardzo agresywnie wchodzi na polski rynek.

I te największe fundusze sekurytyzacyjne muszą podbijać stawki, żeby dokonać zakupu. W związku z powyższym mamy do czynienia z sytuacją, że kupuje się bardzo duże pakiety, bo to już nie są pakiety po 100 – 200 milionów, tylko po miliard czy więcej, za znacznie wyższy procent, niż kupowało się jeszcze 2-3 lata temu.

Michał: Dobra, jasne. To wróćmy do tego: proces przedstawiłeś, opowiedziałeś, jak to po krótce wygląda, i wróćmy do pytania dotyczącego korzyści. Jakie korzyści może uzyskać dłużnik, który gotowy jest współpracować z windykatorem?

Markus: Najważniejsze jest zidentyfikowanie ile firm windykacyjnych posiada nasze zadłużenie. Wiadomo, jeżeli zostanie wierzytelność sprzedana, zostaje wysłane jakieś pismo z informacją o cesji itd. Trzeba się z tymi firmami skontaktować, nawet nie po to, żeby dzisiaj zacząć negocjacje, ale żeby zorientować się, co oni właściwie naszego kupili.

Bo może się okazać, że tak, jak na moim etapie standardem jest już 9-15 wierzytelności w egzekucji komorniczej, może się okazać, ze te 9 wierzytelności kupiły np. 3 firmy na przestrzeni 3 lat. I tak na dobrą sprawę z 9 wierzycieli robi nam się trzech. I teraz dogadanie się z każdym z nich na jakieś warunki sprawia, że stajemy się wolni od ryzyka zagrożenia komornika, który może się stawić u nas w mieszkaniu i zobaczyć, czy przypadkiem czegoś tam nie może nam zabrać, lub czy nie jesteśmy przynajmniej we współwładaniu czegoś.

Bo pożyczyliśmy od szwagra samochód i ten samochód może przez komornika być zabrany i potem trzeba przez pół roku wyjaśniać, dlaczego ten samochód stoi na jakimś parkingu u komornika, a szwagier nie może nim jeździć. Także przede wszystkim trzeba się dowiedzieć ilu wierzycieli posiada jaką ilość naszych zadłużeń i negocjować spłaty.

Jeżeli dysponujemy gotówką, oficjalnie nic nie mamy, bo inaczej komornik by zajmował już na etapie wierzyciela pierwotnego, natomiast dłużnik zrobił sobie tak, że jest niespłacalny dla wymiaru sprawiedliwości i dla komorników, ale jeżeli zaproponuje mu się dobry biznes, czyli: *„My zakupiliśmy pana wierzytelności na łączną kwotę 100 000 zł., jeśli pan zapłaci 75 000 zł w powiedzmy 3-4 ratach, no to resztę panu umorzymy”,* dłużnik mówi, że on takich pieniędzy nie ma, ale potrzebuje czasu, żeby się zastanowić.

I często jest tak, że po kilku dniach dzwoni i mówi, że na przykład nie jest w stanie 75 000 zł., ale jeżeli zrobimy 50 000 zł. w 10 ratach po 5000 zł., to on ma kogoś, kto mu te pieniądze wyłoży. I wtedy jesteśmy się w stanie dogadać na takie spłaty. Jeżeli jest sytuacja, że dłużnik faktycznie nie ma pieniędzy i dysponuje tylko ograniczonymi środkami, zawsze można się dogadać na tzw. ugodę częściową. Czyli dłużnik jest w stanie płacić 500, 700, 300 zł. Nie wiem, jakąś tam ma sytuację, ileś tam może płacić.

My wyliczamy na przykład, że w ciągu dwóch lat, przy takich spłatach spłaci 20% swojego zadłużenia i podpisujemy z nim ugodę na te 24 miesiące na raty po te powiedzmy 400 zł., dzięki czemu ten dłużnik zyskuje bezpieczeństwo od tego wierzyciela, że wierzytelności, które

są przez niego nabyte nie trafią do egzekucji komorniczej przez następne 24 miesiące, jeśli on będzie spłacał swoje raty. Jeżeli w ten sposób się dogada z pozostałymi wierzycielami, to ma święty spokój na następne 24 miesiące.

On wtedy może sobie znaleźć lepszą pracę, bo nikt mu nie zabierze tej nadwyżki od minimalnej krajowej, on może sobie inaczej układać życie, ma ten komfort psychiczny, że jest dogadany i wszystko, co musi robić, to pilnować tych rat. W dwa lata może się wydarzyć bardzo wiele. Dzisiaj sytuacja może się wydawać tragiczna, dramatyczna, ale za pół roku może się trafić jakaś oferta pracy już nie za powiedzmy 200 zł, a za 2 000 zł, albo w pracy ktoś mu zaproponuje awans, dzięki czemu będzie mógł zarabiać 2 000 zł albo 2 500 zł., a wcześniej nie mógłby tego awansu przyjąć, bo obawiałby się, ze komornik zabierze mu tę nadwyżkę...

Więc człowiek jakby z automatu rezygnuje z tych awansów, bo po co pracować więcej za te same pieniądze. Psychicznie to tak nie działa: *„Po co mam brać na siebie więcej obowiązków, odpowiedzialności, skoro i tak mi to zabierze komornik, wolę siedzieć na tej posadzie, którą mam i jakby trwać w tej swojej egzystencji”*. Natomiast w momencie, kiedy zyskujemy, kupujemy sobie poprzez ugodę ten okres bezpieczeństwa okres czasu, no to wszystko się może wydarzyć.

Może się okazać, że po tych dwóch latach zarabiamy już nie 1 200 złotych, a 3 500 złotych, plus żona jeszcze jakieś pieniądze, mało tego, być może nawet coś odłożyliśmy i być może będzie tak, że dogadamy się z jakimś wierzycielem: *„Macie moje trzy zadłużenia, łącznie na 50 000 zł., jedno jest na 10 000 zł., drugie jest na 7 000 zł., umórzcie mi po 50%, ja wam pozostałą część zapłacę w dwóch ratach”*. A tą pozostałą wierzytelność rozbijemy sobie na kolejne raty. I OK, wierzyciele idą na takie *deale* z dłużnikami, jeżeli oni naprawdę dysponują pieniądzem.

A tak na dobrą sprawę, o wielkości umorzenia decyduje to, ile ktoś ma pieniędzy. Są sytuacje, gdzie ludzie prowadzili jakieś działalności gospodarcze, kilka czy kilkanaście lat temu. W momencie, gdy te biznesy chyliły się ku upadkowi, czy to ze złych decyzji biznesowych, czy to z niemożności wywiązania się z jakiś kontraktów, albo np. realizowali kontrakt na budowę autostrady i nikt im nie zapłacił. W pewnym momencie brali kolejne kredyty na działalność gospodarczą, kiedy ona jeszcze spełniała wymogi po to, żeby wyciągnąć jak najwięcej pieniędzy.

Mają teraz po 200 000 – 300 000 zł. zadłużeń. Są sytuacje, gdy po jakimś długim okresie czasu firmy windykacyjne, fundusze mogą zgodzić się nawet na 90% umorzenie w takich sytuacjach. To szczególnie dotyczy wierzytelności, które powstały między 1997 a 2004 rokiem. Wiadomo: minęło mnóstwo czasu, ci ludzie gdzieś się wynurzyli, zaczęli prowadzić drugie życie itd. Przez wiele lat nikt do nich nie docierał, bo w 2005, 2006 roku firma windykacyjna stwierdziła, że pakiet jest nieściągalny i to sobie gdzieś tam leży, ale po jakimś czasie się to odkopuje i okazuje się, że ci ludzie chcą współpracować.

I wtedy też są w stanie się jakoś tam dogadać. Im więcej gotówki dysponuje dłużnik na jednorazową wpłatę, tym większe umorzenie może sobie wynegocjować. Jasne, że nigdy nie

będzie tak, że jeśli firma windykacyjna kupiła coś za 30%, to tylko 30% będzie wymagać od dłużnika do spłaty, ponieważ też na tym chce zarobić.

Michał: Oczywiście.

Markus: To też jest biznes i o tym trzeba pamiętać. Natomiast też jest różnica, czy dług został zakupiony bezpośrednio przez firmę windykacyjną, czy też przez fundusz. Ponieważ jeżeli przez fundusz, to znowu mamy do czynienia z Komisją Nadzoru Finansowego, która jakby narzuca pewne ograniczenia w ilości umorzenia. Bardzo ciężko jest wynegocjować sobie umorzenie samego kapitału, wszystko inne – koszty, odsetki – można sobie umorzyć, natomiast ciężko jest wynegocjować sam kapitał. Ale też są takie przypadki.

Firma windykacyjna jeżeli jest bezpośrednim wierzycielem wspólnym, to może sobie pozwolić na znacznie więcej. Natomiast przede wszystkim ten spokój. Jak się dogadamy z windykatorem, zawrzemy tę ugodę, to będzie sytuacja spokojna. Natomiast ja zakładam, że jest wola, jest sądowy nakaz zapłaty, dług jest prawomocny, jest wymagalny, i dłużnik nie kombinuje, nie lawiruje, żeby coś się przedawniło i uciekło, tylko po prostu chce współpracować i w jakikolwiek sposób wyjść z tych swoich problemów.

Michał: Czyli kupujemy sobie czas, to jest najważniejsze w tym wszystkim. I możliwość tego, żeby bezpiecznie w miarę się rozwijać i powiększać swoje zarobki, bo to nam najszybciej pomaga spłacać długi.

Markus: Tak jest.

Michał: Dobra. I jeszcze pytanie takie, które mi przychodzi do głowy, od razu w kontekście kursu pt. *„Pokonaj swoje długi”*. Czyli tego kursu, który widziałeś, który udostępniłem, który uczy jak tak naprawdę można siebie za uszy z tych długów wyciągnąć. I tam przyjąłem taki schemat, że pomagam dłużnikom ułożyć sobie taki plan spłaty, który jest optymalny z ich punktu widzenia. I teraz ten ich punkt widzenia niekoniecznie musi być zgodny... jeżeli już mają jakieś długi, które są windykowane, niekoniecznie musi być zgodny z interesem windykatora. Bo windykator zawsze koncentruje się na tym długu, który windykuje. Po prostu.

Markus: Prawda.

Michał: I teraz pytanie jest takie: czy twoim zdaniem, jako windykatora, gdy przychodzisz, gdy rozmawiasz z dłużnikiem, po którym widzisz, że on jakiś plan ma, że on realizuje jakiś scenariusz, że on ma dobrą wolę, ale niekoniecznie jest to zgodne z interesem twoim, bo ty się koncentrujesz na konkretnym jednym długu. Czy ty uważasz, że te interesy można pogodzić? Ja zakładam dobrą wolę dłużnika, ale niekoniecznie jego interes musi być zgodny z waszym interesem. Czy koncentrujesz się tylko na interesie tego wierzyciela, którego obsługujesz?

Markus: Generalnie to kawał dobrej roboty robisz z programem pt. *„Pokonaj swoje długi”* i uważam, że to jest bardzo dobry początek do tego, żeby ci najbardziej zadłużeni zaczęli jakoś wychodzić z tych swoich problemów. Przede wszystkim ważne jest to, tak, jak sobie

teraz na gorąco myślę, żeby zanim dany dłużnik przystąpi do twojego programu, to żeby mimo wszystko się zorientował kto ma jego wierzytelności.

Michał: Brawo.

Markus: Powinien zadzwonić, powinien się dowiedzieć. Jeżeli nie jest czegoś pewny, nawet sobie przedzwonić te największe firmy windykacyjne i zapytać się, czy po jego peselu coś, cokolwiek mają. Zrobić po prostu dokładny *research* swojej sytuacji. Bo co z tego, że ktoś sobie ułoży super plan, jak się okaże, że w tym planie sobie nie uwzględnił sześciu czy siedmiu wierzytelności, o których mniej lub bardziej świadomie zapomniał.

Michał: Są wyłomy, dokładnie tak. *De facto* to robimy w tym programie. Czyli gdzieś na samym początku jest układanie tego planu i ono również zakłada inwentaryzację wszystkich długów, które mamy. Po prostu.

Markus: OK. No i teraz pytanie co z poszczególnymi firmami windykacyjnymi i ich oczekiwaniami. W praktyce to wygląda tak... być może nie powinienem tego mówić, ale skoro mamy pomagać wychodzić z długów, to dam taką wskazówkę.To wygląda tak, że każdy windykator ma swoje wewnętrzne procedury danej struktury, która wymaga jakich wpłat wymagać od danego dłużnika. Oczywiście, ktoś będzie wymagał 1000 zł., a dłużnik wie, że może płacić tylko 200 zł. Ten windykator będzie wymagał tego tysiąca, bo on musi tego wymagać. Ale jeżeli dłużnik będzie, z uporem maniaka, regularnie, wpłacać te 200 zł., to ten dłużnik będzie zupełnie inaczej traktowany.

Jasne, że przez jakiś okres czasu windykator będzie walczył, żeby uzupełnić o te 800zł., dopłacić więcej, próbować, kombinować itd., natomiast jeśli będą wpłaty wpływać, to status dłużnika u danego wierzyciela też się zmieni. OK, przez trzy miesiące mówił, że będzie wpłacać do dziesiątego 200 zł., i wpłaca do dziesiątego 200 zł. – tak, jak obiecał. To może warto przestać go windykować o wyższe wpłaty, a warto zrobić z nim 24-miesięczną ugodę na wpłaty po te 200 zł., skoro i tak je wpłaca. Więc to wszystko zależy od indywidualnej sytuacji. Jesteśmy w czasach, w których też paradoksalnie istnieje mit, że skoro windykator pracuje na prowizji, to jego zadaniem jest odzyskać jak największą kwotę za wszelką cenę i mieć w głębokim poważaniu inne wierzytelności dłużnika.

Nie – ten model już nie działa, on się w ogóle nie sprawdzał. W dzisiejszych czasach zamiast odzyskać od dłużnika jak największą kwotę w jak najkrótszym czasie, bardziej opłaca się zawrzeć z nim *deal* na ugodę i te wpłaty rozciągnąć w dłuższej perspektywie czasowej. Ponieważ warto sobie – mówiąc naszą nomenklaturą windykacyjną – wyhodować i zasiać proces windykacyjny. Lepiej mieć 100 dłużników, którzy płacą po 200 – 300 zł. miesięcznie przez 24 miesiące regularnie, niż mieć 10 dłużników, którzy miesięcznie płacą po 5000 – 6000 zł. Ponieważ nie wiadomo, czy oni zapłacą te 5000 czy 6000 zł. A tych 100 po te 200 zł. będzie płacić. Jeżeli ktoś ma pieniądze, można się z nim dogadać, jasne, wymagamy więcej.

Natomiast często jest tak, w sytuacji dłużników, że oni mówią, że mają jakąś kwotę do zapłaty, na przykład te 200 zł. windykator mówi, że chce 1000 zł., w efekcie, skoro windykator chce 1000 zł., to ja tych 200 zł. nie wpłacę. Nie! To jest największy błąd, bo to prowokuje do

dalszych intensywnych działań. Jeżeli nie stać mnie na kwotę, jakiej wymaga windykator, płacę regularnie tyle, na ile mnie stać. I tyle. Dzisiaj mnie stać na tyle, za miesiąc, za dwa, za trzy będzie mnie stać na więcej.

Jeżeli mają ten plan stworzony z Tobą, to tego planu się trzymać. Co z tego, że windykator wymaga spłaty wyższej. Stać mnie na tyle, płacę tyle, bo chcę wyjść z problemów. A za kilka miesięcy może dostanę propozycję jakiejś ugody, dzięki czemu wszystko się ustabilizuje. Także, no mogą się zdarzyć tacy, którzy oczywiście będą tam krzyczeć, wymagać i się bardzo bulwersować, że została wpłacona inna kwota, natomiast dłużnik musi płacić co miesiąc. Jeżeli wpłaty są regularne, nie ma tych telefonów takich częstych, zupełnie inaczej jest traktowany niż osoba, która mówi, że coś zrobi, a tego nie robi.

Michał: Super. Świetna porada, bo powiem szczerze, że sam jestem zaskoczony, ale super to usłyszeć. I w zasadzie uprzedziłeś następne moje pytanie, bo chciałem spytać, jakie porady możesz dać dłużnikom, którzy chcą zminimalizować ten stres, czy problemy towarzyszące procesowi windykacji. Ale rozumiem, że dobrą poradą jest, żeby systematycznie płacić w zasadzie dowolną kwotę.

Czyli, jeżeli te wpłaty są systematyczne na tę kwotę, na jaką mnie stać w chwili obecnej, to już mam dużo lepszą pozycję negocjacyjną w stosunku do windykatorów, niż w przypadku kiedy tej systematyczności po prostu nie ma. Może jeszcze jakieś porady? Może mógłbyś rozszerzyć to pytanie na to, jak dłużnicy mogą konstruktywnie rozmawiać z windykatorami?

Markus: Przede wszystkim dłużnicy muszą być szczerzy i uczciwi w tym, co mówią windykatorowi, jako wyjaśnienie swojej sytuacji, czy opóźnienia w prolongatach, czy w ustalonych wpłatach. To jest tak, że jeżeli się umawiamy na jakąś wpłatę, a dany dłużnik nie jest w stanie jej zrealizować w całości lub części, to powinien być w stałym kontakcie. To nie powinno być tak, że to windykator za nim dzwoni i próbuje się dowiedzieć, tylko dłużnik powinien w pierwszej kolejności dzwonić i powiedzieć: *„Panie windykatorze, nie dam rady wpłacić takiej kwoty. Potrzebuję trochę więcej czasu, mam teraz tylko powiedzmy 30% tej kwoty i potrzebuję jeszcze więcej czasu, bo mam taką, a nie inną sytuację”*. Czyli mówiąc krótko: rozmowa, rozmowa, rozmowa.

Im bardziej szczery, im bardziej uczciwy i im bardziej windykator czuje, że jest ta dobra wola i te intencje są szczere, tym bardziej on pójdzie na rękę danemu dłużnikowi. Też trzeba pamiętać, że windykatorzy prowadzą – zależnie od struktury, w jakiej są – od kilku do kilkudziesięciu rozmów z dłużnikami i potrafią już po 60-90 sekundach po tym, jak dłużnik zaczyna rozmowę, jak zaczyna kluczyć, jak zaczyna się tłumaczyć, zaopiniować, czy dane wytłumaczenie jest szczere i uczciwe, czy po prostu jest to jakaś krótka kiwka, która ma zmiękczyć windykatora i uzyskać jeszcze więcej czasu. Natomiast najlepszą metodą jest to, co powiedziałeś, czyli dokonać tej częściowej wpłaty, zadzwonić i powiedzieć, że trzeba więcej czasu. I oddzwaniać po wysłanym SMS-ie, oddzwaniać po nagranej poczcie głosowej, nie unikać tego kontaktu, po prostu, po ludzku być w kontakcie i rozmawiać.

Michał: Czyli dobra komunikacja jako druga porada taka dobra na wielu frontach. Super, dobra, wrócę do twojej książki i trochę chcę cię przepytać też o tę drugą stronę, czyli nie

o dłużnika, tylko o windykatora. Bo książka jest dla windykatorów. Książka pt. *„Zawodowy windykator”* jest dla windykatorów.

Markus: Może ci przerwę, bo książka faktycznie powstała jako poradnik dla windykatorów, jak sobie radzić z tzw. „trudnymi dłużnikami”, aczkolwiek z perspektywy czasu uważam ,ze to jest też dobra pozycja dla samych zadłużonych.

Michał: Potwierdzam.

Markus: Chociażby po to, żeby zobaczyli, jak to wygląda z drugiej strony i jak oni też mogą być odbierani. Natomiast tutaj mam rozgałęzienie. Dłużnik może kupić tę książkę tylko po to, żeby nauczyć się technik, które stosują windykatorzy, jak myślą windykatorzy po to, żeby ich oszukiwać i kiwać, a są też tacy, którzy zrozumieją, co będzie, jeżeli dany dłużnik zacznie się w odpowiedni sposób zachowywać. Czego się może spodziewać. I najlepszym rozwiązaniem jest przeczytać i tak się komunikować z windykatorem, żeby do tego po prostu nie dopuścić.

Michał: Jasne, to miałem właśnie powiedzieć.

Markus: [*śmiech]*

Michał: To nie jest książka tylko i wyłącznie dla windykatorów. Mi ona dała naprawdę dużo takiej wiedzy też praktycznej też o tym, jak ten zawód wygląda od drugiej strony. Ale jeszcze zanim, ktoś przeczyta książkę, to chciałbym, żebyś ty w swoich słowach powiedział, co twoim zdaniem, jako windykatora cechuje dobrego windykatora. Dobrego w totalnie wielu różnych znaczeniach tego słowa.

Markus: Przede wszystkim elastyczność. I umiejętności śledcze, tak, jak ja to nazywam. Trzeba nie tyle słuchać, a słyszeć dłużnika, trzeba analizować jego sytuację, trzeba w każdej rozmowie jakby nie ulegać tyranii własnego punktu widzenia, czyli nie oceniać dłużnika na podstawie naszych dotychczasowych kontaktów z tym dłużnikiem, ponieważ możemy rozmawiać z danym dłużnikiem dwudziesty raz, a wcale nie jest powiedziane, że ta osoba jest w danej sytuacji taka sama, jak była poprzednio.

Nigdy nie wiemy, w jakiej sytuacji zastamy dłużnika. Może właśnie przed minutą dowiedział się, że jego dziecko ma nowotwór niemożliwy do uleczenia. Może właśnie się dowiedział, że jego małżonka zginęła w wypadku samochodowym, może się dowiedział, że ojciec miał zawał. Nie wiadomo, w jakim on jest stanie emocjonalnym. windykator musi przede wszystkim już na etapie weryfikacji dłużnika wsłuchać się w to, co się dzieje w jego otoczeniu i w jakiej sytuacji go zastał, żeby móc przyjąć odpowiednią strategię rozmowy.

Nie można nikogo traktować szablonowo, że skoro jest to któryś tam dzień opóźnienia, to mam trzy sankcje do wyboru, dzwonię do niego, lecę z tym sankcjami i dłużnik zareaguje, albo nie zareaguje. Nie. Ważne jest, żeby tego dłużnika poznać, wiedzieć, co się z nim działo wcześniej, analizować sytuację i umieć się dopasować. Jeżeli dłużnik odbiera, jest w stanie napięcia emocjonalnego, jest agresywny, wulgarny itd., trzeba się do niego dopasować. Nie można mu ulec, nie można dać się zakrzyczeć, Trzeba się dopasować nawet do poziomu

decybeli, w jakim dłużnik z nami rozmawia i go po prostu stonować w dół. Czasem wystarczy po prostu dać mu się wykrzyczeć, wygadać i nawet zwyzywać, chociażby po to, żeby to powietrze z niego zeszło i można było się z nim dogadać.

Nie można w związku z powyższym brać wszystkiego, co mówią dłużnicy do siebie. Ponieważ, tak, jak wspominaliśmy wcześniej, dłużnik zawsze kłamie. W związku z powyższym nigdy nie mamy pewności, czy to, co się z nim teraz dzieje jest prawdziwe, czy tylko deklarowane, czy też teatr, który on jakby odstawia na potrzeby danej rozmowy telefonicznej. I wielką sztuką windykatorów jest drążyć temat. Nie można dać się spławiać jakimiś takimi krótkimi kiwkami, gdy pytamy jakie były przyczyny braku spłaty, a ktoś mówi *„A, bo miałem kłopoty finansowe”* i windykator przechodzi jakby do kolejnego tematu i tego nie drąży.

A tymi kłopotami finansowymi może się okazać to, że właśnie dłużnik wrócił z wakacji z dziećmi z Majorki i po prostu nie ma pieniędzy. Nie możemy niczego zakładać. Nie możemy patrzeć na sytuację dłużnika przez własne perspektywy. Bardzo często jest tak, że jak się dzwoni do kogoś, kto zalega 100 000 zł., to windykator ma w głowie taką barierę, że skoro jak ja zarabiam 2 000, 3 000, 4 000 zł., to jak ja mogę wymagać od kogoś, żeby zapłacił 100 000 zł. No OK, tyle tylko, że ta osoba, która te 100 000 zł. kredytu, które ma obecnie do spłaty dostała na podstawie jakiś zarobków. Nie możemy patrzeć z własnej perspektywy. Musimy być elastyczni.

Jeżeli trzeba rozmawiać z dłużnikiem twardo, to trzeba twardo. Ale jeżeli w czasie tych twardych negocjacji dłużnik zaczyna dawać nam sygnały, że OK, już wystarczy, ja chcę się dogadać, musimy też to wychwycić. To jest bardzo ważne i bardzo często przez windykatorów w Polsce nie stosowane. W momencie, kiedy oni zaczynają już realizować jakąś strategię, to lecą ją do końca, zamiast analizować na bieżąco co się dzieje z dłużnikiem. Bo czasem warto tę strategię zmienić w czasie negocjacji, jeżeli dłużnik też zaczyna zmieniać swoją postawę. Ja zawsze na szkoleniach, które prowadzę, mówię swoim windykatorom, że zawsze można kopnąć tygrysa w tyłek, tylko pytanie co później.

Michał: [*śmiech*] No właśnie. No dobra, ale zapytam cię też z drugiej strony. Bo tak powiedzieliśmy o cechach, ale wiesz, ja dostaję strasznie dużo maili od Czytelników, którzy gdzieś tam są w różnych problemach finansowych i powiem ci szczerze, że czytanie tych historii, które są bardzo przeróżne, czasami są to po prostu dramaty ludzkie, ono mnie pioruńsko dołuje. To znaczy wiesz, to jest tak, że czytasz jednego maila, wszystko w porządku, czytasz drugiego, ale jeżeli tych maili masz dziesięć, piętnaście, sto, to nagle widzisz, w jak słabej i beznadziejnej sytuacji są osoby, które gdzieś tam z tobą się komunikują.

I oczywiście z jednej strony oczywiście emocje mi się zapinają, jakaś litość mi się zapina itd., z drugiej strony też wiem, że nie pomogę wszystkim. I teraz ja przypuszczam, że w pracy windykatorów, wy tych historii słyszycie naprawdę od groma i ciut ciut. I zastanawiam się jak radzić sobie ze swoimi emocjami w takich sytuacjach. Czy to nie jest przypadkiem tak, że to jest taka robota na dwa-trzy lata, bo osoby, które próbują być dobre w tym zawodzie po prostu prędzej czy później się wypalą i co dalej.

Markus: To jest dobry problem, który poruszyłeś, bo istnieje przekonanie, że windykatorzy to w głównej mierze studenci zaoczni, dorabiający sobie, że tak powiem na studia. A problem, który poruszyłeś, jest jakby selekcją naturalną. Bardzo wiele osób, które zaczyna pracę w tym zawodzie, po prostu psychicznie nie daje rady. Oni słyszą te wszystkie historie, niekoniecznie prawdziwe, to też trzeba powiedzieć.

Michał: Tak, tak.

Markus: Ale na pewno bardzo przejmujące. I bardzo trudno jest być psychicznie odpornym na tego rodzaju historie. Tym bardziej, jeżeli dłużnik wychwyci, że ktoś jest podatny. Miałem wielu bardzo dobrych windykatorów i windykatorek, które po prostu wymiękały, bo miały słaby punkt. W momencie, kiedy ktoś opowiadał na przykład o ciężkich nowotworach dzieci itd., to te windykatorki po prostu płakały i nie potrafiły prowadzić dalszej rozmowy. Miały dosyć i kończyły pracę w zawodzie, bo sytuacja je przerastała.

To jest właśnie to, co wspomniałem, prowadzi się kilkadziesiąt rozmów, słyszy się mnóstwo tych historii, jedne mniej lub bardziej do nas docierają, natomiast koniec końców trzeba sobie wyrobić jakąś odporność psychiczną. Ponieważ to jest tak: tak samo jak dług danego dłużnika nie jest indywidualną sprawą danego dłużnika, tylko przelewa się jakby jakimiś negatywnymi toksynami na małżonka, rodziców i dzieci i robią się jakieś napięcia i nerwowe sytuacje, tak samo windykator, jeśli będzie to przyjmował do siebie i będzie to w sobie kisił, to tak samo on to wyleje na swoją rodzinę w pewnym momencie.

No bo to są emocje. Każdy z nas jest wrażliwy w jakimś tam stopniu. Jedni z nas potrafią to okazywać mniej lub bardziej, inni są tacy, że za wszelką cenę pokazują, że to nie robi na nich żadnego wrażenia i to też jest dobre w pewnego rodzaju komunikacji z dłużnikami. Natomiast muszą sobie radzić. To jest bardzo duża rola *coachów* i liderów danych pracowników. Ja zawsze uważam i to też mówię na swoich szkoleniach, żeby windykatorzy znaleźli sobie coś, po pracy, co sprawia im przyjemność. Co pozwoli im wyrzucić z siebie ten ładunek emocjonalny.

Są tacy, którzy zaczęli po prostu biegać po to, żeby się zmęczyć psychicznie i jakby zresetować swoje synapsy. Są też tacy windykatorzy w Wielkopolsce, którzy uważają, że świetnym sposobem na zresetowanie swojego umysłu jest deprywacja sensoryczna i korzystają w różnego rodzaju SPA, raz na miesiąc, czy częściej z tego rodzaju rzeczy.

Michał: Co to jest?

Markus: To jest taka metoda, że w takiej kabinie się kładzie, ona jest wypełniona trochę wodą, ta kabina się zamyka w absolutnej ciemności, wyłączane są wszystkie zmysły, i człowiekowi się wydaje, jakby nie było grawitacji. Wszystkie zmysły są po prostu resetowane i w ten sposób dana osoba się resetuje. Wszystkie zmysły są wyłączone poprzez tzw. brak grawitacji. Nie jest to tanie, ale są też tacy, którzy potrzebują w ten sposób się zresetować. Ale metody mogą być różne, niektórzy lubią zapisać się na jakieś kursy tańca, na nauki gry na fortepianie, czy skrzypcach, są różne metody.

Chodzi o znalezienie czegoś, co sprawi, że się wyładujemy, zresetujemy i będziemy gotowi podejść do następnego tygodnia, czy kolejnego dnia pracy w sposób taki, który umożliwi nam wytrwanie w tym wszystkim. Są jednak też minusy tego wszystkiego: tego rodzaju znieczulica przejawia się potem nie tylko w życiu zawodowym, ale przejawia się także później w prywatnym. Windykatorzy, którzy długo pracują są bardziej znieczuleni na pewnego rodzaju przykre sytuacje, które mogą się dziać w ich rodzinach. I to też czasem pomaga, jeżeli ktoś sobie potrafi poradzić z tym, że staje się bardziej zimny i nie jest w stanie okazywać emocji i uczuć.

Wszystko zależy od psychiki danego windykatora. Na dobrą sprawę ci najlepsi potrafią sobie znaleźć taki sposób, że 10-15 lat potrafią dzwonić, nawet nie chcą awansować na stanowiska liderskie czy menedżerskie, tylko cieszą się samą możliwością kolejnego dnia walki na telefonie, poznawania nowych ludzi, nowych dramatów i szukania sposobów wyjścia tych ludzi z tych dramatów.

Michał: Jak ty sobie radzisz Markus?

Markus: No ja należę akurat do tych osób, które uważają, że windykacja to jest najlepsza robota na świecie. Jak już wspominałem na początku, jestem zarażony wirusem windykacji...

Michał: ...czyli misja, poczucie misji...

Markus: Tak, to jest moja misja, ja uważam, że czy dłużnik tego chce, czy nie chce, trzeba go ratować przed konsekwencjami złych decyzji. Złych decyzji, które są początkiem wchłaniania go przez ciemną stronę mocy, o której piszę w swojej książce. Bo to się zaczyna niewinnie: jedna, dwie faktury do zapłaty, a potem już człowiek tonie, tonie, tonie i nagle okazuje się, że ma kilku komorników i jest w tak ciemnej jamie, że nie widzi sposobu wyjścia.

Mnie nakręca to, że ja te wyjścia znajduję i udaje mi się przekonać dłużnika, żeby próbował, w jakikolwiek sposób próbował się wspinać i wyjść z tej dziury jakoś. Bo dłużnik sobie zawsze poradzi. To jest osoba, która wiele przyjęła na klatę, wiele usłyszała i jakoś z tym potrafi żyć, ale ta rodzina mimo wszystko odczuwa to chociażby w pierwszy, wymierny – finansowy sposób. Te dzieci nie mogą chodzić na jakieś korepetycje, mieć lepszego wykształcenia. A czasem jest tak, że dobrną do osiemnastego roku życia i muszą pracować w jakiś dyskontach, żeby spłacać długi rodziców, pomagać wyjść z problemu.

Mnie nakręca to, że ja tym ludziom pomagam. Każdy dłużnik, którego przekonam do spłat jest dla mnie swoistą nagrodą i uważam, że to jest kawał dobrej roboty, a czasami nie jest łatwo. Bo nie jest łatwo przekonać kogoś, kto czasami od 6, 8 lat ma kilku komorników i wydaje mu się, że nie musi płacić.

Przekonanie tej osoby do tego, żeby podjęła ten wielki trud i wielki wysiłek i stała się, w mojej ocenie, bohaterem, który podejmuje tytaniczny trud po to, żeby ratować nie tyle siebie, ile swoją rodzinę, to jest dla mnie bardzo wielka nagroda. Oczywiście czynnik wymierny też odgrywa rolę, nie oszukujmy się, są z tego pieniądze i to całkiem OK, natomiast

ja w tym zawodzie widzę coś więcej, jest to mimo wszystko wielka misja ratowania przed nimi samymi i przed problemami dzisiejszego świata.

Michał: Ale żeśmy ładną parabolę zrobili do kolejnego pytania. A propos ratowania dłużników, to wróćmy do tych kredytobiorców frankowych. Powiedziałeś, że być może dla nich jakieś rozwiązanie jest w tej windykacji wtórnej w zasadzie, nie tej pierwotnej.

Markus: Tak jest.

Michał: Rozszerz temat.

Markus: Z kredytami frankowymi jest taka sytuacja, że w momencie, kiedy one się już wypowiadają, to wysokość tego kredytu znacznie przewyższa wartość zabezpieczenia, czyli hipoteki. Nawet uzyskanie poprzez egzekucję komorniczą, licytację, chętnych na spłatę na tak zawyżone kwoty, mija się z cudem. Jeśli chodzi o wierzycieli pierwotnych, oni nie mogą tutaj umorzyć za wiele. Natomiast w przypadku wierzycieli wtórnych znane są takie praktyki, że wierzyciel wtórny potrafi umorzyć całą kwotę, która została naliczona wskutek złego kursu franka, a nawet część tego podstawowego kapitału, który dłużnik miałby do spłaty.

I teraz warianty są dwa. Nagle może się okazać, że dłużnik będzie mógł płacić takie raty, jakie miał zanim umowa się wypowiedziała, albo nawet niższe, bo tutaj okres spłaty też może być znacznie dłuższy, niż okres kredytowania, jaki narzucił bank, bo bank też ma swoje ograniczenia, raz jeszcze przypomnę, dzięki Komisji Nadzoru Finansowego. Natomiast windykator, firma windykacyjna jest w stanie mu to rozłożyć na jeszcze niższe raty, na jeszcze niższy okres, umorzyć jakąś część i nie naliczać dalszych odsetek, jeśli jakoś się dogadają.

Sprzedaż wierzytelności we franku szwajcarskim, zabezpieczonej hipoteką... może się okazać, że ci ludzie będą mogli w dalszym ciągu żyć, mieszkać w tych swoich domach, dogadać się na spłaty i bezpiecznie sobie dobrnąć do końca spłaty tych zobowiązań. Oczywiście, jeśli ich na to stać, bo jeżeli ich na to nie stać, muszą się liczyć z tym, że w przypadku braku wpłat, firma windykacyjna będzie bardziej zdeterminowana do tego, żeby tą hipotekę jak najprędzej sprzedać, o ile dom jest w dobrym stanie. To też trzeba wiedzieć, że paradoksalnie w im gorszym stanie jest nieruchomość, tym trudniej ją będzie sprzedać.

To oczywiście nie jest wskazówka na to, żeby teraz dłużnicy demolowali swoje domy, bo to do niczego dobrego nie doprowadzi. No ale różne są te kredyty. Lepiej się po prostu dogadać i paradoksalnie może się okazać, że wierzyciel wtórny pójdzie na znacznie większe ustępstwa, niż to całe zamieszanie, które teraz jest z próbą ratowania tych dłużników. Ale też trzeba pamiętać o tym, że to jest ułamek tych dłużników, którzy mają problemy ze spłatą swoich kredytów hipotecznych. Ich wcale nie jest tak wiele, a większość z tych, którzy będą mieć te problemy wskutek wypowiedzenia tych umów, to od dłuższego czasu, jeszcze przed wzrostem kursu franka lawirowali i zalegali już jakieś płatności.

W związku z powyższym są to ludzie, którzy już od pewnego czasu balansują na pewnego rodzaju krawędzi. To w ogóle jest ciekawy temat, jeśli chodzi o ocenę w rynku windykacyjnego. Już nie tylko, jeśli chodzi o kontekst franka szwajcarskiego, ale ogólnie.

Trzeba pamiętać, że tylko 6,2% Polaków nie płaci swoich zobowiązań na etapie wypowiedzenia swojej umowy kredytowej. Pozostali, mimo wszystko podejmują ten trudny wysiłek i płacą. W związku z powyższym rozmawiając o dłużnikach, rozmawiamy tylko o tej wąskiej grupie 6,2% Polaków.

Są robione badanie przez BIG InfoMonitor, oni to mierzą z miesiąca na miesiąc, to jest jasno wskazane. Jeżeli rozmawiamy z dłużnikami, którzy mają problemy z komornikiem, to jest to tylko 6,2% tego narodu. Reszta mimo wszystko płaci i dobrze by było, żeby dłużnicy to rozumieli, a także, żeby regulatorzy rynkowi też to rozumieli. Bo ja odnoszę wrażenie, że czasem, żeby zrobić dobrze temu 6,2% to niestety wbijamy nóż w plecy tym wszystkim, którzy uczciwie płacą, dajemy im jasny sygnał, że wychodzi na to, że tylko frajerzy płacą w terminie. A tak nie jest.

Michał: No właśnie. Ale to myślę, że Czytelnicy i Słuchacze tego podcastu już to dokładnie wiedzą. Zadam ci jeszcze Markus kilka pytań, które zadali Czytelnicy. Bo uprzedziłem na Facebooku, że będziemy prowadzili taką rozmowę i kilka ciekawych pytań się pojawiło.

Markus: Bardzo się cieszę.

Michał: Krzysztof zapytał między innymi na Facebooku, czy windykatorzy mają płaconą prowizję procentową od ściągniętych długów. Jeśli tak, to czy i jak środowisko windykatorów walczy z tymi nieuczciwymi, którzy zrobią wszystko dla kasy i oszukają dłużników podając im nieprawdę, albo nie mówiąc całej prawdy? Czyli jak wy, jako środowisko czyścicie swoje środowisko i jak jesteście rozliczani tak naprawdę.

Markus: Windykatorzy nie mogą kłamać, nie mogą zatajać, nie mogą oszukiwać z jednego prostego powodu. Przede wszystkim większość spółek w tym momencie to są spółki akcyjne, więc jakikolwiek medialna afera związana ze wprowadzaniem dłużnika w błąd, oszukiwaniem go itd., to jest po prostu bomba taka, że bardzo ciężko się to odbije na wynikach finansowych. Więc nikt sobie na to nie pozwala.

Poza tym mamy jeszcze regulatora w postaci UOKiK, który horrendalne kary nakłada na firmy windykacyjne, które w ten sposób postępują. I sytuacja została unormowana w latach 2007-2009. Od tego czasu nikt z zawodowych windykatorów, nikt z profesjonalistów nie pozwala sobie na tego rodzaju metody, ponieważ wszystkie rozmowy są nagrywane. One są wymagane przez czy to KNF, czy przez UOKiK w sytuacji postępowań.

Więc nie można sobie pozwolić na jakiekolwiek tego rodzaju zachowania. Jeżeli ktokolwiek próbuje, to naturalnym zachowaniem jest eliminacja danego windykatora ze struktur danej firmy. I tak to wygląda. Natomiast, czy te praktyki są nagminne, uważam, że nie, uważam, że media się tym w dalszym ciągu fascynują, są to gdzieś jakieś jednostkowe przypadki, które są rozdmuchiwane do nie wiadomo jakich rozmiarów.

Michał: OK. Dzięki. To kolejne pytanie. Widzę, że pytanie od kogoś, kto w windykacji siedzi. Jak duży jest stopień informatyzacji firm windykacyjnych? Na jakim etapie windykacja jest

najskuteczniejsza, i jakie są szanse rozwoju branży wobec zmian w ustawie o komornikach sądowych i egzekucji, które mają być wprowadzone w listopadzie tego roku?

Markus: Stopień informatyzacji jest gigantyczny. W zasadzie wszystko się w tym momencie odbywa na nowoczesnych aplikacjach i systemach. Wszystko jest w pełni zautomatyzowane, sparametryzowane. Sytuacja danego dłużnika jest oceniana nie tylko z perspektywy tego, co on mówi, a także tego, co windykator odznaczył jakby w trakcie rozmowy nadając poszczególne statusy. Jesteśmy w stanie prognozować na podstawie danych wpłat, danych deklaracji, częstotliwości i wiarygodności spełniania tych deklaracji, jak dłużnik się będzie zachowywał w perspektywie 6, 12, nawet 24 miesięcy.

To wszystko daje nam informatyzacja. Centrale telefoniczne są ultra nowoczesne. Część firm stosuje systemy tak zwanych *dialerów*, czyli system sam dzwoni na numery dłużników, a do windykatora wpadają tylko te połączenia, które ktoś odbierze. Jesteśmy w stanie wysyłać masowe SMSy, wiadomości głosowe, itd., a także w pełni automatyzować proces. W związku z powyższym informatyzacja jest na gigantycznym poziomie. I liczenie na to, że windykator czegoś nie wie, albo zapomniał, jest w tym momencie słabym punktem, bo system bardzo dużo rzeczy wyłapuje na etapie samej rozmowy, na etapie nadawania statusu.

Natomiast na jakim etapie windykacja jest najbardziej skuteczna, mimo wszystko lwia cześć wierzytelności spłaca się na etapie monitoringu. Tak na dobrą sprawę 20%-10% wypada do egzekucji komorniczych, resztę uda się z mniejszymi lub większymi perturbacjami ustabilizować. Natomiast jeśli chodzi o komorników i w nawiązaniu do skuteczności: komornicy mają ten sam problem, który mają windykatorzy.

To znaczy UOKiK wraz z KNF w 2008 roku zabrali się za edukację konsumenta i wyedukowali go w niewłaściwym kierunku. To znaczy, co to zrobić, żeby wykiwać windykatora, komornika i sąd w sposób legalny. I ta wiedza sprawia, że komornikom, którzy jeszcze kilka lat temu mieli skuteczność na poziomie 30% - 40%, w minionym roku było to tylko kilkanaście procent. W związku z powyższym to wszystko spada, bo ludzie wiedzą, jak ich kiwać.

Natomiast, jeśli chodzi o windykację na tym etapie, na którym ja się już zajmuję, czyli po bezskutecznych egzekucjach komorniczych, no to jest różnie. Na przestrzeni 6 miesięcy może to być nawet 12%-15% w danym pakiecie odzyskanych kwot i to oczywiście w jakiś tam sposób systematycznie rośnie.

Odnośnie pytania o nową ustawę, no ona skomplikuje cały proces egzekucyjny i windykacyjny.

Michał: A jakie są zmiany, jakbyś mógł w trzech słowach przybliżyć.

Markus: Największym problemem będzie rezygnacja z bankowego tytułu egzekucyjnego. Miało być wprowadzone EBTF – *European Banking Technology Fair*, na chwilę obecną wychodzi na to, że w wyniku likwidacji samego bankowego tytuły egzekucyjnego tej zmiany, tej informatyzacji nie będzie. To paradoksalnie w mojej ocenie jest gorsze dla samych dłużników. Media oczywiście podchwyciły temat, że to super, że dłużnicy teraz nie będą już

pod reżimem Bankowego Tytułu Egzekucyjnego, natomiast trzeba pamiętać, że banki znajdą sposób na to, żeby się zabezpieczać.

Michał: Weksle, nie weksle itd.

Markus: Niestety sposób droższy dla konsumenta. Jasne, że będzie trudniej uzyskać w tym momencie nakaz zapłaty, trzeba będzie stosować normalne metody, ale one będą droższe. Trzeba pamiętać, że przyspieszona egzekucja odbywała się praktycznie bezkosztowo dla dłużnika.

Natomiast w tym momencie będzie tak, że ten dłużnik będzie musiał ponosić koszty związane z uzyskaniem tego sądowego nakazu zapłaty, co już powiększy i pogorszy jego sytuację, a być może będzie tak, że banki się po prostu wycwanią i stwierdzą, że tymi kosztami nie chcą być obciążane i zaczną szybciej sprzedawać do firm windykacyjnych wierzytelności, ponieważ i takie są prognozy. Zobaczymy, co rynek wymyśli. Ja osobiście uważam, że jest to zła decyzja dla samych konsumentów i odbije się wielką czkawką na przestrzeni najbliższych dwóch trzech lat.

Michał: Dzięki. No to kolejne pytanie. Marysia pyta o taką sytuację, która, myślę, że dotyczy wielu osób, które są dziećmi osób z długami. Marysia pyta tak: *„Czy jeśli moja mama nie płaci długów, to ja będę musiała spłacić jej długi? Ona jest na rencie, jest niepełnosprawna i nie ma innego źródła dochodu”*.

Markus: Do tej pory było tak, że dziedziczyło się aktywa i pasywa, jeżeli spadkobierca nie odrzucił spadku, albo nie przyjął go do wysokości aktywów, no to dziedziczył...

Michał: Po 6 miesiącach od niepodjęcia decyzji dziedziczył automatycznie.

Markus: Dziedziczył całość i wtedy musiał spłacać całe zadłużenie. Natomiast w chwili obecnej jest już tak, że zostało to unormowane, niestety z niekorzyścią dla obszaru wierzytelności i nie dziedziczy się.

Michał: Niestety z twojego punktu widzenia *[śmiech]*

Markus: Niestety z mojego punktu widzenia, bo bardzo wielu dłużników będzie teraz, wiedząc, że ich rodziny są bezpieczne od zadłużenia, nie będą podejmować trudu spłaty. Mimo wszystko ta świadomość, że jeżeli umrę i moje długi przejdą na dzieci, wnuki itd., to motywowało do tego, żeby się jakoś podgadywać. Rynek też wymyśli na to jakiś sposób. Już są znane praktyki, że firmy ubezpieczeniowe ubezpieczeń na życie zaczynają wprowadzać produkty ugód z dłużnikami.

Czyli w sytuacji, kiedy ktoś zawiera ugodę, będzie musiał podpisać też, polisę na życie na wysokość tej wierzytelności, z cesją na wierzyciela. Że gdyby coś się stało, to ubezpieczyciel będzie pokrywał tę należność. To wymusi rynek, jeśli chodzi o zawieranie ugód i prawdopodobnie stanie się to standardem, jeśli jeszcze nie w tym roku, to w przyszłym. Natomiast dobrze też jest mimo wszystko wiedzieć, jaka jest sytuacja.

Tu nie mamy wiedzy o tym, czy mama mieszka razem z córką, czy też nie. Jeżeli mieszkają na tym samym adresie, komornik w dalszym ciągu może wejść i zająć w tym mieszkaniu wszystko, co się nie udowodni, że nie należy do dłużnika. Czyli w sytuacji, gdy córka kupiła telewizor, pralkę, lodówkę, powiedzmy za gotówkę, i komornik tam wejdzie, to będzie mógł tę pralkę, lodówkę zabrać, jeżeli córka nie udowodni, że to zostało wzięte na nią. A jeżeli kupuje się coś za gotówkę, to nie ma się rachunku imiennego, rzadko kiedy bierze się fakturę, jeśli nie jest się firmą.

Także taka rada, że kiedy mamy w domu zameldowaną osobę zadłużoną, żeby na wszystko, co mamy w domu zbierać kwity poświadczające, że dana rzecz nie jest danego dłużnika. I tu nie chodzi o to, że nagle się spreparuje jakiś lewy kwitek, że ciocia Teresa z Białegostoku podarowała nam pralkę, czy lodówkę, bo takie rzeczy są do wychwycenia, czy to prawda, czy nieprawda. Jak coś się kupuje, zawsze brać kwit, żeby mieć dowód, że dana ruchomość nie należy do dłużnika, tylko do kogoś innego. W tym kontekście, odpowiadając na to pytanie, można nie odziedziczyć długu, ale komornik może przyjść i pozajmować wiele rzeczy, których nie da się udowodnić, że nie należą do dłużnika.

Michał: Jasne. Łucja pyta: *„Jakie standardy komunikacji przyjmują windykatorzy w relacji z dłużnikiem?”* Trochę o tym mówiliśmy, nie? *„Chodzi mi o metodę, częstotliwość, także np. komunikację z sąsiadami. Co w przypadku, gdy windykator dowie się, że dłużnik dysponuje minimalnym majątkiem. Nie mówię tu o patologicznych przypadkach ukrywania majątku. W jaki sposób stara się zrealizować zlecenie? I wreszcie: czy windykator prezentuje postawę, którą mu się przypisuje?”* Trochę na to odpowiedzieliśmy, to jakbyś mógł jeszcze podsumować.

Markus: OK. Łucja zadała bardzo fajne pytanie. Przede wszystkim stanę trochę w obronie tego „patologicznego” postępowania. Czyli sprawiania, że dla wymiaru sprawiedliwości nie posiadamy żadnych ruchomości i nieruchomości, jesteśmy zatrudnieni na minimalne krajowe. Jeszcze 5, 7, 8, 10 lat temu takie zachowanie faktycznie było patologiczne, natomiast dzięki UOKiK-owi i KNF takie zachowanie to jest dzisiaj standard. To nawet nie jest wstyd, że ktoś potrafił się tak zabezpieczyć.

Oni niestety się tak zabezpieczają, bo jest to w pełni – niestety – legalne na dzień dzisiejszy. Mimo ocen etycznych. Fora internetowe pełne są prostych porad jak się to da zrobić. Kiedyś trzeba było wynająć sobie drogą kancelarię prawną z Warszawy, żeby poznać te tajniki, trzeba było być prezesem wielkiej korporacji, dzisiaj bezrobotny rolnik może sobie wejść do internetu i poznać tę wiedze praktycznie za darmo.

Michał: „Jak ukrywać majątek”.

Markus: Legalnie, tyle dodajmy, bo to nie są jakieś specjalne prawne sztuczki, które to umożliwiają. Natomiast windykator, przede wszystkim, poprzez tą dobrą komunikację musi poznać sytuację danego dłużnika i wybadać, czy on faktycznie nie ma pieniędzy, czy on ma pieniądze dostępne z innych źródeł. Jeżeli ma pieniądze dostępne z innych źródeł, trzeba się z nim dogadać, już go nie windykować, tylko zaproponować mu ofertę biznesową, która

będzie dla niego atrakcyjna i on się z nami dogada i jakoś będzie chciał wyjść z tych swoich problemów, o czym wcześniej rozmawialiśmy.

Natomiast, jeżeli jest sytuacja, że ktoś faktycznie nie ma tych pieniędzy, no to też są sposoby. Można zaproponować ugody, o których też rozmawialiśmy, natomiast czy można dzwonić do sąsiadów, rozmawiać z sąsiadami, znajomymi, współpracownikami itd., no też, jak najbardziej tak. Natomiast nie możemy ujawniać, w jakim celu, zawsze możemy prosić o przekazanie wiadomości, a jeżeli dana osoba zechce nam coś powiedzieć na temat dłużnika w ramach dobrowolnej wymiany informacji, to oczywiście wszystkich trzeba wysłuchać, to zawsze pomaga. Natomiast jeżeli jest współpraca, jeżeli jest dobra komunikacja, to po takie metody się nie sięga.

Michał: Jasne, jasne. Janek, ostatnie pytanie w zasadzie będzie, pisze tak: *„Z nieba mi spadłeś Michał z tą audycją, już ponad rok temu pożyczyłem koledze kilka tysięcy złotych, nie mam na to żadnej umowy, papierka, bo umawialiśmy się na tzw. gębę, jedyne potwierdzenie, jakie miałem, to zapis w historii mojego konta, ponieważ wykonywałem mu przelew na jego konto. Niestety obawiam się, że już tego potwierdzenia nie odzyskam, ponieważ zdążyłem zlikwidować tamten rachunek. Kolega przestał być kolegą, a pieniędzy nie ma zamiaru oddawać. Czy mogę w jakiś sposób odzyskać je za pomocą windykatora mimo braku dokumentów potwierdzających przyjęcie tej pożyczki?”* No właśnie?

Markus: No tak. Zanim może dam odpowiedź Jankowi, to może ogólna wskazówka dla wszystkich, którzy nas słuchają. Nigdy, przenigdy, nigdy nie załatwiajcie jakichkolwiek spraw finansowych „na gębę”. „Na gębę” jest krem Nivea, a nie umawianie się na spłaty. I to nie dotyczy tylko kolegi, ale przede wszystkim nawet najbliższej rodziny, współmałżonków, dzieci, kogokolwiek.

Dziś relacje mogą być super, za miesiąc mogą się zepsuć. I może być problem. Zawsze spisać papier, że takie pieniądze się pożyczyło itd. itd. Zawsze. Nie trzeba wykorzystywać tego dokumentu, ale lepiej być zabezpieczonym niż nie być. A jeżeli ktoś nie będzie chiał podpisać, że „Pożyczam 1000 zł.” tzn. że ma nieczyste sumienie i lepiej mu tych pieniędzy nie pożyczać, bo nie wiadomo co się wydarzy. Nawet jeżeli mamy do czynienia z osobą, która pięć razy już od nas pożyczała 1000 zł. i za każdym razem oddała przed terminem. Za szóstym razem może pożyczyć od nas 7 000 zł i już tych pieniędzy nie odzyskamy.

Natomiast odpowiadając na tą konkretną sytuację, przede wszystkim banki posiadają jakieś swoje archiwa. Trzeba się zgłosić do oddziału banku, w którym było konto, z pisemną prośbą o wyciągnięcie tego dowodu wpłaty, czy wykonania przelewu i raczej nie będzie problemu z uzyskaniem tego dokumentu. Na podstawie tego dokumentu należy się zarejestrować na stronie internetowej e-sądu i zawnioskować o wystawienie nakazu zapłaty na tą kwotę. To w praktyce wygląda tak, że na adres dłużnika e-sąd wyśle nakaz zapłaty z informacją, że dłużnik ma 14 dni na odwołanie się.

W 90% przypadków dłużnicy się nie odwołają. Jak się nie odwołają nakaz staje się prawomocny i wtedy wierzyciel, czyli w tym przypadku Janek ma dwie opcje do wyboru: albo oddać tę wierzytelność do komornika, albo najpierw dać do windykatora, żeby windykator

spróbował dowiedzieć się jak najwięcej, a jeżeli windykator nie da rady, to wtedy można oddać do komornika. Więc sytuacja nie jest w tym przypadku stracona, gorzej jeżeli jest załatwianie sprawy „na gębę” i przekazywanie gotówki z ręki do ręki, bo wtedy nie ma już żadnego śladu. Tu jakiś ślad jest, warto po niego sięgnąć, warto się do niego dokopać i się zabezpieczyć

A na przyszłość: zawsze spisujcie papier. Zawsze!

Michał: To zadam ci jednak jeszcze jedno pytanie: jakie koszty wiążą się z taką egzekucją, czy windykacją przez komornika i za pośrednictwem firmy windykacyjnej? Dla takich osób, które właśnie mają takie długi typu kilka tysięcy złotych.

Markus: To wszystko zależy od wysokości salda windykacji i czynnością, jaką zlecimy komornikowi, jeżeli decydujemy się na postępowanie egzekucyjne. Każdy komornik przedstawia jakąś ofertę na temat działalności czynności, które podejmuje. Trzeba się zastanowić co wybrać. Wiadomo, jeżeli będziemy chcieli, żeby komornik się stawił na adresie, a zawsze rekomenduję w takich sytuacjach, jak tutaj Janek opowiadał, żeby nie wnioskować u komornika o zajęcie pensji wynagrodzenia, tylko żeby komornik dokonał egzekucji z nieruchomości znalezionych na adresie zameldowania.

Ponieważ jeżeli komornik wchodzi do domu i zaczyna szukać, to taki dłużnik, były kolega Janka, jeżeli jeszcze mieszka z rodzicami, szybko znajdzie pieniądze, żeby je zapłacić, żeby nie było problemów. Bo nie wiadomo co w tym domu należy, a co nie należy do dłużnika. Natomiast jest to kosztowne i każdy komornik ma swoją własną wycenę. Trzeba znaleźć sobie taką kancelarię komorniczą, która będzie nam odpowiadać. Wskazówka, że lepiej wyszukiwać te mniejsze, niż większe, ponieważ większe robią masówkę i mogą nie być zainteresowane tego rodzaju czynnościami.

Także mniejsza kancelaria, dla jednostkowych wierzytelności jest najbardziej skuteczna. Natomiast jeżeli chodzi o same firmy windykacyjne, to stawki są różne. Im więcej się działo na wierzytelności, czyli czy była już w jakiejś windykacji, czy był komornik, czy nie było komornika, to te stawki są wyższe. Natomiast one się wahają różnie: od 10 do 40-50%, w zależności od salda windykacji. Czy też, jeżeli saldo jest mniejsze, poniżej jakiejś kwoty, jest to po prostu jednostkowa opłata, za tzw. *success fee*, jeśli się odzyska pieniądze. Dobra rada: nie korzystać z firm, które biorą jakieś opłaty wstępne na jakieś koszty. Są firmy, które będą działać tylko i wyłącznie za procent odzyskanych pieniędzy i te firmy należy wyszukiwać.

Ponieważ firma może przyjąć od nas wierzytelność, pobrać od nas 200-300 zł. i nie zrobić w tej sprawie absolutnie nic, powiedzieć, że dług jest nieściągalny. Nie, lepiej znaleźć taką, która ma interes w tym, żeby te pieniądze się pojawiły, ponieważ jeżeli nie będzie wpłat, wówczas te koszty obsługi wierzytelności muszą ponosić sami.

Michał: Jasne, jasne. Markus, dzięki wielkie, rozmowa była absolutnie super! Ale jeszcze zanim cię puszczę, powiedz: gdyby ktoś chciał się dowiedzieć czegoś więcej o tobie, o twojej firmie, o twojej działalności, to gdzie się powinien udać? Gdzie może szukać informacji?

Markus: Przede wszystkim w internecie. www.vex.com.pl jest stroną internetową mojej firmy. Natomiast druga strona, to jest http://www.zawodowy-windykator.pl – tam jest informacja o mojej książce, informacja o blogu, który prowadzę na ten temat. Tam też się można ze mną kontaktować, żeby zadawać pytania. Czasami jest tak, że różni dłużnicy do mnie piszą, czy to za pośrednictwem właśnie mojego profilu windykacyjnego, czy też właśnie strony internetowej zawodowy-windykator, opisują swoje problemy.

Jakoś im tam próbuję wskazać różne sposoby wyjścia z tych kłopotów. Także zachęcam do kontaktu, zachęcam do sprawdzenia, zachęcam też do przeczytania książki – a nóż się przyda!

Michał: Super. Dzięki wielkie za rozmowę, myślę, że była absolutnie super, myślę, że to jest niezła kopalnia wiedzy.

Markus: Dzięki Michał za zaproszenie!

Michał: Trzymaj się, na razie!

Markus: Cześć!

Uwielbiam takie rozmowy. Uważam, że jest to gigantyczna kopalnia wiedzy. Nie tylko dla Was, ale też dla mnie. Ja zawsze się dowiaduję od moich rozmówców wielu ciekawych detali dotyczących ich pracy i to jest absolutnie super. Wszystkie linki i informacje i o osobach i książkach, które wymienialiśmy w tym odcinku znajdziecie w notatkach pod adresem jakoszczedzacpieniadze.pl/054, tak jak pięćdziesiąty czwarty odcinek podcastu.

A z tym podcastem i z moim blogiem wchodzę właśnie w tryb wakacyjny. Mówiąc w dużym uproszczeniu tzn. że dam Wam troszeczkę od siebie odpocząć z kilku powodów. Na początku lipca będę oczywiście świętował trzecie urodziny mojego bloga, co jest absolutnie niesamowite i niewyobrażalne. Nie planowałem tego, że będę tak długo blogował, a jednak się udało! Fajnie, bo jak się zaczyna to zupełnie inaczej się na to patrzy, a czas sobie stopniowo płynie, jak stopniowo się tę pracę wykonuje.

I znowu być może podzielę się z Wami zestawem przemyśleń, w którymś z najbliższych podcastów na temat tego gdzie jestem, co przede mną, co za mną, do jakich wniosków doszedłem. Ale generalnie cały lipiec i ten powód dania Wam odpoczęcia ode mnie to jest to, że muszę lipiec przeznaczyć na dokończenie mojej książki. Książki o finansach osobistych, szczerze mówiąc, nie wygląda na to, żeby miało się to udać do końca lipca, co nie napawa mnie dużym optymizmem, ale jednocześnie wiem też, że jak się za coś biorę, to przestaję się zastanawiać nad tym ile jeszcze pracy przede mną.

Tylko po prostu popycham systematycznie pracę do przodu. To zazwyczaj mi się udaje zrobić więcej niż pierwotnie mi się wydawało, że się uda. I tutaj kurs pt. *„Pokonaj swoje długi”* jest najlepszym tego przykładem. Włożyłem tam tytaniczną pracę, autentycznie tytaniczną pracę, żeby to wszystko przygotować. Bo to nie jest tylko kwestia opracowania materiałów, ale to jest też kwestia tego, żeby to wszystko działało tak, jak powinno. I były też kwestie techniczne na samym początku.

Już się z nimi uporaliśmy, ale to wszystko jednak generuje jakiś tam stres. Ja po prostu jestem pioruńsko zmęczony tym kursem i nadal jestem. Mówiłem o tym dwa tygodnie temu, ale nadal jestem zmęczony tym kursem. A jednocześnie jestem też bardzo, bardzo dumny i zadowolony z tego, że ten kurs tak świetnie się przyjął i staję autentycznie na uszach, wkładam masę energii w tej chwili w promocję tego kursu!

W trakcie, gdy nagrywam ten odcinek, dzisiaj mamy 22.06, Wy go usłyszycie prawdopodobnie 29, albo 30 czerwca najwcześniej. Jestem w środku mojej kampanii medialnej, mogliście mnie w zeszłym tygodniu widzieć w wielu telewizjach, słyszeć w wielu stacjach radiowych. No właśnie i tak mam. Po prostu tak mam, że jak się w coś angażuję, to na maxa. I cieszę się, że efekty są widoczne.

I pioruńsko mi też zależy, żeby z informacją na temat tego kursu, dotrzeć jak najszerzej. Do wszystkich, którzy potrzebują tego, żeby się wydostać z długów, żeby poprawić swoją sytuację finansową mam też olbrzymią nadzieję, że mi w tym pomożecie. Jeżeli możecie i uważacie, że warto, przekażecie tę informację wszystkim swoim znajomym. Bardzo Was wszystkich o to proszę i liczę, że tak się właśnie stanie. Ten podcast również można polecać, nie zaszkodzi to na pewno. *[śmiech]*

Wiedza jest na pewno wartościowa. No właśnie, jesteśmy w przededniu wakacji. Dzięki za spędzony dzisiaj wspólnie czas i jednocześnie, jeżeli wyjeżdżacie na wakacje, to życzę Wam absolutnie świetnego wypoczynku, być może z moim podcastem na uszach, co mnie jeszcze bardziej cieszy. Miłego słuchania i jednocześnie skutecznego przenoszenia Waszych celów finansowych na wyższy poziom. Trzymajcie się! Dzięki wielkie za to, że jesteście! Dzięki, że mnie słuchacie, mam nadzieję, że to Wam w czymś pomaga i do usłyszenia za dwa tygodnie!