



POLSKI ZWIĄZEK
ZARZĄDZANIA
WIERZYTELNOŚCIAMI



**CERTYFIKOWANY
DZIAŁ WINDYKACJI**

INSTRUKCJA DOBREJ WINDYKACJI

10 ZASAD

**O KTÓRYCH POWINIENIEŚ PAMIĘTAĆ
PROWADZĄC DZIAŁANIA WINDYKACYJNE**

KONTAKT

biuro@pzzw.pl
+48 515 251 672



INSTRUKCJA DOBREJ WINDYKACJI

10 zasad, o których powinieneś pamiętać prowadząc działania windykacyjne

CERTYFIKAT DOBREJ WINDYKACJI

Dowód, że firma prowadzi windykację wewnątrz własnej organizacji w sposób rzetelny i etyczny oraz z troską o normy społeczne.

Firmie postępującej się Certyfikatem zależy na czytelnej i przejrzystej komunikacji z osobą, której dług jest wymagalny, a wszelkie działania w sprawie prowadzone są w sposób i godzinach powszechnie akceptowalnych.

1. Ocena wiarygodności kontrahenta

Przed zawarciem umowy z kontrahentem w zakresie zarządzania wierzytelnościami, windykacji długów pamiętaj o dokonaniu wpięrw oceny wiarygodności kontrahenta.

2. Nieuciążliwość działań

Pamiętaj, że częstotliwość i sposób prowadzenia czynności windykacyjnych wobec dłużnika nie powinny być dla niego nadmiernie uciążliwe i nie mogą nosić znamion szyskany.

3. Poufność danych

Pamiętaj o zapewnieniu tajemnicy obejmującej informacje dotyczące zadłużenia i danych osobowych osoby zadłużonej oraz nieujawnianiu ich nieuprawnionym osobom trzecim. Dokładaj należytej staranności, aby zapewnić poufność korespondencji zawierającej informacje o zadłużeniu oraz minimalizować ryzyko ujawnienia treści takiej korespondencji osobom trzecim.

4. Pierwsze wezwanie do zapłaty

Kierując pierwsze wezwanie do zapłaty do dłużnika pamiętaj o zawarciu w piśmie danych identyfikujących wierzyciela i opisu wierzytelności, który umożliwi jej identyfikację i ustalenie zasadności jej dochodzenia, a w przypadku nabycia wierzytelności – zawiadomienia o cesji.

5. Rozmowy telefoniczne

Rozmowy telefoniczne możesz prowadzić z dłużnikiem w dni powszednie od poniedziałku do piątku pomiędzy godz. 07:00 a godz. 21:00, a w soboty pomiędzy 8:00 a 20:00. Prowadząc rozmowę pamiętaj o przedstawieniu się imieniem i nazwiskiem, wskazaniu przedsiębiorstwa, które reprezentujesz, zadłużenia i jego tytułu. Przekazać informacje dot. zadłużenia i jego tytułu możesz dopiero po zweryfikowaniu, że rozmowę prowadzisz z właściwym dłużnikiem.

KONTAKT

biuro@pzzw.pl
+48 515 251 672



INSTRUKCJA DOBREJ WINDYKACJI

10 zasad, o których powinieneś pamiętać prowadząc działania windykacyjne

CERTYFIKAT DOBREJ WINDYKACJI

Dowód, że firma prowadzi windykację wewnątrz własnej organizacji w sposób rzetelny i etyczny oraz z troską o normy społeczne.

Firmie postępującej się Certyfikatem zależy na czytelnej i przejrzystej komunikacji z osobą, której dług jest wymagalny, a wszelkie działania w sprawie prowadzone są w sposób i godzinach powszechnie akceptowalnych.

6. Cel i sposób rozmawiania

W toku rozmowy telefonicznej dąż do wyjaśnienia dłużnikowi celu rozmowy oraz wyjaśnienia wszelkich niejasności, wątpliwości lub spornych kwestii, udzielane informacje nie powinny wprowadzać go w błąd. Postępuj się językiem zrozumiałym dla przeciętnego odbiorcy, bądź kulturalny i uprzejmy.

7. Miejsce i czas wizyt terenowych

Działania windykacyjne w terenie możesz prowadzić wyłącznie u dłużnika w miejscu jego zamieszkania, siedzibie, oddziale lub przedstawicielstwie dłużnika w dni powszednie od poniedziałku do piątku od godziny 07:00 do godziny 21:00, a w soboty od godziny 08:00 do godziny 20:00.

8. Właściwe prowadzenie działań terenowych

Działania windykacyjne powinny odbywać się z poszanowaniem prawa dłużnika do prywatności. Nie wchodź na teren nieruchomości, mieszkania, jeżeli dłużnik wyraźnie odmawia udzielenia przyzwolenia. Podczas wizyty terenowej na żądanie dłużnika powinieneś okazać legitymację lub inny dokument świadczący o twoim umocowaniu do reprezentowania oraz zakresie tego umocowania.

9. Poszukiwanie, wzbogacanie i przetwarzanie danych

Możesz poszukiwać i wzbogacać dane oraz informacje przekazane lub udostępniane przez kontrahenta, ale pamiętaj o poszanowaniu praw i dóbr osobistych dłużnika i osób trzecich. Pozyskiwanie, a następnie przechowanie tych danych powinno odbywać się zgodnie z celem, jakim jest dochodzenie wierzytelności.

10. Reklamacje

Należy rozpatrzyć każdą reklamację wniesioną przez dłużnika lub przez inną osobę, która zgłasza zastrzeżenia dotyczące wierzytelności lub prowadzenia przez twoją firmę czynności windykacyjnych. Reklamacje powinny zostać rozpatrzone w najkrótszym możliwym terminie, jednak nie później niż po 30 dniach od dnia ich otrzymania. Oprócz stanowiska odpowiedzi powinna zawierać jego uzasadnienie, a także zawierać podstawę decyzji.

KONTAKT

biuro@pzzw.pl
+48 515 251 672