



## Jak rozmawiać z windykatorem przez telefon?



W pierwszej kolejności należy uświadomić sobie, że windykator to nie komornik – nie może on zastosować żadnych środków przymusu. Należy pamiętać, że aby rozmowa windykacyjna zakończyła się dobrze, obu stronom musi zależeć na porozumieniu. Z zasady agent pracujący w call center w firmie windykacyjnej zawsze chce zawrzeć ugodę z dłużnikiem.

Jeżeli mamy dług w firmie windykacyjnej, to przede wszystkim należy przygotować się do rozmowy z jej przedstawicielem. Założyć sobie cel, który chcemy osiągnąć.

Zasady, jakimi powinniśmy się kierować, to spokój i trzeźwe myślenie.

Powinniśmy też pamiętać o następujących kwestiach:

- nie bójmy się weryfikacji tożsamości, nie jest to w żadnym wypadku wyłudzenie danych. Podanie daty urodzenia jest tylko potwierdzeniem, że jesteśmy właściwą osobą do rozmowy w sprawie długu;
- rejestrowanie rozmów to standardowa procedura w większości firm. Nagrania wykorzystywane są tylko w celach szkoleniowych, nie zostaną wykorzystane przeciwko osobom zadłużonym w jakikolwiek sposób;
- przygotujmy sobie historię sprawy – wiadomo, że wszystkiego nie jesteśmy w stanie wiedzieć, ale podstawowe informacje, takie jak powód powstania zadłużenia, bardzo pomogą w negocjacjach z windykatorem;
- przeanalizujmy swoje możliwości finansowe – nie zaczynajmy negocjacji bez wcześniejszego zastanowienia się, na co nas stać i w jakiej sytuacji jesteśmy. Jeśli mamy już jakąś swoją propozycję rozwiązania sprawy – nie bójmy się jej przedstawić;
- panujmy nad emocjami – krzyk, płacz czy też obojętność na zasadzie udzielania odpowiedzi „tak lub nie” na pewno nie pomogą w dojściu do porozumienia;
- w takiej rozmowie warto być szczerym i nie ukrywać faktów. W przeciwnym razie windykator nie będzie w stanie dopasować idealnego dla nas rozwiązania;
- nie obwiniajmy za dług, za zaistniałą sytuację windykatora. Pracownik windykacji nie jest za to odpowiedzialny, a dług i tak trzeba spłacić.

**Pamiętajmy:** pracownik firmy windykacyjnej chce nam pomóc. Nikomu nie zależy na egzekucji komorniczej. Takie postępowanie sądowe i egzekucyjne to naprawdę ostateczność, a zawsze – dzięki szczerzej rozmowie – można dojść do odpowiednich rozwiązań.