



Procedura obsługi sprawy na etapie windykacji polubownej



Obsługa sprawy przez call center ma charakter polubowny i zmierza do zawarcia porozumienia między wierzycielem a klientem. Szczegółowe warunki, treść oraz częstotliwość wysyłanych pism, a także liczbę prób nawiązania kontaktu telefonicznego z dłużnikiem określają scenariusze obsługi spraw. Uwzględniają one też m.in.: wysokość zadłużenia, rodzaj długu i wiele innych czynników.

Możemy rozróżnić kilka etapów windykacji polubownej:

- etap przedsądowy,
- etap przedegzekucyjny,
- etap po umorzonej egzekucji komorniczej.

Poniżej krótka charakterystyka poszczególnych etapów windykacji polubownej.

Etap przedsądowy – jako początek obsługi sprawy możemy uznać wysłanie do klienta zawiadomienia o dokonanej cesji wierzytelności wraz z wezwaniem do zapłaty. To najlepszy czas na kontakt z doradcami, którzy specjalizują się w rozwiązywaniu problemu zadłużenia. Ich wysokie kompetencje oraz szeroki wachlarz doboru narzędzi w postaci różnych porozumień ratalnych oraz propozycji umorzeniowych sprzyjają osiągnięciu porozumienia. Ponadto saldo zadłużenia nie jest jeszcze powiększone o koszty związane z późniejszą windykacją sądową oraz o odsetki naliczane za każdy dzień opóźnienia w spłacie. Jednocześnie doradcy próbują zainicjować kontakt telefoniczny. W przypadku braku numeru telefonu doradcy liczą na kontakt ze strony klienta poprzez infolinię call center, bezpośrednią wizytę w biurach operacyjnych, wysłanie SMS-ów lub e-maili z prośbą o kontakt, chat lub wypełnienie formularza na stronie internetowej. W przypadku braku odpowiedzi na korespondencję i próby kontaktu sprawa najczęściej trafia do sądu.

Etap przedegzekucyjny – sprawa była w sądzie. Saldo zadłużenia wzrasta o koszty sądowe oraz o skapitalizowane odsetki. Nie wyklucza to jednak wciąż możliwości porozumienia. Doradcy nadal próbują nawiązać kontakt z klientem i przekonać go, że najlepszym rozwiązaniem jest zawarcie porozumienia. Często kierowane są do niego kolejne pisma, czasem nawet oferty zakładające propozycje umorzenia części długu. To ostatni moment na dobrowolną spłatę zadłużenia zgodnie z rzeczywistymi możliwościami dłużnika. Brak kontaktu oraz chęci zawarcia porozumienia powoduje skierowanie sprawy do egzekucji komorniczej.

Etap po umorzonej egzekucji komorniczej – sprawą zajmował się komornik. Postępowanie egzekucyjne zostało umorzone, ale zadłużenie znacznie wzrosło o koszty komornicze. Kolejny raz doradcy próbują skontaktować się z klientem w celu dobrania rozwiązania, które umożliwi ostateczne rozwiązanie problemu z długiem. Pracownicy ponawiają próbę nawiązania kontaktu, często do dłużników są wysyłane kolejne pisma. Ponownie brak kontaktu lub unikanie porozumienia doprowadza do kolejnych egzekucji komorniczych, które przyczyniają się do zdecydowanego zwiększenia długu.