



## KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

**BEST S.A.**

### ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?

**Kwiecień 2010 r.**

# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?

---



## Czym jest Etyka?

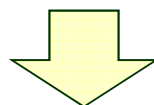
# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?



**Etyka to\*:**

- **filozofia moralności;**
- **określony system etyczny;**
- **ogół zasad i norm obowiązujących w danej epoce i środowisku.**



**Większość firm windykacyjnych deklaruje etyczne działanie**

\* Źródło: Słownik wyrazów obcych – Władysław Kopaliński

# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?

---



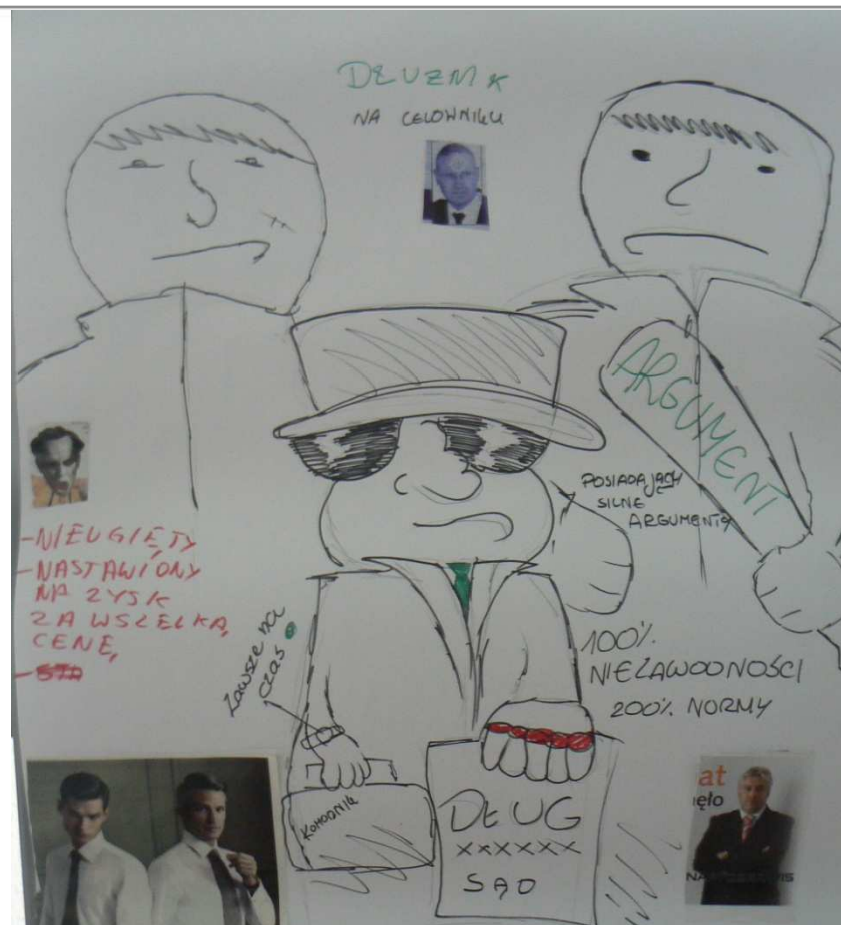
## A jak postrzega firmy windykacyjne społeczeństwo?

# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?



### Obraz windykatora według studentów Uniwersytetu Gdańskiego



# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?

---



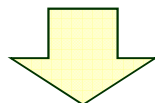
## Dlaczego?

# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?



- **Spółeczna akceptacja braku spłaty zobowiązań**
- **Brak precyzyjnych regulacji działań windykacyjnych**
- **Niewystarczająca edukacja dłużników o standardach działania windykatorów**
- **Wypaczone pojęcie „ochrony konsumenta”**
- **Nadmierne zainteresowanie mediów incydentalnymi naruszeniami przepisów prawa**
- **Niepochebna historia działania firm windykacyjnych na początku lat 90-tych**



**Negatywny stereotyp windykacji w Polsce**

# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?

---



## Jak zmienić obecny wizerunek?

# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?

---



### Propagowanie etycznych zachowań w ramach działalności:

- organizacji samorządowych - tj. KPF;
- instytucji państwowych – UOKiK;
- firm windykacyjnych.

# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?

---



## Zasady Dobrych Praktyk Windykacyjnych

# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?



### Zasady dobrych praktyk windykacyjnych:

- stworzone przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce przy udziale największych firm windykacyjnych – BEST S.A.;
- są zbiorem zasad postępowania opartych na normach moralnych i przepisach prawa;
- od 2005 r. przyjęte do stosowania przez członków KPF;
- wpisane na listę kodeksów etycznych akceptowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego.

# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?

---



## Czym jest etyczna windykacja wg BEST?

# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?



### 1. Edukacja pracowników:

- ZDP;
- przepisy prawa – regulacje dot. zobowiązań, prawo spadkowe, dane osobowe;
- bieżące wytyczne organów zewnętrznych (np. UOKiK).

### 2. Projektowanie procesów:

- mailing – format i zakres;
- obsługa reklamacji – czas i sposób obsługi;
- windykacja telefoniczna – schematy rozmów;
- windykacja terenowa – pobór środków, schematy rozmów, ochrona prywatności.

### 3. Kontrola:

- bieżący monitoring procesów i kontrola pracowników;
- audyt wewnętrzny;
- audyt zewnętrzny.

# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?

---



## Komisja Etyki – zewnętrzny organ kontroli

# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?



**Komisja Etyki odpowiada w szczególności za:**

- 1. audyty zgodności przestrzegania ZDP przez członków KPF;**
- 2. certyfikowanie audytów wewnętrznych;**
- 3. rozpatrywanie skarg konsumentów dotyczących naruszeń ZDP;**

**oraz z KPF wspiera kampanie społeczne na rzecz upowszechniania etyki biznesu:**

- **Przewodnik po profesjonalnej windykacji – konsultacje UOKiK**
- **ulotka edukacyjna na temat upadłości konsumenckiej**
- **wkładka edukacyjna do Gazety Wyborczej – współtwórca – Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.**

# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?

---



## Rozwój etycznej windykacji

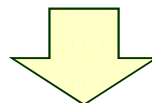
# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?



### Prokonsumenckie podejście do dłużników poprzez:

- poszanowanie ich praw;
- uwzględnianie losowych sytuacji dłużników w dostosowywaniu narzędzi windykacyjnych;
- budowanie długookresowych relacji – zawieranie ugód, restrukturyzację zadłużenia.



**Dłużnik = Klient**

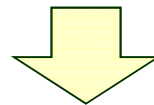
# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?



### Utrzymywanie pozytywnych relacji z dłużnikami:

- **buduje wizerunek rzetelnego partnera dla zbywców wierzytelności i zlecniodawców – ogranicza udział w rynku nieprofesjonalnych firm windykacyjnych;**
- **zwiększa prawdopodobieństwo odzysku wierzytelności;**
- **ogranicza koszty obsługi.**



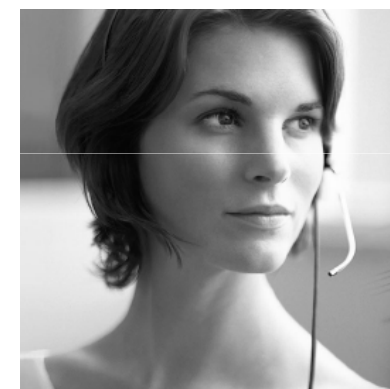
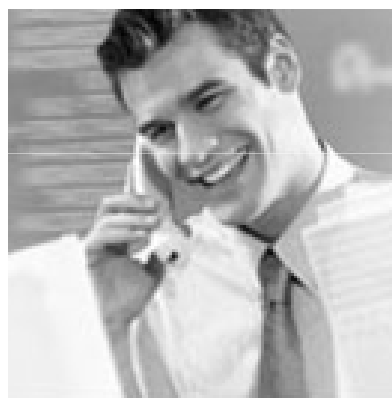
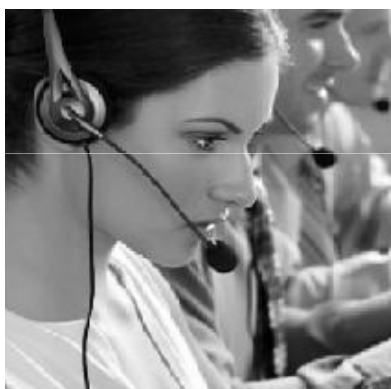
**Etyka narzędziem przewagi konkurencyjnej**

# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?



### Nowy wizerunek windykatora



# KONGRES ZARZĄDZANIA WIERZYTELNOŚCIAMI W POLSCE

## ETYKA W WINDYKACJI – UTOPIA CZY KONIECZNOŚĆ ?

---



**Dziękuję za uwagę**

