

Windykacja długów. Co robić, gdy bank sprzeda twój kredyt

Maciej Samcik

Nie dajesz rady ze spłacaniem rat kredytów? Niewykluczone, że twój bank już sprzedał dług windykatorom. Co robić? Czy windykator może nachodzić cię w domu i w pracy? Czy może domagać się dodatkowych prowizji? Jakie masz prawa? Negocjować czy iść w zaparte?

Straciłeś pracę? Szef obciął ci pensję? Zachorowałeś i wydajesz fortunę na leki? Efekt jest zawsze taki sam: ogromna dziura w domowym budżecie. A do tego kłopoty ze spłatą rat kredytów zaciągniętych w lepszych czasach, gdy wydawało się, że problemy finansowe ci nie grożą.

Jeśli wpadłeś w takie tarapaty, to wiedz, że nie jesteś jedyny - podobne problemy ma co najmniej 1,5 mln Polaków. Od razu zawiadom bank, że nie masz pieniędzy na spłatę długów. Zaproponuj kilkumiesięczne odroczenie w spłacie kapitału (może bank pozwoli ci przynajmniej przez jakiś czas spłacać tylko odsetki). Bank nie musi się zgodzić, ale spróbować warto.

A jeśli się nie uda? Niestety, coraz częściej banki w ogóle nie zajmują się klientami, którzy mają kłopoty ze spłacaniem rat, tylko z marszu sprzedają takie kredyty funduszom windykacyjnym. Bankowcy wychodzą z założenia, że skoro klient przestał regulować swoje zobowiązania, to szkoda czasu na negocjowanie z nim nowych warunków spłaty. Niech zajmą się tym fachowcy z firmy windykacyjnej. A pracownicy banku w tym czasie mogą zająć się czymś bardziej opłacalnym, np. udzielaniem nowych kredytów.

Co robić, jeśli twój kredyt został sprzedany firmie windykacyjnej? O tym przeczytasz w naszym dzisiejszym poradniku.

1. Kiedy mój kredyt może zostać sprzedany?

Nie ma konkretnej zasady. Jeden bank sprzeda twój kredyt, jeśli nie spłacasz rat przez pół roku, inny zrobi to już po miesiącu zaległości. Każdy bank stosuje inną politykę. Chodzi oczywiście o pieniądze. Za kredyt, który nie jest regulowany od wielu miesięcy, bank dostanie od windykatorów znacznie mniej pieniędzy niż za "świeżynkę". Zwykle windykatorzy zapłacą tylko kilka procent sumy, którą jesteś winny bankowi.

Kredyt, którego nie spłacasz dopiero od miesiąca lub dwóch miesięcy, będzie dla windykatorów cenniejszy, zapłacą za niego bankowi nawet kilkanaście procent wartości. Dlatego niektóre banki sprzedadzą twój kredyt windykatorom natychmiast po tym, jak zorientują się, że nie spłacasz go terminowo. Wychodzą z założenia, że lepiej dostać te kilkanaście procent, niż zajmować się samodzielnie ściąganiem pieniędzy.

2. Napisał fundusz sekurytyzacyjny. Co to jest?

Zwykle wszystko zaczyna się od listu z informacją, że twój kredyt o numerze takim a takim, w ramach którego masz do spłaty tyle a tyle, jest teraz w rękach tzw. funduszu sekurytyzacyjnego. I że pieniądze masz teraz wpłacać na nowy numer konta bankowego należący właśnie do tego funduszu.

O co chodzi? Fundusz sekurytyzacyjny to taka instytucja finansowa, która zawiera w sobie worek z niespłaconymi w terminie kredytami. Jeśli bank nie chce już dłużej zajmować się twoim kredytem - sprzedaje go do takiego właśnie funduszu. Jeśli dostałeś list od funduszu sekurytyzacyjnego, to znaczy, że bank właśnie sprzedał twój kredyt.

Fundusz sekurytyzacyjny ma swoich właścicieli, którzy będą chcieli wycisnąć z niego jak najwyższe zyski. Fundusz zarobi na sobie tylko wtedy, jeśli np. kupi od banku kredyty za 10 proc. ich "prawdziwej" wartości, a potem uda mu się odzyskać np. 30 proc. pieniędzy od klientów, którzy nie spłacali w terminie rat.

A co to wszystko ma wspólnego z windykatorami? Otóż taki fundusz zwykle zatrudnia firmę windykacyjną, która ma się zająć faktycznym odzyskiwaniem pieniędzy od ludzi. Fundusz zapłaci firmie windykacyjnej prowizję uzależnioną od jej skuteczności w odzyskiwaniu długów.

3. Odezwać się do windykatora czy czekać?

Zwykle już kilka dni po tym, jak dostaniesz list z funduszu sekurytyzacyjnego, przyjdzie kolejny, tym razem od firmy windykacyjnej, która na zlecenie funduszu ma odzyskać dług. W liście oczywiście będzie podana suma, którą jesteś winien, i kontakt do firmy windykacyjnej lub konkretnego windykatora, z którym trzeba się kontaktować w sprawie spłaty.

Zastanawiasz się: odezwać się samemu do windykatorów czy czekać, licząc, że zapomną o sprawie? A jeśli się odezwać, to co powiedzieć? Wiadomo, że nie masz pieniędzy, żeby je oddać. Gdybyś miał, to byś spłacał kredyt terminowo. Więc może nie ma sensu dzwonić do windykatorów?

Nasza rada: jeśli dostałeś już list z firmy windykacyjnej, to nie ma na co czekać. Warto samemu odezwać się do windykatorów i coś zaproponować. Jasne, że nie masz pieniędzy, żeby wszystko oddać od razu. Ale firma windykacyjna wcale nie będzie tego oczekiwała. Jej wystarczy, że zaproponujesz jakąś formę zwrotu pieniędzy w ratach, po kilkadziesiąt złotych miesięcznie.

Możesz również zignorować ten list. Ale myślenie, że windykatorzy o tobie zapomną, to naiwność. Ściąganie długów to ich praca, więc tak łatwo się ich nie pozbędziesz.

4. Czy windykator każe mi spłacić więcej niż bank?

Rzetelni windykatorzy nie doliczają żadnych opłat do wartości zadłużenia. Im wystarczy, że kupują od banku twój niespłacony kredyt dużo taniej, niż wynosi jego wartość. Zarobią sporo już tylko na tym, że oddasz pieniądze co do grosza, dodatkowe prowizje i opłaty nie są już im potrzebne do szczęścia. Zresztą prawo nie pozwala im na dodawanie do długów klientów dodatkowych kwot. Chyba że klient sam się na to zgodzi.

Niestety, zdarzają się też i mniej rzetelne firmy, które z marszu dokładają do twojego niespłaconego zadłużenia kilkadziesiąt lub kilkaset złotych dodatkowych kosztów (rzekomo windykacyjnych). Nie mają do tego prawa. Warto napisać do takiej firmy list z sugestią, że spłacisz chętnie wszystkie zaległości w ratach, o ile firma windykacyjna anuluje ci opłaty dodatkowe. A jeśli nie anuluje - rozważysz złożenie pozwu o ochronę dóbr osobistych. Taki gest powinien zmiękczyć nierzetelnych windykatorów.

5. Czy z windykatorem można się targować?

Oczywiście. Ale żeby skutecznie się targować, musisz mieć w ręku jakieś atuty. Spisz więc swój domowy budżet i ustal, po ile złotych miesięcznie mógłbyś spłacać, żeby twój dług w całości zniknął w ciągu kilku lat. Windykatorzy chętnie zgodzą się na spłaty w ratach - i to bez żadnych dodatkowych odsetek - o ile okres spłaty nie przekroczy czterech-pięciu lat.

Jeśli więc masz na koncie niespłacony kredyt gotówkowy albo na karcie kredytowej na 5 tys. zł, to raczej nie licz na to, że firma windykacyjna pozwoli ci spłacać go po 40 zł miesięcznie przez dziesięć lat. Windykatorzy prędzej zgodzą się na opcję spłacania po 80 zł miesięcznie przez pięć lat.

Jak negocjować? Zaproponuj windykatorom możliwość redukcji długu w zamian za to, że pozostałą część spłacisz wcześniej. Pewnie nie zgodzą się na umorzenie połowy, ale 20 proc. pewnie mogą odpuścić. Zwłaszcza jak zobaczą klienta, który jest zdyscyplinowany i sam sobie wyznaczył plan spłat. Dla funduszu, który kupił twój kredyt za kilkanaście procent jego wartości, te 20 proc. redukcji oznacza tylko tyle, że zarobi na interesie trochę mniej. Ale za to szybciej zamknie sprawę twojego kredytu. Zyskać mogą więc dwie strony.

6. Zmiękczyć klienta

Jeśli nie wyciągniesz jako pierwszy ręki do negocjacji, to firma windykacyjna sama przejmie inicjatywę i spróbuje przedstawić ci swoją propozycję ugody. Tydzień po przesłaniu listu windykator może przesłać kolejne pismo, już w bardziej stanowczym tonie, albo zadzwonić (bank przekazuje windykatorom wszystkie kontakty do klientów).

Windykator będzie chciał się z tobą umówić na spotkanie w celu uzgodnienia ugody. Z jednej strony będzie sondował, ile pieniędzy mógłbyś spłacać miesięcznie, żeby w rozsądnym czasie uregulować dług, a z drugiej będzie wywierał na ciebie presję. Powie, że jeśli się nie zgodzisz na spisanie ugody, to sprawa trafi do sądu, że później przyjdzie komornik, zabierze telewizor i rower, a jeszcze każe sobie zapłacić za "czynności" kilkaset złotych ekstra.

W firmach windykacyjnych istnieje cały rytuał "zmiękczenia" klienta. Pierwsze spotkanie zwykle jest bardzo miłe, ale jeśli klient nie wykazuje ochoty do zawarcia ugody, kolejne listy, telefony i rozmowy są już coraz mniej sympatyczne. Windykator nie ma prawa straszyć cię ani ci grozić - to łamanie prawa, może za to pójść nawet do więzienia. Ale i tak będzie roztaczał wizję wstydlivej licytacji twojego majątku i przekonywał, że lepiej od razu się dogadać.

7. Czego nie wolno windykatorowi?

Firma windykacyjna to nie żaden sąd ani komornik. Windykatorzy mogą działać tylko w ściśle wyznaczonych granicach. Ich główną rolą jest doprowadzenie do ugody z klientem i ustalenie nowych warunków spłaty długu. Windykator nie ma prawa wejść do twojego mieszkania (chyba że sam dobrowolnie go wpuścisz). Nie może też spisywać stanu twojego majątku ani sugerować, że może wystawić coś na licytację. Nie ma takich uprawnień i łamałby w ten sposób prawo. Nie może też rozmawiać o twoich problemach finansowych z osobami trzecimi - np. sąsiadami czy przełożonymi w miejscu pracy. Nie może też samowolnie wpisać cię na "czarne listy" dłużników prowadzone przez tzw. biura informacji gospodarczej. Jeśli windykator robi którąś z tych rzeczy, zawiadom o tym jego przełożonych.

8. Sąd i komornik. Błef czy realne zagrożenie?

Wiele zależy od tego, jakie wrażenie zrobisz na przedstawicielach firmy windykacyjnej. Pójście z niezapłaconym długiem do sądu i nasłanie na ciebie komornika to ostatnia rzecz, o jakiej marzą. Stokroć bardziej oplać się dogadać z tobą poza sądem. Jeśli więc windykator uzna, że jest szansa na to, żeby się z tobą dogadać polubownie, na pewno z takiej szansy będzie chciał skorzystać. Negocjacje z tobą dotyczące warunków spłaty długu mogą trwać nawet kilka miesięcy. Dopóki windykator widzi, że nie jest to z twojej strony gra na czas - będzie chciał nadal rozmawiać.

Ale przedstawiciele firm windykacyjnych opowiadają, że mają też takich dłużników, których sprawy już po miesiącu trafiają do sądu. Dzieje się tak głównie w przypadku klientów, którzy nie odpowiadają na e-maile, nie odbierają telefonów i nie można się z nimi w żaden sposób skontaktować.

Sprawa w sądzie potrwa kilka miesięcy. Zła wiadomość jest taka, że w ramach postępowania sądowego firma windykacyjna może już dopisać do długu własne koszty - listów, ponagleń, telefonów - i koszty dojazdu windykatorów na spotkania z tobą. Sąd dopisze też koszty procesu. Jeśli twój dług nie podlega dyskusji, lepiej nie dopuszczać do tego, by trafił do sądu - będziesz musiał zapłacić jeszcze więcej.

9. Wyrok już jest. Komornik puka do drzwi

Jeśli firma windykacyjna ma w ręku wyrok zasądający na jej rzecz określoną kwotę, to może już z takim wyrokiem udać się do komornika. Ale... nie musi. Niektórzy windykatorzy w takiej sytuacji dają jeszcze klientowi jedną szansę na dogadanie się. Argumenty windykatora będą proste: podpisz ugodę, to uchronisz majątek przed zajęciem przez komornika. I uchronisz się przed dodatkowymi kosztami (komornik z sumy uzyskanej ze sprzedaży twojego majątku pobiera kilkusetzłotową prowizję dla siebie).

Oczywiście na tym etapie nie ma już mowy o jakichkolwiek negocjacjach z firmą windykacyjną - ugodę trzeba będzie podpisać na warunkach przygotowanych przez windykatorów. Alternatywą jest wizyta komornika.

10. Dług spłacony. Nie zapomnij o zaświadczeniu

Niemiała przygoda z windykatorem zakończona? Sprawa zamknięta? Nie zapomnij wziąć zaświadczenia, że nie masz już żadnych przeterminowanych zobowiązań. A w przyszłości, zaciągając kredyt bankowy, trzy razy się zastanów, czy jesteś w stanie spłacić go w terminie, nawet w przypadku zajścia jakichś nieprzewidzianych wypadków losowych. Ekspersi od kredytów twierdzą, że dług jest bezpieczny, jeśli miesięczna rata nie przekracza 30 proc. dochodów rodziny. Staraj się trzymać tej zasady.

Źródło: Gazeta Wyborcza, Poniedziałek 16 listopada 2009