

*Dochodzenie należności w zgodzie z wolnym rynkiem, kodeksami i dekalogiem*

## **WINDYKACJA JEST ETYCZNA**

**Z Krzysztofem Borusowskim, Prezesem Firmy BEST S.A. rozmawia Bartłomiej Mayer**

**Panie Prezesie, w Polsce dość powszechne jest wciąż przekonanie, że działalność windykacyjna nie do końca jest działalnością etyczną. Pan, jako osoba od lat związana z obrotem wierzytelnościami, patrzy na ten problem od wewnątrz. Jaka jest Pańska ocena?**

Wchodząc do branży windykacyjnej, musiałem sobie odpowiedzieć na pytanie czy aby nie pozostaje to w sprzeczności z moimi zasadami etycznymi. Czy nie będę musiał postępować wbrew sobie. Moja odpowiedź i wówczas i obecnie opiera się na trzech wątkach: ekonomicznym, prawnym i etycznym.

Po pierwsze przyjęty przez nas piętnaście lat temu system gospodarki rynkowej opiera się na poszanowaniu własności prywatnej. Nieregulowanie przyjętych na siebie zobowiązań jest zaprzeczeniem tegoż poszanowania. Za każdy towar lub usługę należy się określona zapłata. Jeśli jej nie ma, zasady funkcjonowania systemu są naruszone. Ktoś zyskuje na niezapłaceniu, a ktoś na tym ponosi stratę i być może musi odejść z rynku. Gdy takie zdarzenia stają się w pewnym sensie normą, system gospodarczy przestaje działać a gospodarka nie może się prawidłowo rozwijać. Wynagradzany jest spryt i nieuczciwość, a nie rzetelność i terminowość. Tracimy na tym wszyscy. Zatem aby następował rozwój gospodarki, konieczne jest, aby wszystkie transakcje w systemie były należycie rozliczane, a kontrahenci wzajemnie szanowali swoją własność.

Po drugie, nasz system prawny pryncypialnie nie toleruje nieregulowania wierzytelności. Żaden akt prawny w naszym kraju nie usprawiedliwia uchylania się od zapłaty słusznie należnych kontrahentowi środków. Zasada *pacta sunt servanda* obowiązuje przecież od czasów rzymskich. Tolerując niewypełnianie zobowiązań, podważylibyśmy nasz cały dorobek prawny.

Po trzecie, żyjemy w kulturze judeo-chrześcijańskiej. W dekalogu, który jest jedną z podstaw tej kultury mamy przykazanie, które mówi wprost: nie kradnij. Trzeba sobie zdać sprawę, że nieopłacenie w terminie należności jest łamaniem tego właśnie przykazania.

Z jakiego punktu by nie patrzeć, ekonomicznego, prawnego czy moralnego, kwestionowanie etyczności windykacji jest zwykłym odwracaniem kota ogonem. Windykacja zdecydowanie jest etyczna, powiem więcej, windykacja jest jednym z lekarstw na nieetyczne zachowania.

## **Nawiązał Pan do tradycji chrześcijańskiej. A to przecież właśnie w tej tradycji mówi się o darowaniu win. Jak więc się to ma do windykacji?**

Owszem, darowanie zarówno win jak i długów jest aktem szlachetnym. Jednakże winy i długi to nie to samo. Jedno jest pojęciem porządku moralnego, a drugie materialnego. Pozostałoby może przy długach. By w ogóle można było mówić o darowaniu długów, wierzyciel musi dysponować skutecznym instrumentem ich dochodzenia. W przeciwnym razie mamy do czynienia nie z aktem dobrej woli, jakim jest darowanie, lecz z przywłaszczeniem, wobec którego wierzyciel staje się bezsilny. Windykacja jest właśnie tym instrumentem, dzięki któremu wierzyciel ma wybór, a nie przymus dokonywania szlachetnych czynów.

Jak, Pana zdaniem, ta etyka działalności windykacyjnej ma się do ochrony słabych, za których powszechnie w Polsce uważani są dłużnicy, z różnych powodów nie wywiązujący się ze swych zobowiązań finansowych?

Mówi pan w tym momencie o ochronie tylko pozornie słabszych. Tak naprawdę słaby jest wierzyciel oraz może przede wszystkim państwo. Musi być ono słabe, skoro dopuszcza do sytuacji, w której wierzyciel nie jest w stanie ściągnąć prawnie należnych mu wierzytelności. W Polsce średni czas windykacji należności przekracza 1000 dni, podczas gdy w Unii Europejskiej 212 dni. To dowodzi, jak słaba jest w Polsce ochrona własności prywatnej. A przecież jak mówiliśmy na wstępie właśnie ta własność stanowi fundament naszego systemu ekonomicznego.

Powiem więcej: za tymi pozornie słabszymi dłużnikami, a przeciw pozornie silniejszym wierzycielom opowiadają się wciąż urzędnicy państwowi, nierzadko nadinterpretując obowiązujące prawo. Główny Inspektor Ochrony Danych Osobowych przez ponad rok wstrzymywał rozwój rynku obrotu wierzytelnościami kwestionując możliwość przekazywania danych osobowych dłużników w ramach cesji wierzytelności. Jednocześnie ten sam Inspektor nie miał wątpliwości co do możliwości ujawniania danych osobowych policji, w sytuacji gdy sprawcy wykroczeń drogowych ukrywali się za anonimowością samochodów rejestrowanych na instytucje. Argumentował żywo, że nie ma ochrony dla osób łamiących prawo. A przecież z łamaniem prawa mieliśmy do czynienia w obu powyższych przypadkach.

## **A dłużnicy nie są słabi?**

Czy ktoś, kto doprowadza do sytuacji, w której reszta społeczeństwa płaci za niego może być nazywany słabym? Trzeba przecież jasno powiedzieć, że za tych rzekomo słabych, którzy nie spłacają swoich długów, płacimy my. Płacą osoby, które uczciwie regulują swoje należności. Jak? W wyższej cenie towarów i usług. Słabość jest więc rzeczą względną, gdyż nie trudno sobie wyobrazić osobę ubogą, która płaci regularnie swoje zobowiązania i dopłaca do zamożnego spryciarza unikającego zapłaty. Należy bowiem pamiętać, iż niemożność nieuregulowania wierzytelności nie musi wynikać z ubóstwa, wynika przede wszystkim z nieumiejętności zrównoważenia swoich przychodów i rozchodów. A to jest brak doświadczenia i nieumiejętność przewidywania, a nie słabość. Dlatego też w większości przypadków windykacja polega tak naprawdę na restrukturyzacji zadłużenia, czyli rozłożenia spłaty wierzytelności na dogodne raty uwzględniające możliwości dłużnika.

## **A co gdy mamy do czynienia z naprawdę ubogim dłużnikiem?**

Zawsze mogą pojawić się przypadki losowe. Należy jednak w pierwszej kolejności odpowiedzieć sobie na pytanie, kto powinien ponosić ich ciężar. Czy bank lub inny kontrahent, któremu w wyniku zdarzenia losowego dłużnik nie jest w stanie spłacić wierzytelności, czy też umawiamy się, że pomoc dla ubogich dokonywana jest w ramach zorganizowanego systemu świadczeń społecznych na który łożą wszyscy. Jest to sytuacja trochę analogiczna do limitów ustanowionych na czynszach. Przez ostatnie kilkadziesiąt lat nasz system prawny dopuszczał subsydiowanie lokatorów komunalnych z kieszeni właścicieli nieruchomości, nie pozwalając na rynkowe ustalenie stawek czynszu. Efekt jest opłakany. Zdewastowane kamienice w centrach miast i słuszne poczucie krzywdy właścicieli kamienic. Nieefektywne zarządzanie zasobami mieszkaniowymi. Pole do nadużyć. Dopiero niedawno Trybunał Konstytucyjny przerwał tę farsę znosząc większość ograniczeń w kształtowaniu się czynszów. Nie oznacza to, iż rozwiązał problem ubóstwa. Pokazał tylko, że to nie kamienicznicy powinni ponosić ciężar utrzymywania tychże osób, a gminy, czyli ogół lokalnego społeczeństwa. Podobnie jest z wierzytelnościami.

Wspomnę jeszcze o jednym instrumencie, który powinien zostać wprowadzony do polskiego ustawodawstwa: bankructwie osobistym. W pewnych sytuacjach dłużnik powinien mieć możliwość ochrony przed wierzycielem na wzór upadającej firmy. Jednakże upadłość taka musi respektować prawa obydwu stron, a więc: odnosić się do sytuacji naprawdę losowych i niezawinionych przez dłużnika, rozliczać w pełni jego majątek oraz być dokonywana pod kontrolą sądów a nie ad hoc powołanych kolegów.

Taki mechanizm oraz wsparcie powołanych do tego instytucji społecznych powinien rozwiązywać problemy ubóstwa dłużników bez tworzenia ochronnego parasola dla oportunistów i kombinatorów.

**Wszystko to jednak nie zmienia faktu, odzyskiwanie długów często kojarzone jest nadal wcale nie z działalnością etyczną, ale raczej z balansowaniem na pograniczu prawa. Co robią Państwo, aby zmienić ten społeczny odbiór branży?**

W momencie, gdy obrót wierzytelnościami stał się w Polsce osobną, samodzielną działalnością gospodarczą, nasza branża zaczęła się organizować. Powstał Polski Związek Windykacji, grupa windykacyjna w ramach Business Centre Club i Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych (KPF), która skupia ok. 80% wszystkich działających w Polsce przedsiębiorstw windykacyjnych. Właśnie w ramach KPF funkcjonuje bardzo prężny stolik windykacyjny. Firmy wchodzące w jego skład podjęły kroki, aby termin „windykacja” kojarzony był z prawdziwą windykacją, a nie z kijem baseballowym. Sformułowaliśmy więc zasady dobrych praktyk windykacyjnych.

## **Co zawarli Państwo w tym kodeksie?**

Mowa w nich o wszelkich działaniach, jakie podejmują pracownicy odzyskujący długi. Np. o tym, jakie sposoby zachowań windykatora w stosunku do klienta-dłużnika są dopuszczalne, jak pracownicy firm windykacyjnych mają nawiązywać kontakt z klientem-dłużnikiem, w jakich godzinach i jak często mogą do niego telefonować, w

jakich udać się osobiście itd. Kodeks reguluje także sprawy ewentualnych reklamacji składanych przez dłużników. Firmy zobowiązują się rozpatrywać takie reklamacje w terminie trzech tygodni od ich otrzymania. Gdyby nie było to możliwe, mają obowiązek poinformować dłużnika na piśmie, w jakim czasie wyjaśnią daną sprawę. Absolutnie nieprzekraczalnym terminem jest tu okres 21 dni.

Nasz kodeks był zresztą wzorowany na podobnym dokumencie, przyjętym przez amerykańskie firmy windykacyjne.

W ramach prac nad kodeksem KPF przeprowadził szerokie konsultacje, w ramach których pytał o zdanie na temat spisanych przez środowisko zasad różne instytucje m.in. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Praw Obywatelskich, GIODO, banki, etc. W efekcie do pierwotnej wersji kodeksu wprowadziliśmy szereg korekt.

Prace nad ostateczną wersją kodeksu zakończyliśmy na wiosnę tego roku. Teraz kończymy już fazę wdrażania tych zasad. Firmy będące członkami Konferencji dostosowują wszystkie swoje procedury do kodeksu dobrych praktyk windykacyjnych i przygotowują się do audytu, jaki przeprowadzą przedstawiciele KPF. Do końca września te audyty mają być zakończone. Następnie wszystkie podmioty, które pomyślnie przejdą weryfikację otrzymają certyfikaty zgodności. To, czy posiadacze certyfikatów faktycznie postępują w zgodzie z zapisami kodeksu, będzie sprawdzane przez powołaną już w ramach KPF komisji etyki.

### **Czy myśli Pan, że wdrożenie kodeksu dobrych praktyk windykacyjnych faktycznie zmieni społeczny odbiór państwa branży?**

Mam taką głęboką nadzieję. Zresztą od jakiegoś czasu obserwujemy już tendencję do tego typu pozytywnych zmian. Firmy windykacyjne są już traktowane jak naturalny element rynku usług finansowych. Częściowo to także efekt rosnącego znaczenia branży windykacyjnej w całym sektorze finansowym.

Na tym, żeby firmy zajmujące się wierzycielnościami były lepiej postrzegane zależy też coraz liczniejszej grupie wierzycieli. Nasi kontrahenci uświadamiają sobie bowiem, że ich wizerunek i reputacja zależą m.in. od tego, jaki wizerunek i reputację ma ktoś, komu powierzają portfel swych wierzycielności.

Z drugiej jednak strony mamy też świadomość, że nasza branża jest branżą specyficzną. Zawsze może w niej dochodzić do pewnych spięć i zawsze jakąś rolę ogrywać będą w niej emocje. Chodzi przecież o ścieranie się dwóch rozbieżnych w gruncie rzeczy interesów: interesu wierzyciela i interesu dłużnika.

Windykacja – jak mawia jeden z moich kolegów po fachu – jest jak ostatni odcinek przewodu pokarmowego: bardzo potrzebna, ale niekoniecznie bardzo piękna. I może dlatego nie przez wszystkich będzie postrzegana w jednakowy sposób.

**Dziękuję za rozmowę.**