

Od zgubienia dokumentów, kradzieży portfela, przez zagubienie się w lesie bądź w innym kraju, po kłótnie rodzinne i wyrok TSUE. Jak pokazuje badanie firmy windykacyjnej Kaczmarcki Inkasso, tłumaczenia dłużników są przeróżne, a ich kreatywność potrafi zaskoczyć najbardziej doświadczonych negocjatorów.

„Skoro wierzyciel się ze mną nie kontaktuje, to nie muszę płacić”. „Chciałam iść do banku, ale mam nieumytą głowę”. „Muszę zorganizować urodziny”. „Pojechałem do Egiptu i nie wiem, gdzie jestem”. „Zgubiłem się w lesie i nie mam dostępu do banku”. „Mój bank nie akceptuje szybkich przelewów”. „Zgubiłem dowód i nie mogę wypłacić pieniędzy z konta”. „Już szłam do banku, by wpłacić pieniądze, ale ktoś ukradł mi torebkę”. To nie teksty z gagów, a najdziwniejsze wymówki, jakie zdarza się słyszeć negocjatorom z Kaczmarcki Inkasso, kiedy kontaktują się z dłużnikami.

- Do takich zaskakujących tłumaczeń można także zaliczyć powoływanie się na zmieniające się przepisy prawne. Ostatnio popularne jest odwoływanie się do wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej w sprawie kredytów frankowych. Część dłużników uważa, że skoro TSUE ogłosił korzystny wyrok dla frankowiczów, to za telewizor na raty też nie trzeba płacić. Tłumaczymy im, że wyrok TSUE odnosi się do osób, które mają kredyt hipoteczny w szwajcarskiej walucie, a nie dla osób mających kredyt w ogóle. Poza tym nie jest decyzją, która powoduje anulowanie wszystkich kredytów. Ten wyrok nikogo nie zwalnia z obowiązku regulowania na czas swoich rat – wyjaśnia Jakub Kostecki, prezes Zarządu Kaczmarcki Inkasso.

Standardem jest także odwoływanie się do RODO. Dłużnicy domagają się zaprzestania przetwarzania ich danych, bo przecież nie wyrażali na to zgody. Są bardzo rozczarowani, gdy słyszą, że akurat w tym przypadku RODO nie działa, a skoro podpisali umowę z wierzycielem i teraz nie płacą, to firma windykacyjna działająca na jego zlecenie może wykorzystywać ich dane, aby odzyskać dług.

Doświadczony negocjator musi rozpoznać, kto czaruje, a kto mówi prawdę

Dłużników można podzielić na grupy. Pierwszą tworzą tacy, którzy naprawdę wpadli w kłopoty i mają problem ze spłatą zadłużenia. W drugiej znajdują się ci, którzy świadomie zaciągnęli zobowiązania, mimo iż wiedzieli, że nie będą w stanie ich spłacać. Są też tacy, którzy testują czy uda im się wykręcić od spłaty długu. Doświadczony negocjator potrafi rozpoznać, z kim ma do czynienia i dostosować swoje postępowanie do typu dłużnika. Dlatego poza znajomością prawa i umiejętnością negocjacji, muszą posiadać dużą wiedzę o ludzkiej psychice.

- Doświadczenie i wiedza negocjatorów pozwalają im szybko dotrzeć do prawdziwej przyczyny tego, że ktoś nie płaci. Wówczas rozpoczyna się rozmowa o pieniądzach i poszukiwanie najkorzystniejszego dla wszystkich stron rozwiązania. Doświadczonemu negocjatorowi wystarczy w zasadzie kilka pytań, żeby ustalić, czy dłużnik mówi prawdę – podsumowuje Jakub Kostecki.

Problemem nie jest brak pieniędzy

Krajowy Rejestr Długów przeprowadził ankietę wśród negocjatorów Kaczmarcki Inkasso o postawach dłużników. Na pytanie o to, jakie powody wskazują najczęściej dłużnicy uzasadniając niepłacenie, 82% z nich przyznało, że najczęstszym wytłumaczeniem jakie słyszą jest brak pieniędzy. Co czwarty z nich niejednokrotnie też słyszy, że dłużnicy musieli po prostu spłacić inne, ważniejsze zobowiązania i na uregulowanie kolejnego już nie wystarczyło pieniędzy. Przyczyną niepłacenia dość często bywają też

problemy osobiste (38%) bądź słaba pamięć (26%). Równie często, jak „zapomniałem”, negocjatorzy słyszą, że... zobowiązanie nie istnieje. Zdarzają się też tacy, którzy tłumaczą, że już zostało spłacone (8%). Jest także grupa dłużników, która zawsze ma problemy techniczne i nie może zrobić przelewu na czas (2%).

- Na pierwszy rzut oka ten „brak pieniędzy” brzmi bardzo dramatycznie, ale w trakcie rozmowy nierzadko okazuje się, że wynika on bynajmniej nie z biedy, a z nadmiernej konsumpcji. Wiele osób zaciąga zbyt dużo zobowiązań i wtedy faktycznie brakuje im pieniędzy na spłatę wszystkich. Mamy osobną kategorię multidłużników, którzy mają 3, 4 a nawet 5 i więcej wierzycieli – wyjaśnia Radosław Koński, dyrektor Departamentu Windykacji Kaczmarski Inkasso.

Wiele osób zaaferowanych kolejnymi zakupami na raty nie zwraca też uwagi na to z kim podpisuje umowę kredytową. Są przekonani, że zawarli transakcję ze sklepem i gdy negocjator upomina się o zapłatę w imieniu np. banku, który udzielił na te zakupy kredytu, przekonują że takie zobowiązanie nie istnieje, bo przecież oni „w tym banku nigdy nie byli”.

Tłumaczenia dłużników pojawiające się w rozmowach z negocjatorami odbiegają od wyników badania przeprowadzonego pod koniec ubiegłego roku przez IMAS International na zlecenie Krajowego Rejestru Długów. Wynika z niego, że najczęstszym powodem niepłacenia zobowiązań (32%) jest pojawienie się nieplanowanych wydatków, np. naprawa samochodu czy sprzętu domowego. 17% dłużników przyznało, że biorąc kredyt myślało, że „jakoś to będzie”. Podobny odsetek wskazywał, że wydali za dużo na rzeczy „które musieli kupić”. Co czwarty badany z kolei jako powód niepłacenia wskazywał utratę pracy.

- Biorąc pod uwagę fakt, że bezrobocie spadło do 5 procent, a praca szuka człowieka, trochę trudno uwierzyć w takie wyjaśnienia, zwłaszcza że było wskazywane przez dość dużą grupę dłużników. Trzeba pamiętać, że w tego typu badaniach, nawet anonimowych, ankietowani często starają się wybielić, ponieważ tłumaczą się z zachowań, które są oceniane jako społecznie naganne. W rozmowie z wierzycielem czy negocjatorem dłużnikowi także wygodniej jest powiedzieć, że nie ma pieniędzy. Nie lubimy przyznawać się do błędów, w tym przypadku do niewłaściwego oszacowania wydatków. Jesteśmy społeczeństwem konsumpcyjnym, chcemy mieć nowe i modne gadżety, zwiedzać świat, mieszkać na wysokim standardzie, ale nie zawsze nas na to stać – mówi Adam Łacki, prezes Zarządu Krajowego Rejestru Długów.