

Kuźmierowski Sylwester (Pion Sprzedaży Elektronicznej)**Od:** Marian J. Kostecki [kostecki@masterplan.pl]**Wysłano:** 22 sierpnia 2013 15:59**Do:** Marian J. Kostecki**DW:** Marian J. Kostecki**Temat:** Sezamki, 22 sierpnia 2013Nie widzisz grafiki? [Czytaj biuletyn w przeglądarce.](#)

Windykacje telefoniczne

Przedsiębiorstwa zrzeszone w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych ustaliły następujące dobre praktyki w prowadzeniu telefonicznej rozmowy windykacyjnej:

- Czas prowadzenia rozmów: w dni powszednie pomiędzy godzinami 06:00 a 22:00, a w wyjątkowych sytuacja w inne dni, jednak wyłącznie pomiędzy godzinami 8.00 a 20.00.
- Windykator powinien na początku rozmowy przedstawić się nazwiskiem, nazwą przedsiębiorstwa, wskazać wierzyciela i wystawcę rachunku oraz wyjaśnić dłużnikowi cel rozmowy.
- Windykator telefoniczny powinien być w stanie poinformować dłużnika o aktualnej wartości i źródle pochodzenia wierzytelności oraz o możliwości wniesienia reklamacji, o trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji. Informacje te nie mogą wprowadzać dłużnika w błąd.
- W toku rozmowy windykator powinien dążyć do ustalenia i wyjaśnienia wszelkich niejasności czy wątpliwości rozmówcy.
- W toku rozmowy windykatorzy powinien dążyć do ustalenia stanu majątkowego i sytuacji osobistej dłużnika oraz zebrać wszelkie informacje przydatne do podjęcia decyzji o celowości i sposobie dalszych czynności windykacyjnych.
- Rozmowy należy prowadzić w sposób uprzejmy i kulturalny, zapewniający zachowanie tajemnicy i nie ujawnianie osobom trzecim informacji o zobowiązaniach oraz danych osobowych dłużnika.
- Częstotliwość rozmów telefonicznych prowadzonych z dłużnikiem nie powinna być dla niego uciążliwa i nie może nosić znamion szykany.



- Przedsiębiorstwo windykacyjne nie jest zobowiązane do kontynuowania rozmów z dłużnikiem, jeśli mają one na celu przewlekanie postępowania lub uchylanie się od zapłaty, a dłużnik nie przedstawia dokumentów czy jednoznacznie sformułowanych zarzutów pozwalających na ich rzetelną ocenę.

Czy wiesz czym te zalecenia różnią się od zaleceń zawartych w Kodeksie Etycznym SMB?

Pełną listę dobrych praktyk windykacyjnych oraz Kodeks Etyczny SMB znajdziesz w Sezamie (obok 486 innych dawek wiedzy dotyczących kontaktów z klientami)
<http://www.masterplan.pl/sezam>