

## 1.3. Windykacja polubowna

### 1.3.1. Cel i przebieg windykacji polubownej

Celem windykacji polubownej jest odzyskanie należności bez korzystania z przymusu sądowego. Powodem jest to, że egzekwowanie należności w drodze negocjacji z dłużnikiem, czyli poprzez dobrowolne uregulowanie zaległych zobowiązań przez dłużnika, jest mniej kosztowne niż skierowanie sprawy na drogę sądową i przymuszenie dłużnika przez sąd do uregulowania zobowiązania<sup>24</sup>. Wyższe koszty windykacji przymusowej niż polubownej wynikają między innymi z czasu potrzebnego na odzyskanie należności w warunkach polskich, kiedy sprawy toczące się przed sądem są bardzo długie i mogą trwać nawet kilka lat<sup>25</sup>. Autorzy książki *Jak odzyskiwać długie – rewindykacja*, wskazując jako argument niewydolność systemu wymiaru sprawiedliwości w Polsce, zachęcają do wykorzystywania wszelkich możliwości pozasądowego odzyskania należności od dłużnika<sup>26</sup>.

**Tabela 1.7.** Cel windykacji polubownej na poszczególnych etapach

Lp.	Etap procesu windykacji polubownej	Cel
1	Etap 1 Monitoring przeterminowanych należności	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jak najszybsze dobrowolne uregulowanie zobowiązania przez dłużnika</li> <li>• Odzyskanie należności przy jak najniższych kosztach bez pogarszania relacji z dłużnikiem</li> <li>• Uzupełnienie brakujących dokumentów, aby zwiększyć szanse na odzyskanie należności lub zmniejszyć koszty prowadzonych działań windykacyjnych</li> <li>• Pozyskanie potrzebnych informacji, aby dopasować działania windykacyjne do specyfiki sprawy i zwiększyć szanse na odzyskanie należności</li> </ul>
2	Etap 2 Właściwa windykacja polubowna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dobrowolne uregulowanie zobowiązania przez dłużnika na warunkach korzystnych dla obu stron – wierzyciela i dłużnika</li> <li>• Odzyskanie należności przy niskich kosztach windykacji</li> <li>• Zachowanie dobrych relacji z dłużnikiem</li> </ul>

Źródło: Opracowanie własne na podstawie.

Windykacja polubowna składa się z dwóch części – monitorowania należności przeterminowanych oraz właściwej windykacji polubownej. Cel obu

<sup>24</sup> M. Bekas, *Windykacja należności w praktyce*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2013, s. 163.

<sup>25</sup> *Doing Business 2013*, raport Banku Światowego, [www.doingbusiness.org](http://www.doingbusiness.org), dostęp: 10.10.2014.

<sup>26</sup> D. Skuza, R. Waszkiewicz, J. Siński, T. Konopka, J. Rasiewicz, *Jak odzyskiwać długie – rewindykacja*, Infor, Warszawa 2003, s. 266.

etapów windykacji polubownej nieco różni się od siebie. Cel ten został przedstawiony w tabeli 1.7.

Celem monitoringu należności przeterminowanych jest rozpoznanie sytuacji, aby można było dostosować do jej specyfiki podejmowane później działania. W trakcie tego etapu dłużnik ma szansę dokonać płatności natychmiast lub bardzo szybko. Często powodem braku zapłaty jest brak wiedzy ze strony dłużnika o tym, że termin zapłaty minął. W takiej sytuacji wystarczy go powiadomić o tym, że termin minął, a dłużnik niemal natychmiast dokonuje płatności lub informuje wierzyciela o powodzie braku zapłaty. Ta wiedza jest wierzycielowi niezbędna do tego, żeby minimalizować koszty windykacji i nie generować kosztów działań windykacyjnych niepotrzebnie. Jeśli powodem braku zapłaty jest przejściowy brak gotówki, to należy dążyć do tego, aby dłużnik zaproponował dokonanie spłaty w dogodnym dla niego terminie, który będzie akceptowalny dla wierzyciela.

Niekiedy wierzyciel nie znajduje się w posiadaniu potrzebnych dokumentów niezbędnych do prowadzenia dalszych działań windykacyjnych w sposób dla niego wygodny. Na przykład nie ma potwierdzenia długu przez dłużnika na piśmie, bo jest w posiadaniu faktury bez podpisu dłużnika. Pierwszy etap windykacji polubownej ma zakończyć się, jeśli nie dobrowolnym dokonaniem zapłaty przez dłużnika, to co najmniej uzupełnieniem brakujących dokumentów. Na tym etapie można także pozyskać informacje na temat dłużnika, które potem zwiększą szansę na odzyskanie należności, jeśli dłużnik nie zapłaci dobrowolnie. Takimi informacjami są na przykład informacje na temat majątku dłużnika lub miejsca jego przebywania.

Monitoring należności przeterminowanych trwa stosunkowo krótko, a głównym jego celem nie jest jak najszybsze odzyskanie należności, ale minimalizacja kosztów, do których zalicza się także pogorszenie relacji z dłużnikiem. Na tym etapie najważniejsze są relacje i zadowolenie obu stron. W praktyce mogą występować wyjątki. Takim wyjątkiem jest na przykład sytuacja, kiedy dłużnik okaże się oszustem. Wtedy celem staje się jak najszybsze odzyskanie należności i minimalizacja strat. Z oszustami nie prowadzi się negocjacji, bo są oni niewiarygodni, a etap monitoringu należności przeterminowanych może być maksymalnie skrócony. Zwykle przerywa się go i przechodzi natychmiast do windykacji przymusowej, pomijając etap właściwej windykacji polubownej.

Właściwa windykacja polubowna ma na celu doprowadzenie do dobrowolnej spłaty zobowiązań przez dłużnika, na warunkach, które będą do zaakceptowania przez wierzyciela, czyli będą dla niego korzystne. Celem jest także zachowanie niskiego, akceptowalnego przez wierzyciela poziomu kosztów windykacji i w miarę możliwości dobrych relacji z dłużnikiem. Jednak dobre relacje z dłużnikiem nie są już najważniejsze, tak jak to miało miejsce w trakcie moni-

torowania należności przeterminowanych. Wtedy celem było utrzymanie dłużnika w przeświadczeniu, że nie jest przeciwko niemu prowadzona windykacja, a kontakty wierzyciela z nim ograniczają się do ustalania stanu faktycznego i współdziałania z dłużnikiem, aby ułatwić mu spłatę długu. Na etapie właściwej windykacji polubownej dłużnik powinien wiedzieć, że prowadzone są działania windykacyjne, a od jego zachowania zależą działania podejmowane przez wierzyciela.

### 1.3.2. Narzędzia i działania windykacji polubownej

Aby właściwie prowadzić działania windykacyjne wierzyciel powinien odpowiedzieć na dwa pytania na etapie windykacji polubownej – czy dłużnik chce spłacić zobowiązanie i czy dłużnik jest w stanie spłacić zobowiązanie<sup>27</sup>. W tabeli 1.8 przedstawiono możliwe typy dłużników w zależności od ich wypłacalności (rozumianej jako zdolność do spłaty wszystkich zobowiązań) i wiarygodności (rozumianej jako chęć dokonania spłaty zobowiązań).

**Tabela 1.8.** Typy dłużników w zależności od ich wypłacalności i wiarygodności

Kategoria dłużnika	Wypłacalność (zdolność do spłaty zadłużenia)	Wiarygodność (chęć spłaty zadłużenia)	Wskazane zachowanie wierzyciela	Skuteczność windykacji polubownej
A	Tak	Tak	Szybki kontakt z dłużnikiem	Wysoka
B	Tak	Nie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Szybki kontakt</li> <li>• Motywowanie</li> <li>• Negocjacje</li> </ul>	Niska
C	Nie	Tak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negocjacje</li> <li>• Restrukturyzacja zadłużenia</li> </ul>	Średnia
D	Nie	Nie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motywowanie</li> <li>• Negocjacje</li> <li>• Szybkie przechodzenie do windykacji przymusowej</li> </ul>	Bardzo niska

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: A. Rosche, *Was tun, wenn der Kunde nicht zahlt?*, Interna, Bonn 2007, s. 11–12.

Jeśli dłużnik jest wypłacalny i chce zapłacić, to wierzyciel jest w najlepszej sytuacji. Zwykle wystarczy, że wierzyciel przypomni mu o terminie płatności,

<sup>27</sup> M. Bekas-Nowak, *Windykacja należności w praktyce*, LexisNexis, Warszawa 2008, s. 102; M. Bekas, *Windykacja należności w praktyce*, op.cit., s. 164; Ch. Meszar, *Wie komme ich schneller zu meinem Geld?*, Redline Wirtschaft, Heidelberg 2006, s. 118.

który minął i dłużnik natychmiast płaci. Jeśli dłużnik jest wypłacalny, ale nie chce uregulować zobowiązań, to należy prowadzić z nim negocjacje, aby zmotywować go do dokonania płatności. Najgorsze, co może zrobić wierzyciel, to pozwolić wypłacalnemu dłużnikowi, aby nabrał przekonania, że wierzycielowi nie zależy na dokonaniu płatności. Brak motywacji powoduje brak zapłaty, a to prowadzi do wzrostu kosztów windykacji i ostatecznie, jeśli sytuacja finansowa dłużnika pogorszy się w przyszłości, może prowadzić do całkowitego braku zapłaty z jego strony.

**Tabela 1.9.** Działania podejmowane w ramach poszczególnych etapów windykacji polubownej

Lp.	Etap procesu windykacji polubownej	Podejmowane działania
1	Etap 1 Monitoring przeterminowanych należności	<ul style="list-style-type: none"> <li>– gromadzenie danych na temat wierzytelności,</li> <li>– stałe monitorowanie spłat,</li> <li>– stała aktualizacja danych na temat wierzytelności,</li> <li>– uzgadnianie sald,</li> <li>– niezwłoczna interwencja u dłużnika po zidentyfikowaniu wierzytelności przeterminowanych,</li> <li>– kontaktowanie się z dłużnikami,</li> <li>– poinformowanie dłużnika o minięciu terminu spłaty,</li> <li>– pozyskiwanie informacji na temat dłużnika i jego majątku,</li> <li>– uzupełnianie brakujących dokumentów,</li> <li>– negocjacje z dłużnikami,</li> <li>– wypracowywanie porozumień z dłużnikami,</li> <li>– wzajemna kompensata zobowiązań.</li> </ul>
2	Etap 2 Właściwa windykacja polubowna	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kontaktowanie się z dłużnikiem (listy, telefony, fax, SMS, e-mail),</li> <li>– bezpośrednie kontakty z dłużnikiem (wizyta u dłużnika, spotkanie na neutralnym gruncie, wizyta dłużnika u wierzyciela),</li> <li>– wywiad środowiskowy w przypadku braku możliwości skontaktowania się z dłużnikiem,</li> <li>– podejmowanie czynności zmierzających do skontaktowania się z dłużnikiem,</li> <li>– inkaso wpłat,</li> <li>– osobisty odbiór gotówki od dłużnika,</li> <li>– wzajemna kompensata zobowiązań,</li> <li>– przejmowanie zabezpieczeń w celu zaspokojenia roszczeń,</li> <li>– upublicznienie informacji (współpraca z biurami informacji gospodarczej, rejestrami dłużników itd.),</li> <li>– zmiana warunków współpracy z dłużnikami.</li> </ul>

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: K. Kreczmańska-Gigol, *Istota windykacji*, [w:] *Windykacja należności – ujęcie interdyscyplinarne*, K. Kreczmańska-Gigol (red.), Difin, Warszawa 2011, s. 129–135; W. Podel, *Windykacja dla wierzycieli, firm windykacyjnych i kancelarii prawnych*, op.cit., s. 398–399.

Windykacja polubowna nazywana jest też windykacją miękką lub nieformalizowaną<sup>28</sup>. Windykacja polubowna nie ogranicza się jedynie do działań podejmowanych we współpracy z dłużnikiem, ale w tym etapie windykacji nie biorą udziału podmioty wyposażone w środki przymusu prawnego – np. sąd lub komornik<sup>29</sup>. W tabeli 1.9 przedstawiono działania podejmowane w ramach windykacji polubownej.

W ramach procesu windykacji mogą być stosowane różne narzędzia. Zostały one przedstawione w tabeli 1.10. Stosując każde z tych narzędzi, prowadzący działania windykacyjne kieruje się innym celem.

**Tabela 1.10.** Narzędzia windykacji i cel ich stosowania

Lp.	Narzędzia windykacji	Cel stosowania
1	Określenie rodzaju i czasu trwania etapu windykacji	Dostosowanie działań do etapu windykacji
2	Wybór metody windykacji (wewnętrzna, zewnętrzna, mieszana) i wybór podmiotów współpracujących	Zwiększenie skuteczności windykacji
3	Stosowanie sankcji wobec dłużnika: – odsetki karne (naliczanie i pobieranie) – upublicznienie informacji – pogorszenie warunków nowych płatności dla dłużnika (w tym: utrata rabatów, sprzedaż za gotówkę lub wstrzymanie dostaw)	Motywowanie dłużników do szybkiej spłaty przeterminowanych długów
4	Elektroniczna identyfikacja płatności	Usprawnienie i przyspieszenie windykacji i obniżenie kosztów procesu
5	Automatyczne generowanie i wysyłanie pism	Usprawnienie i przyspieszenie windykacji, kontrola poprawności korespondencji, obniżenie kosztów procesu
6	Kontakt i negocjacje z dłużnikiem	Poprawa efektywności windykacji i zachowanie dobrych stosunków z dłużnikiem
7	Badanie wiarygodności i wypłacalności złych dłużników	Poprawa efektywności windykacji i lepsze dostosowanie podejmowanych działań do sytuacji dłużnika
8	Sprzedaż należności	Pozbycie się należności za akceptowalną cenę, co pozwala między innymi z góry określić ostateczne koszty windykacji

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: K. Kreczmańska-Gigol, *Factoring, jako jeden z instrumentów zarządzania należnościami i zobowiązaniami handlowymi a struktura kapitału*, op.cit., s. 111.

<sup>28</sup> W. Podel, *Windykacja dla wierzycieli, firm windykacyjnych i kancelarii prawnych*, op.cit., s. 398.

<sup>29</sup> Ibidem.

Każde z narzędzi przedstawionych w tabeli 1.10 może zostać zastosowane na etapie windykacji polubownej, ale największe znaczenie dla skuteczności windykacji polubownej będą miały: naliczane i pobierane odsetki karne (motywują dłużnika do szybkiej spłaty, bo im szybciej spłaci dług, tym poniesie niższe koszty odsetek), elektroniczna identyfikacja płatności (przyspiesza dostęp do informacji i ogranicza koszty prowadzonych działań windykacyjnych, zwłaszcza w przypadku wiarytelności masowych), automatyczne generowanie i wysyłanie pism (ogranicza koszty działań windykacyjnych, co jest ważne zwłaszcza w przypadku windykacji wiarytelności masowych), kontakt i negocjacje z dłużnikami (stanowi najważniejsze z działań w ramach windykacji polubownej – wręcz ich kwintesencję), badanie wiarygodności i wypłacalności złych dłużników (pozwała dostosowywać działania do aktualnej sytuacji dłużników). Szczęólnego znaczenia nabiera wykorzystanie rozwiązań informatycznych dla ulepszania procesów windykacji masowej w ogromnych instytucjach<sup>30</sup>.

Kontakty i negocjacje z dłużnikami odbywają się także na pozostałych etapach windykacji, ale na etapie windykacji polubownej są podstawowymi działaniami. Jedną z form kontaktów z dłużnikami są wysyłane do nich ponaglenia. Pierwsze pismo wysyłane do dłużnika nie jest jeszcze traktowane jak ponaglenie, lecz jak zwykła informacja. Dopiero kolejne pisma mają formę ponagleń do zapłaty. Praktyka pokazuje, że dopiero wysłanie 2–3 ponagleń do dłużnika przynosi rezultaty<sup>31</sup>.

Kontakty z dłużnikami stanowią podstawę prowadzenia windykacji polubownej, a im wyższa inteligencja emocjonalna osób zajmujących się windykacją należności, tym wyższa efektywność pracy takich osób<sup>32</sup>. Kontakty z dłużnikiem obejmują przede wszystkim<sup>33</sup>:

- Pisemne kontakty z dłużnikiem, do których zalicza się korespondencję listowną – za pośrednictwem tradycyjnej poczty, poczty elektronicznej (e-mail) lub wysyłań faksem oraz wiadomości SMS. Ta forma kontaktów wymaga odpowiedniej formy i w przypadku tradycyjnych papierowych listów wiąże się z dużym nakładem pracy i kosztami przesyłki. Jednak ma zalety, ponieważ przydaje się w celach dowodowych. Ponaglenia

---

<sup>30</sup> A. Goyal, H. Kotak, *Improving debt collection processes using rule-based decision engines: A case study of Capital One*, „International Journal of Information Management” 26/2006, s. 81–88.

<sup>31</sup> S.J. Stabik, *Theorie, Praxis und Recht des Forderungsmanagements in multinationalen Konzernen*, dissertation.de – Verlag im Internet, Berlin 2004, s. 115.

<sup>32</sup> J. Bachman, S. Stein, K. Campbell, G. Sitarenios, *Emotional Intelligence in the Collection of Debt*, „International Journal of Selection and Assessment” Vol. 8, No. 3, September 2000, s. 176–182.

<sup>33</sup> Ibidem, s. 114–118; P. David, *Mahnverfahren und Forderungseinzug. Schnell und rechtssicher zu Ihrem Geld*, Rudolf Haufe Verlag, München 2008, s. 38.

wysyłane SMS-em lub pocztą elektroniczną są tanie, ale ich znaczenie dowodowe jest mniejsze.

- Telefoniczne inkaso, które ma tę przewagę nad korespondencją, że wierzyciel ma osobisty kontakt z dłużnikiem i może słyszeć jego reakcję, chociaż pewnym utrudnieniem jest, że nie widzi tej reakcji. Rozmowa telefoniczna jest cennym źródłem informacji na temat zachowań dłużnika jako osoby. W trakcie osobistej rozmowy wierzyciela i dłużnika, dłużnik jest zmuszony do reakcji. Rozmowy telefoniczne są droższą formą kontaktów z dłużnikiem, ale są szczególnie przydatne wówczas, gdy dłużnik nie reaguje na pisemne ponaglenia ze strony wierzyciela. Problemem pozostaje dotarcie z przekazem do dłużnika, który może unikać rozmowy telefonicznej, odkładając słuchawkę lub przerywając rozmowę w trakcie, udając, że powodem są problemy techniczne z połączeniem telefonicznym. Kontakt telefoniczny zwykle jest inicjowany przez wierzyciela, ale tę drogę komunikacji może zastosować także dłużnik. Jeśli wierzycielowi nie udaje się skontaktować z dłużnikiem, bo telefon odbiera ktoś inny, to powinien za każdym razem prosić o kontakt telefoniczny ze strony dłużnika. Brak reakcji świadczy wówczas jednoznacznie o braku chęci współpracy ze strony dłużnika i jest ważną wskazówką dla dalszych działań wierzyciela. Dobrym rozwiązaniem jest także nagrywanie rozmów telefonicznych z dłużnikiem dla celów dowodowych.
- Spotkania z dłużnikiem, do których zalicza się wizyty terenowe u dłużnika, windykację terenową (windykacja prowadzona poza siedzibą wierzyciela) w formie spotkań na neutralnym gruncie oraz spotkania u wierzyciela. Najtańszą dla wierzyciela formą są wizyty dłużnika u niego. Koszt obejmuje wówczas tylko czas pracy wierzyciela lub osoby przez niego zatrudnionej. Niestety trudno jest doprowadzić do takiego spotkania. Łatwiej jest przeprowadzić wizytę wierzyciela u dłużnika z inicjatywy wierzyciela, ale jest to droga forma windykacji. Podobnie wysokim kosztem charakteryzują się spotkania na neutralnym gruncie. W ramach windykacji terenowej, oprócz spotkań z dłużnikiem, może odbywać się pozyskiwanie informacji na temat dłużnika i jego majątku prowadzone w formie wywiadu środowiskowego. Spotkania z dłużnikiem, w trakcie których prowadzone są negocjacje, należą do najbardziej skutecznych działań prowadzonych w ramach windykacji polubownej.
- Komunikowanie się za pośrednictwem prawnika. Ta forma komunikacji jest zwykle droga, ale skuteczna zwłaszcza w przypadku trudnych dłużników, którymi są dłużnicy niewiarygodni.

Działania podejmowane w ramach procesu windykacji muszą być zgodne z prawem, a złe traktowanie dłużnika przez wierzyciela zmniejsza szanse na odzyskanie należności i prowadzi do negatywnego wizerunku windykatorka

w społeczeństwie i solidaryzowania się społeczeństwa z dłużnikami, a nie z wierzycielami<sup>34</sup>.

Podejmowanie działań przez wierzyciela w ramach windykacji polubownej nie jest obowiązkiem wierzyciela. Wierzyciel może przejść bezpośrednio do etapu windykacji przymusowej. Należy jednak wziąć pod uwagę to, że wystąpienie na drogę sądową, które rozpoczyna się złożeniem pozwu przeciwko dłużnikowi, powinno zostać poprzedzone wysłaniem do dłużnika wezwania do dobrowolnego spełnienia żądania wierzyciela. Odpis takiego wezwania wraz z dowodem jego doręczenia dłużnikowi wierzyciel powinien dołączyć do pozwu jako dowód, że nie zaniechał kontaktów z dłużnikiem i dał mu szansę na polubowne zakończenie windykacji<sup>35</sup>. Jeśli do pozwu nie zostaną dołączone takie dokumenty, to niezależnie od wyniku sprawy, sąd może obciążyć wierzyciela kosztami procesu, z powodu zaniechania tych czynności i przyczynienia się do zbędnego wytoczenia sprawy<sup>36</sup>. To prawo sądu wynika z art. 130 Kodeksu postępowania cywilnego<sup>37</sup>.

Do kosztów windykacji zalicza się pogorszenie kontaktów z kontrahentami lub ich utratę, a jednym z celów windykacji jest utrzymanie pozytywnych stosunków z klientami, bez narażania na niebezpieczeństwo kontaktów handlowych. Aby cel ten osiągnąć, wierzyciel powinien dostosować strategię windykacji do specyfiki różnych grup klientów, a każdy z klientów powinien być wcześniej oceniony przez wierzyciela i przypisany do odpowiedniej grupy<sup>38</sup>.

## 1.4. Windykacja przymusowa

### 1.4.1. Cel i przebieg windykacji przymusowej

Badania pokazują, że ci wierzyciele, którzy mają długotrwałe, oparte na zaufaniu relacje z kontrahentami częściej skutecznie odzyskują należności na etapie windykacji polubownej i unikają windykacji sądowej<sup>39</sup>. Jeśli jednak dłuż-

<sup>34</sup> Na temat nieuczciwych praktyk windykacyjnych szerzej w: F. Williams, *Fight Back Against Unfair Debt Collection Practices*, FT Press, Upper Saddle River 2011.

<sup>35</sup> A. Müller-Wiedenhorn, *Mahnverfahren*, [w:] *Praxishandbuch Forderungsmanagement*, red. A. Müller-Wiedenhorn, Gabler, Wiesbaden 2006, s. 47–65.

<sup>36</sup> M. Barowicz, *Obrót wierzytelnościami. Aspekty prawne*, op.cit., s. 164.

<sup>37</sup> Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego, nr 43, poz. 96 z późn. zm., art. 130.

<sup>38</sup> W. Hsiu-Yu, Ch. Liao, Ch.-H. Kao, *A credit assessment mechanism for wireless telecommunication debt collection: an empirical study*, „Information Systems and e-Business Management” No. 11(3), 2013, s. 357–375.

<sup>39</sup> K. Hendley, *Business Litigation in the Transition: A Portrait of Debt Collection in Russia*, „Law & Society Review” Vol. 38, No. 2, 2004, s. 305–346.



nik nie wywiąże się dobrowolnie z zobowiązań wobec wierzyciela i windykacja polubowna zakończy się niepowodzeniem, to wierzyciel ma prawo dochodzenia swoich praw przed sądem. Właściciel może żądać od osoby, która włada faktycznie jego rzeczą, aby została mu wydana (chyba że osobie tej przysługuje skutecznie względem właściciela uprawnienie do władania rzeczą). Roszczenie windykacyjne służy więc ochronie praw własności właściciela. O roszczeniu windykacyjnym można mówić tylko wtedy, gdy zostaną spełnione dwa warunki: treścią roszczenia jest żądanie wydania rzeczy, a samo roszczenie wynika z prawa własności. Legitymację czynną, czyli uprawnienia do wystąpienia z roszczeniem windykacyjnym ma właściciel, współwłaściciel, użytkownik wieczysty, dzierżyciel, a oprócz nich formalnoprawną legitymację czynną mają prokurator i rzecznik praw obywatelskich, podczas gdy legitymację bierną ma każdy kto faktycznie włada cudzą rzeczą<sup>40</sup>.

Windykacja przymusowa, która ma na celu odzyskanie przeterminowanych należności od dłużnika, który nie chce wywiązać się z obowiązków wobec wierzyciela dobrowolnie, odbywa się z udziałem organów władzy państwowej i przymusu państwowego<sup>41</sup>. Tym różni się od windykacji polubownej. Działania na obu etapach windykacji muszą być zgodne z prawem i normami życia społecznego, ale na etapie windykacji przymusowej organa władzy państwowej i przymusu państwowego są zaangażowane w egzekwowanie praw własności wierzyciela od dłużnika.

Wierzytelności dochodzi się na zasadach ogólnych, które zostały określone w Kodeksie postępowania cywilnego<sup>42</sup>. J. Bożek zwraca uwagę na to, że sprawność dochodzenia należności na tym etapie zależy w dużej mierze od samego wierzyciela, ponieważ decydują o niej należyte zredagowanie pozwu, wybór właściwego sądu oraz prawidłowe wskazanie stron pozwu<sup>43</sup>.

Windykacja przymusowa jest procesem złożonym, który można podzielić na trzy mniejsze, podstawowe etapy – windykację sądową, postępowanie klauzulowe oraz egzekucję komorniczą. Na każdy z tych głównych etapów składa się wiele następujących po sobie działań, które można nazwać etapami szczegółowymi. Zostały one przedstawione w tabeli 1.11. Niekiedy pewne etapy mogą zostać pominięte i jest to związane ze specyfiką danej sprawy i wybranym trybem dochodzenia należności. Na przykład banki mają szczególne uprawnienie

---

<sup>40</sup> J. Świeca, *Windykacja. Aspekty cywilnoprawne i karnoprawne*, C.H. Beck, Warszawa 2010, s. 1.

<sup>41</sup> W. Podel, *Windykacja dla wierzycieli, firm windykacyjnych i kancelarii prawnych*, op.cit., s. 398.

<sup>42</sup> Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego, DzU nr 43, poz. 296 ze zm.

<sup>43</sup> J. Bożek, *Jak egzekwować należności w biznesie*, Wydawnictwo Zrzeszenia Prawników Polskich, Warszawa 1994, s. 11.

wystawiania bankowych tytułów egzekucyjnych, co pozwala im jako wierzycielom, prowadząc windykację należności, po samodzielnym wystawieniu tytułu egzekucyjnego przechodzić bezpośrednio do postępowania klauzulowego. W ten sposób działania, które podejmować muszą inni wierzyciele są przez banki pomijane i znacząco skraca to okres prowadzenia przez nie działań windykacyjnych. Podobnie jeśli dłużnik poddał się dobrowolnie egzekucji w formie aktu notarialnego, to wierzyciel na etapie windykacji przymusowej może pominąć etap 1, czyli etap windykacji sądowej i może przejść bezpośrednio do etapu 2, czyli postępowania klauzulowego<sup>44</sup>.

Tabela 1.11. Etapy windykacji przymusowej

Lp.	Etap windykacji przymusowej	Opis etapu	Podział etapu	Cel etapu
1	Etap 1 Windykacja sądowa	Od momentu wszczęcia windykacji przymusowej do momentu uzyskania tytułu egzekucyjnego	Wszczęcie postępowania sądowego Uzyskanie tytułu egzekucyjnego	Uzyskanie tytułu egzekucyjnego
2	Etap 2 Postępowanie klauzulowe	Od momentu wystąpienia do sądu o nadanie klauzuli wykonalności tytułowi egzekucyjnemu do momentu uzyskania tytułu wykonawczego	Wszczęcie postępowania zabezpieczającego na podstawie tytułu egzekucyjnego wydanego w trybie nakazowym Opatrzanie tytułu egzekucyjnego wydanego przez sąd klauzulą wykonalności Opatrzanie aktu notarialnego, w którym dłużnik poddał się dobrowolnie egzekucji, klauzulą wykonalności Opatrzanie bankowego tytułu egzekucyjnego klauzulą wykonalności	Uzyskanie tytułu wykonawczego
3	Etap 3 Egzekucja komornicza	Od momentu wszczęcia egzekucji do momentu zakończenia postępowania egzekucyjnego	Wszczęcie egzekucji komorniczej Prowadzenie egzekucji Zakończenie egzekucji komorniczej	Odzyskanie należności przez wierzyciela na podstawie tytułu wykonawczego

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: W. Podel, *Windykacja dla wierzycieli, firm windykacyjnych i kancelarii prawnych*, op.cit., s. 472–509, 608–723; B. Jasinkiewicz, E.M. Jokieli, Z. Koźma, M. Ożóg, B. Skrzycka-Pilch, *Windykacja wierzytelności w obrocie gospodarczym*, ODDiK, Gdańsk 1999, s. 152–190, 511–639; J. Bożek, *Jak egzekwować należności w biznesie*, op.cit., s. 9–118.

<sup>44</sup> Ibidem, s. 45.

### 1.4.2. Narzędzia i działania windykacji przymusowej

W ramach każdego z etapów windykacji przymusowej wierzyciel podejmuje wiele działań, których celem jest odzyskanie przeterminowanych należności z wykorzystaniem przewidzianych prawem form przymusu wobec dłużnika i przy udziale podmiotów wyposażonych w specjalne uprawnienia związane z korzystaniem z majestatu państwa, które stoi na straży prawa własności. Windykacja przymusowa jest sformalizowana. Należy zachować określoną prawem kolejność podejmowanych działań. Na przykład przed wszczęciem egzekucji komorniczej należy uzyskać tytuł egzekucyjny i opatrzyć go klauzulą wykonalności, co jest tożsame z uzyskaniem tytułu wykonawczego. Nie jest możliwe prowadzenie egzekucji komorniczej z majątku dłużnika bez prawomocnego tytułu wykonawczego.

**Tabela 1.12.** Działania podejmowane na poszczególnych etapach windykacji przymusowej

Lp.	Etap windykacji przymusowej	Podział etapu	Podejmowane działania
1	Etap 1 <b>Windykacja sądowa</b>	Wszczęcie postępowania sądowego	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wybór właściwego sądu</li> <li>• Wybór właściwego trybu postępowania</li> <li>• Określenie wartości przedmiotu sporu</li> <li>• Oznaczenie stron procesu</li> <li>• Sporządzenie pozwu</li> <li>• Wyliczenie i dokonanie opłaty od pozwu</li> <li>• Złożenie pozwu z załącznikami i potwierdzenia dokonania opłaty od pozwu</li> </ul>
		Uzyskanie tytułu egzekucyjnego	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prowadzenie postępowania przez sąd</li> <li>• Uczestnictwo wierzyciela w procesie w zależności od trybu postępowania</li> <li>• Wydanie orzeczenia przez sąd</li> <li>• Wystawienie przez sąd tytułu egzekucyjnego</li> <li>• Uzyskanie od sądu dokumentu potwierdzającego orzeczenie sądu – tytułu egzekucyjnego</li> <li>• W przypadku bankowego tytułu egzekucyjnego wystawienie tego tytułu przez wierzyciela, czyli bank</li> </ul>
2	Etap 2 <b>Postępowanie klauzulowe</b>	Wszczęcie postępowania zabezpieczającego na podstawie tytułu egzekucyjnego wydanego w trybie nakazowym	Do wszczęcia postępowania zabezpieczającego na podstawie nakazu zapłaty nie jest potrzebne opatrzenie nakazu zapłaty klauzulą wykonalności, ale jest potrzebne do prowadzenia egzekucji
		Opatrzenie tytułu egzekucyjnego wydanego przez sąd klauzulą wykonalności	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporządzenie wniosku o opatrzenie tytułu egzekucyjnego klauzulą wykonalności</li> <li>• Dokonanie opłaty do wniosku o nadanie klauzuli wykonalności</li> </ul>

		<p>Opatrzanie aktu notarialnego, w którym dłużnik poddał się dobrowolnie egzekucji klauzulą wykonalności</p> <p>Opatrzanie bankowego tytułu egzekucyjnego klauzulą wykonalności</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Złożenie we właściwym sądzie wniosku o nadanie klauzuli wykonalności wraz z dowodem dokonania właściwej opłaty od wniosku</li> <li>• Opatrzanie przez sąd tytułu egzekucyjnego klauzulą wykonalności</li> <li>• Uzyskanie od sądu dokumentu – tytułu wykonawczego</li> </ul>
3	Etap 3 <b>Egzekucja komornicza</b>	Wszczęcie egzekucji komorniczej.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wybór właściwego komornika</li> <li>• Wybór majątku, z którego ma być prowadzona egzekucja</li> <li>• Sporządzenie wniosku o wszczęcie egzekucji komorniczej</li> <li>• Złożenie wniosku do komornika i dokonanie opłaty komorniczej</li> </ul>
		Prowadzenie egzekucji	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Współpraca wierzyciela z komornikiem</li> <li>• Inicjowanie i kontrola działań komornika</li> <li>• Inkaso należności przez komornika</li> <li>• Rozliczanie odzyskiwanych kwot przez komornika i podział odzyskanych kwot</li> <li>• Przekazywanie odzyskiwanych kwot na zaspokojenie wierzyciela</li> </ul>
		Zakończenie egzekucji komorniczej	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaspokojenie wierzyciela pełne lub częściowe</li> <li>• W przypadku zaspokojenia częściowego lub całkowitego niezaspokojenia wierzyciela wystawienie dokumentu o nieskutecznej egzekucji komorniczej przez komornika</li> </ul>

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: W. Podel, *Windykacja dla wierzycieli, firm windykacyjnych i kancelarii prawnych*, op.cit., s. 472–509, 608–723; B. Jasinkiewicz, E.M. Jokiel, Z. Koźma, M. Ożóg, B. Skrzycka-Pilch, *Windykacja wierzytelności w obrocie gospodarczym*, ODDiK, Gdańsk 1999, s. 152–190, 511–639; J. Bożek, *Jak egzekwować należności w biznesie*, op.cit., s. 9–118.

W tabeli 1.12 przedstawiono podstawowe działania, jakie wykonuje wierzyciel w ramach windykacji polubownej w podziale na jej szczegółowe etapy. Jeśli egzekucja komornicza okaże się bezskuteczna lub też wierzyciel zostanie zaspokojony tylko częściowo, to może w ciągu 10 lat występować z wnioskiem o ponowne wszczęcie egzekucji komorniczej aż do całkowitego zaspokojenia. Za każdym razem musi jednak ponosić koszty związane z opłatą od wniosku. Konieczność ponoszenia opłaty od złożonego wniosku do komornika powoduje, że każda decyzja o ponownym wszczęciu egzekucji komorniczej powinna zostać poprzedzona kalkulacją finansową. Warto ponownie wszczynać egzekucję, jeśli poprzednia zakończyła się niepowodzeniem jedynie wtedy, gdy sytuacja finansowa dłużnika zmieniła się na tyle, że szanse na powodzenie egzekucji znacząco wzrosły. Niekiedy uznanie nieodzyskanych należności za stracone i wpisanie ich

w koszty na podstawie dokumentu o bezskutecznej egzekucji komorniczej jest najlepszym, bo najbardziej opłacalnym, wyjściem. Aby nieściągalna wierzytelność została uznana za koszt uzyskania przychodów muszą być spełnione łącznie trzy następujące przesłanki<sup>45</sup>:

- wierzytelność ta było uprzednio zarachowana jako przychód należny,
- nieściągalność wierzytelności została odpowiednio udokumentowana (takim dokumentem może być na przykład postanowienie o nieściągalności wydane przez komornika),
- wierzytelność nie jest przedawniona.

Narzędzia windykacji przedstawione w tabeli 1.10 w większości znajdują zastosowanie także na etapie windykacji przymusowej. Określenie rodzaju i czasu trwania etapu windykacji pozwala przede wszystkim uniknąć przedawnienia roszczeń. W trakcie prowadzenia windykacji przymusowej możliwe jest dalej prowadzenie negocjacji z dłużnikiem. Praktyka pokazuje, że samo złożenie pozwu do sądu niekiedy skutkuje dobrowolnym uregulowaniem należności przez dłużnika, który chce uniknąć kosztów sądowych. Wierzyciel nie musi po uzyskaniu tytułu egzekucyjnego występować natychmiast o opatrzenie tego tytułu klauzulą wykonalności. Moment rozpoczęcia postępowania klauzulowego wybiera sam wierzyciel. Niekiedy nie dochodzi do nadania klauzuli wykonalności, ponieważ dłużnik dokonuje zapłaty dobrowolnie po wydaniu orzeczenia przez sąd. W ten sposób ponosi niższe dodatkowe koszty postępowania sądowego – nie ma kosztów postępowania klauzulowego oraz kosztów komorniczych.

O ile sankcje wobec dłużnika na etapie windykacji polubownej stosowane są ostrożnie, to na etapie windykacji przymusowej wierzyciel, który nie liczy już na utrzymanie dobrych kontaktów z dłużnikiem zwykle sięga chętniej po działania utrudniające dłużnikowi funkcjonowanie, aby go zmotywować do szybkiej spłaty zadłużenia. Zwykle naliczane są na tym etapie odsetki karne, a informacja o zaległym zadłużeniu trafia do biur informacji gospodarczej. Wierzyciel w momencie skierowania sprawy na drogę sądową wstrzymuje całkowicie dostawy do dłużnika.

Ponieważ dłużnik może ciągle dokonać spłaty dobrowolnie, ważne jest stałe monitorowanie należności. Przydają się systemy automatycznej identyfikacji płatności, zwłaszcza jeśli skala działalności wierzyciela jest duża i płatności, które codziennie spływają na jego rachunek jest wiele. Sprawy sądowe charakteryzują się swoją specyfiką i każda ze spraw jest indywidualnie rozpatrywana. Niewielkie znaczenie na tym etapie ma już automatyczne generowanie pism, chociaż nie można wykluczyć jego dalszego stosowania przy wierzytelnościach masowych.

---

<sup>45</sup> M. Jamrózy, *Podatkowe aspekty windykacji*, [w:] *Windykacja należności – ujęcie interdyscyplinarne*, K. Kreczmańska-Gigol (red.), Difin, Warszawa 2011, s. 281–299.

Kontakty i negocjacje z dłużnikiem są rzadsze niż na etapie windykacji polubownej, ale mogą mieć miejsce. Ich charakter jest jednak nieco inny i bardziej sformalizowany. Zwykle kontakty te następują na początku i na końcu każdego z poszczególnych etapów windykacji przymusowej.

Badanie wypłacalności dłużnika ma duże znaczenie dla podejmowania decyzji o wszczęciu egzekucji komorniczej. Wierzyciel musi wskazać komornikowi majątek, z którego komornik ma prowadzić egzekucję. Jeśli dłużnik nie posiada żadnego majątku, to decyzja o wszczęciu egzekucji, zwłaszcza kolejnej, jeśli wierzyciel ma już dokument potwierdzający nieściągalność należności, nie jest wskazana. Na tym etapie pojawia się konieczność poszukiwania majątku dłużnika lub poszukiwania samego dłużnika. Wierzyciel może wówczas skorzystać z usług agencji detektywistycznych lub zlecić komornikowi, za dodatkową opłatą, poszukiwanie majątku dłużnika.

Windykacja przymusowa na każdym jej etapie może zostać przerwana poprzez sprzedaż wierzytelności lub też wierzyciel może zdecydować się na skorzystanie z usług kancelarii prawnej i stosuje model windykacji mieszanej. Wybór metody windykacji jest narzędziem stosowanym także na etapie windykacji przymusowej.

### 1.4.3. Tryb dochodzenia należności na etapie windykacji przymusowej

Jeśli dłużnik odmawia dokonania płatności na rzecz wierzyciela, to wierzyciel ma prawo wystąpić przeciwko dłużnikowi do sądu, aby dochodzić swoich praw. Postępowanie egzekucyjne w Polsce opiera się przede wszystkim na ustawie z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego<sup>46</sup>. Część III Kodeksu postępowania cywilnego zawiera przepisy regulujące zagadnienia postępowania egzekucyjnego oraz prawa i obowiązki organu egzekucyjnego. W samym Kodeksie nie zawarto wszystkich przepisów dotyczących problematyki egzekucji. W innych ustawach także można znaleźć szczegółowe przepisy dotyczące postępowania egzekucyjnego. Są to między innymi:

- ustawa z dnia 29.08.1997 r. o komornikach sądowych i egzekucji<sup>47</sup>,
- ustawa z dnia 6.07.1982 r. o księgach wieczystych i hipotece<sup>48</sup>,

---

<sup>46</sup> Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, DzU nr 43, poz. 296 ze zm.

<sup>47</sup> Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o komornikach sądowych i egzekucji, DzU z 1999 nr 133, poz. 882 ze zm.

<sup>48</sup> Ustawa z dnia 6 lipca 1982 r. o księgach wieczystych i hipotece, DzU nr 19, poz. 147 ze zm.

- ustawa z dnia 29.08.1997 r. – Prawo bankowe<sup>49</sup>,
- ustawa z dnia 26.06.1974 r. – Kodeks pracy<sup>50</sup>.

Ważnym działaniem podejmowanym na początku windykacji przymusowej jest wybór trybu postępowania sądowego. Należy brać przy tym pod uwagę zarówno szybkość uzyskania orzeczenia sądu, jak i wysokość ponoszonych kosztów<sup>51</sup>. Wszystkie sprawy cywilne, czyli sprawy ze stosunków z zakresu prawa cywilnego, rodzinnego i opiekuńczego, prawa pracy, sprawy z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz inne sprawy, do których przepisy Kodeksu postępowania cywilnego stosuje się z mocy ustaw szczególnych, jeśli nie został dla nich przewidziany tryb szczególny, mogą być rozpatrywane w zwykłym trybie procesowym<sup>52</sup>. Jest to podstawowy tryb dochodzenia roszczeń cywilnych. Oprócz podstawowego trybu procesowego prawo przewiduje także tryb odrębny, czyli szczególny<sup>53</sup>. Jeśli możliwe jest skorzystanie z trybu szczególnego, to każdorazowo należy wybierać taką możliwość, bo zwykle tryb szczególny jest albo szybszy, albo tańszy, a niekiedy i szybszy, i tańszy.

Do postępowań odrębnych, czyli szczególnych, zalicza się między innymi:

- tryb nakazowy,
- tryb upominawczy,
- tryb uproszczony,
- elektroniczne postępowanie upominawcze,
- bankowy tytuł egzekucyjny.

**Tabela 1.13.** Charakterystyka trybów dochodzenia roszczeń

Lp.	Tryb	Charakterystyka trybu
1	Tryb zwykły procesowy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W postępowaniu tym występują dwie strony – powód i pozwany.</li> <li>• W tym trybie mogą być rozpoznawane wszystkie sprawy cywilne.</li> <li>• Istotą tego postępowania jest spór między powodem i pozwanym, którego strony nie mogą rozwiązać polubownie.</li> <li>• Postępowanie to jest wszczynane przez powoda w wyniku złożenia pozwu w sądzie.</li> <li>• Pozew może być cofnięty aż do rozpoczęcia rozprawy, a jeżeli z cofnięciem związane jest zrzeczenie się roszczenia, to aż do wydania wyroku.</li> <li>• Pozwany musi ustosunkować się do żądania pozwu.</li> <li>• Pozew cofnięty nie wywołuje żadnych skutków.</li> </ul>

<sup>49</sup> Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe, DzU z 1997 nr 140, poz. 939 ze zm.

<sup>50</sup> Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy, DzU z 1974 nr 24, poz. 141 ze zm.

<sup>51</sup> J. Bożek, *Jak egzekwować należności w biznesie*, op.cit., s. 13.

<sup>52</sup> R. Cieciorński, *Prawne uwarunkowania działań windykacyjnych*, [w:] *Windykacja należności – ujęcie interdyscyplinarne*, K. Kreczmańska-Gigol (red.), Difin, Warszawa 2011, s. 215–239.

<sup>53</sup> W. Podel, *Windykacja dla wierzycieli, firm windykacyjnych i kancelarii prawnych*, op.cit., s. 486.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• W odpowiedzi na pozew:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– pozwany musi ustosunkować się do pozwu (może zrobić to ustnie, do protokołu sądowego lub pisemnie w odpowiedzi na pozew, który jest pismem procesowym i powinien spełniać warunki formalne przewidziane dla pism procesowych),</li> <li>– jeśli odpowiedź na pozew ma braki formalne, to pozwany może zostać wezwany do poprawienia lub uzupełnienia jej w ciągu tygodnia, a w przypadku pozwanego zamieszkałego lub mającego siedzibę za granicą w terminie nie krótszym niż 1 miesiąc,</li> <li>– w odpowiedzi na pozew pozwany zobowiązany jest podać wszystkie twierdzenia, zarzuty oraz dowody na ich poparcie pod rygorem utraty prawa powoływania ich w toku postępowania.</li> </ul> </li> <li>• Sąd wyznacza rozprawę lub rozprawy w celu rozpoznania sprawy.</li> <li>• Po zamknięciu rozprawy sąd ogłasza wyrok, w którym rozstrzyga o żądaniu pozwu, w którym może:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– odrzucić pozew w całości lub w części,</li> <li>– oddalić powództwo w całości lub w części,</li> <li>– uwzględnić powództwo w całości lub w części.</li> </ul> </li> <li>• Sąd rozstrzyga o kosztach postępowania, w tym zgłoszone przez strony wnioski o zwrot kosztów postępowania od strony przeciwnej.</li> <li>• Strony postępowania niezadowolone z wyroku:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– mają prawo złożenia apelacji do sądu wyższej instancji;</li> <li>– termin do złożenia apelacji to 14 dni, licząc od dnia otrzymania wyroku wraz z uzasadnieniem, jeżeli strona niezadowolona z wyroku wystąpiła do sądu o uzasadnienie, lub od dnia w którym upłynął termin do żądania uzasadnienia wyroku, jeżeli strona nie wystąpiła do sądu o uzasadnienie. Wniosek o uzasadnienie wyroku powinien być złożony w terminie 7 dni od ogłoszenia wyroku. Termin na złożenie apelacji dla osoby, która nie złożyła wniosku mija 21 dni po ogłoszeniu wyroku;</li> <li>– apelację składa się do sądu wyższej instancji, ale za pośrednictwem sądu wydającego skarżony wyrok.</li> </ul> </li> <li>• Sąd wyższej instancji może:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– oddalić apelację,</li> <li>– uwzględnić apelację,</li> <li>– uchylić zaskarżony wyrok,</li> <li>– uchylić wyrok oraz odrzucić pozew lub umorzyć postępowanie,</li> <li>– uchylić wyrok i przekazać sprawę do ponownego rozpatrzenia.</li> </ul> </li> <li>• Oplata sądowa, to zwykle koszty procesowe, czyli 5% kwoty roszczenia.</li> </ul>
2	Tryb szczególny procesowy – postępowanie nakazowe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W tym trybie można żądać zapłaty należności pieniężnych lub świadczenia rzeczy zamiennych.</li> <li>• Całość roszczenia musi być udowodniona przez dołączone do pozwu dokumenty.</li> <li>• Sąd bada tylko dokumenty i nie wzywa do ich uzupełnienia w przypadku wystąpienia braków.</li> <li>• Po wyroku w trybie nakazowym nie trzeba czekać na jego uprawomocnienie, aby rozpocząć postępowanie zabezpieczające.</li> <li>• Oplata sądowa wynosi 1/4 zwykłych kosztów procesowych, czyli 1,25% kwoty roszczenia.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozpoznawanie spraw w tym postępowaniu należy do właściwości sądów rejonowych i okręgowych, jednakże o tym, który sąd będzie właściwy w danej sprawie decyduje wartość przedmiotu sporu. Jeżeli wartość ta przekracza kwotę 75 tysięcy złotych, właściwym jest sąd okręgowy. Pozostałe sprawy należą do właściwości sądu rejonowego.</li> <li>• Wszczęcie postępowania nakazowego leży w gestii wierzyciela (powoda), gdyż tylko od jego pisemnego wniosku w pozwie zależy rozpatrzenie sprawy w tym trybie przez sąd.</li> <li>• W postępowaniu tym mogą być rozpatrzone tylko sprawy o roszczenia pieniężne oraz o świadczenie innych rzeczy zamiennych.</li> <li>• Dokumenty mogące być podstawą wszczęcia postępowania nakazowego to:       <ul style="list-style-type: none"> <li>– dokument urzędowy,</li> <li>– zaakceptowany przez dłużnika rachunek,</li> <li>– wezwanie dłużnika do zapłaty i pisemne oświadczenie dłużnika o uznaniu długu,</li> <li>– zaakceptowane przez dłużnika żądanie zapłaty, zwrócone przez bank i niezapłacone z powodu braku środków na rachunku bankowym,</li> <li>– weksel, czek, warrant lub rewers (należycie wypełnione, o ile ich prawdziwość i treść nie nasuwają wątpliwości),</li> <li>– umowa, dowód spełnienia wzajemnego świadczenia niepieniężnego oraz dowód doręczenia dłużnikowi faktury lub rachunku, jeżeli wierzyciel dochodzi zapłaty świadczenia pieniężnego lub odsetek w transakcjach handlowych, określonych w ustawie z dnia 8 marca 2013 r. o terminach zapłaty w transakcjach handlowych (DzU 2013, poz. 403),</li> <li>– wyciąg z ksiąg bankowych podpisany przez osoby upoważnione do składania oświadczeń w zakresie praw i obowiązków majątkowych banku, opatrzony pieczęcią banku wraz z dowodem doręczenia dłużnikowi pisemnego wezwania do zapłaty, gdy wierzycielem jest bank.</li> </ul> </li> <li>• Po stronie wierzyciela leży obowiązek udowodnienia roszczenia.</li> <li>• Sprawy rozpoznawane są na posiedzeniu niejawnym.</li> <li>• Gdy istnieją przesłanki do wydania nakazu zapłaty, sąd, wydając ten nakaz, orzeka, iż dłużnik ma w ciągu dwóch tygodni od dnia doręczenia nakazu zaspokoić roszczenie w całości albo wnieść w tym terminie zarzuty.</li> <li>• Jeżeli nakaz zapłaty zostanie wydany na podstawie weksla, warrantu, rewersu lub czeku dopuszczalne jest, aby został umieszczony na ich odpisie w skróconej formie.</li> <li>• Gdy miejsce pobytu dłużnika nie jest znane i z tego powodu nie można doręczyć mu nakazu wraz z pozwem i załącznikami bądź też nie można doręczyć mu nakazu w kraju, sąd z urzędu uchylił nakaz, a przewodniczący podejmie odpowiednie czynności.</li> <li>• Sąd ma także obowiązek z urzędu uchylić nakaz zapłaty i wydać odpowiednie postanowienie w sytuacji, gdy po wydaniu nakazu zapłaty okaże się, że pozwany w chwili wniesienia pozwu nie miał zdolności sądowej, zdolności procesowej albo organu powołanego do jego reprezentowania i braki te nie zostały usunięte w wyznaczonym terminie.</li> </ul>
--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeżeli dłużnik zdecyduje się na wniesienie zarzutów, pismo zawierające zarzuty wnosi do sądu, który wydał sporny nakaz.</li> <li>• Jeżeli pozew wniesiony został na urzędowym formularzu, także zarzuty muszą zostać wniesione w tej formie.</li> <li>• Dłużnika obowiązują ściśle reguły, gdyż jest on zobowiązany, poza wskazaniem – czy zaskarża całość, czy też część nakazu – podać wszystkie okoliczności faktyczne i prawne oraz zarzuty pod rygorem ich utraty.</li> <li>• Sąd uwzględni późniejsze zarzuty i dowody tylko, gdy dłużnik uprawdopodobni, że nie zgłosił ich bez swojej winy lub że uwzględnienie spóźnionych twierdzeń i dowodów nie spowoduje zwłoki w rozpoznaniu sprawy albo że występują inne wyjątkowe okoliczności.</li> <li>• W postępowaniu nakazowym nie jest dopuszczalne powództwo wzajemne.</li> <li>• Skuteczne wniesienie zarzutów powoduje wyznaczenie rozprawy.</li> </ul>
3	Tryb szczególny procesowy – postępowanie upominawcze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozpoznawanie spraw w tym postępowaniu należy do właściwości sądów rejonowych i okręgowych. O tym, który sąd będzie właściwy w danej sprawie, decyduje wartość przedmiotu sporu.</li> <li>• Sprawy rozpatrywane są na posiedzeniu niejawnym, a zarządzenia może wydawać także referendarz sądowy.</li> <li>• Warunki skorzystania z trybu postępowania upominawczego są następujące:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– sprawa może toczyć się w trybie szczególnym upominawczym z urzędu i wnioski nie musi być składany przez wierzyciela;</li> <li>– sąd, stwierdzając brak podstaw do wydania nakazu zapłaty, wyznacza rozprawę, chyba że sprawa może być rozpoznana na posiedzeniu niejawnym;</li> <li>– w postępowaniu upominawczym dochodzone mogą być tylko roszczenia pieniężne, a w innych sprawach, tylko jeśli tak stanowi przepis szczególny;</li> <li>– sąd, badając treść pozwu, ocenia, czy istnieją przesłanki do wydania nakazu. Nakaz zapłaty nie może być wydany, jeśli roszczenie jest oczywiście bezzasadne, przytoczone okoliczności budzą wątpliwości, zaspokojenie roszczenia zależy od świadczenia wzajemnego oraz gdy miejsce pobytu dłużnika nie jest znane lub nie można doręczyć mu nakazu w kraju (dłużnik musi przebywać w kraju!);</li> <li>– sąd, wydając nakaz zapłaty w trybie upominawczym, orzeka, że dłużnik ma w ciągu dwóch tygodni, od dnia doręczenia nakazu, zaspokoić roszczenie w całości wraz z kosztami albo wnieść w tym terminie sprzeciw i informuje o skutkach niezaskarżenia nakazu.</li> </ul> </li> <li>• Gdy miejsce pobytu dłużnika nie jest znane i z tego powodu nie można doręczyć mu nakazu wraz z pozwem i załącznikami bądź też nie można doręczyć mu nakazu w kraju, sąd z urzędu uchyli nakaz, a przewodniczący podejmie odpowiednie czynności.</li> <li>• Sąd ma obowiązek z urzędu uchylić nakaz zapłaty i wydać odpowiednie postanowienie w sytuacji, gdy po wydaniu nakazu zapłaty okaże się, że pozwany w chwili wniesienia pozwu nie miał zdolności sądowej, zdolności procesowej albo organu powołanego do jego reprezentowania i braki te nie zostały usunięte w wyznaczonym terminie.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dłużnik w postępowaniu upominawczym wnosi sprzeciw do sądu, który wydał nakaz zapłaty, a w przypadku nakazu wydanego przez referendarza sądowego – do sądu, przed którym wytoczono powództwo. Dłużnik musi, poza wskazaniem czy zaskarża całość, czy też część nakazu, podać wszystkie okoliczności faktyczne i prawne oraz zarzuty pod rygorem ich utraty.</li> <li>• Jeżeli pozew wniesiony został na urzędowym formularzu, także sprzeciw musi zostać wniesiony w tej formie.</li> <li>• Jeśli dłużnik złoży skutecznie zarzuty, to nakaz zapłaty wydany w postępowaniu upominawczym automatycznie traci moc, a sprawa toczy się od nowa w zwykłym trybie procesowym.</li> <li>• W postępowaniu upominawczym konieczne jest uzyskanie klauzuli wykonalności przed rozpoczęciem postępowania zabezpieczającego.</li> <li>• Opłata sądowa to zwykle koszty procesowe, czyli 5% kwoty roszczenia.</li> </ul>
4	Tryb szczególny procesowy – postępowanie uproszczone	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jest to szczególny tryb postępowania procesowego, należący do wyłącznej właściwości sądów rejonowych.</li> <li>• Sprawy rozpoznawane w trybie uproszczonym procesowym to: <ul style="list-style-type: none"> <li>– roszczenia wynikające z umów, jeżeli wartość sporu nie przekracza 10 tys. zł,</li> <li>– roszczenia wynikające z rękojmi, gwarancji jakości lub niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową sprzedaży konsumenckiej, jeżeli wartość przedmiotu umowy nie przekracza 10 tys. zł,</li> <li>– roszczenia o zapłatę czynszu najmu lokali mieszkalnych i opłat obciążających najemcę oraz opłat z tytułu korzystania z lokalu mieszkalnego w spółdzielni mieszkaniowej bez względu na wartość przedmiotu sporu.</li> </ul> </li> <li>• W postępowaniu uproszczonym pozew, odpowiedź na pozew, sprzeciw od wyroku zaocznego oraz pismo zawierające wnioski dowodowe muszą być sporządzane na urzędowych formularzach, dostępnych na stronach internetowych Ministerstwa Sprawiedliwości.</li> <li>• Jeżeli urzędowy formularz, na którym wniesiono sprzeciw od nakazu zapłaty, został nieprawidłowo wypełniony, sprzeciw podlega odrzuceniu, niezależnie od tego, czy popełnione nieprawidłowości uniemożliwiają nadanie mu prawidłowego biegu.</li> <li>• W tym postępowaniu jest obowiązek składania pism procesowych na specjalnych formularzach.</li> <li>• W wyniku postępowania uproszczonego sąd może: <ul style="list-style-type: none"> <li>– wydać wyrok po przeprowadzeniu postępowania,</li> <li>– wydać nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym, jeżeli uzna, że zachodzą do tego podstawy (z urzędu),</li> <li>– wydać nakaz zapłaty w postępowaniu nakazowym, jeżeli zachodzą do tego podstawy, a powód złoży odpowiedni wniosek.</li> </ul> </li> <li>• Cechą charakterystyczną tego postępowania są uproszczone procedury.</li> <li>• Jednym pozwem można dochodzić tylko jednego roszczenia (chyba że roszczenia wynikają z tej samej umowy lub umów tego samego rodzaju).</li> <li>• Okoliczności faktyczne, zarzuty i wnioski dowodowe powinny być przedstawione przez powoda w pozwie, na pierwszym posiedzeniu przeznaczonym na rozprawę lub w ciągu tygodnia od dostarczenia powodowi pism pozwanego, a przez pozwanego w odpowiedzi na pozew.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• W tym postępowaniu sąd nie przeprowadza dowodu z opinii biegłego, ale może zmienić tryb postępowania z uproszczonego na zwykły.</li> <li>• W postępowaniu uproszczonym niedopuszczalna jest zmiana powództwa.</li> <li>• Pozew może obejmować tylko jedno roszczenie. Jediną sytuacją umożliwiającą połączenie kilku roszczeń w jednym pozwie jest fakt, iż wynikają one z tej samej umowy lub umów tego samego rodzaju. W innym wypadku przewodniczący zarządza zwrot pozwu.</li> <li>• Także zarzut potrącenia i powództwo wzajemne dopuszczalne są tylko, gdy istnieją przesłanki do rozpoznania sprawy w postępowaniu uproszczonym.</li> <li>• Wierzyciel w postępowaniu uproszczonym może dochodzić tylko części roszczenia, jednakże sprawa zostanie rozpatrzona w tym trybie, gdy postępowanie to będzie właściwe dla całości roszczenia, wynikającego z faktów przytoczonych przez wierzyciela.</li> <li>• Sąd w postępowaniu tym ma możliwość dokonywać wezwań z pominięciem przepisów ogólnych, w sposób, który uzna za najbardziej celowy, m.in. telefonicznie, pocztą elektroniczną.</li> <li>• Także według własnej oceny, sąd może w wyroku zasądzić odpowiednią kwotę, jeżeli uzna, że ściśle udowodnienie wysokości żądania jest niemożliwe lub nader utrudnione.</li> <li>• Strona może zgłosić wniosek o sporządzenie uzasadnienia wyroku ustnie do protokołu, bezpośrednio po sporządzeniu wyroku, co nie zamyka stronie drogi złożenia wniosku pisemnie, w terminie 7 dni od ogłoszenia wyroku.</li> <li>• Strona może także zrzec się doręczenia uzasadnienia wyroku. Wówczas od dnia ogłoszenia wyroku biegnie termin do wniesienia apelacji.</li> <li>• Strona może także zrzec się prawa do wniesienia apelacji, co skutkuje tym, że jeżeli wszyscy uprawnieni zrzekli się tego prawa, wyrok staje się prawomocny, ale warunkiem jest obecność na posiedzeniu, na którym został ogłoszony wyrok i złożenie stosownego oświadczenia do protokołu, bezpośrednio po ogłoszeniu wyroku.</li> <li>• Apelację można oprzeć jedynie na zarzutach naruszenia prawa materialnego, przez błędną jego wykładnię lub niewłaściwe zastosowanie, oraz naruszenia przepisów postępowania, jeżeli mogło ono mieć wpływ na wynik sprawy.</li> <li>• Niedopuszczalnym jest przytaczanie dalszych zarzutów, gdy minął termin na wniesienie apelacji.</li> <li>• Apelacja rozpatrywana jest w składzie jednego sędziego.</li> <li>• Jeżeli strona w apelacji lub w odpowiedzi na apelację nie zażądała przeprowadzenia rozprawy, sąd rozpoznaje apelację na posiedzeniu niejawnym.</li> </ul>
5	Tryb szczególny procesowy – elektroniczne postępowanie upominawcze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektroniczne postępowanie upominawcze jest zaliczane do postępowań elektronicznych.</li> <li>• Ma charakter wezwania do zapłaty w sprawach, w których stan faktyczny nie jest skomplikowany i nie wymaga przeprowadzania postępowania dowodowego.</li> <li>• Postępowanie to zostało wprowadzone do Kodeksu postępowania cywilnego w wyniku jego nowelizacji z dnia 9 stycznia 2009 r.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Możliwość prowadzenia spraw w tym trybie istnieje od 1 stycznia 2010 r.</li> <li>• Jego istotą jest forma elektroniczna. Pisma procesowe składane są drogą elektroniczną, a sąd dokonuje doręczeń za pośrednictwem systemu teleinformatycznego obsługującego to postępowanie (strona <a href="http://www.e-sad.gov.pl">www.e-sad.gov.pl</a>).</li> <li>• Wszystkie sprawy w tym trybie rozpoznawane są przez Sąd Rejonowy w Lublinie.</li> <li>• W tym trybie rozpoznawane mogą być wyłącznie sprawy o roszczenia pieniężne, a inne sprawy tylko na podstawie przepisu szczególnego.</li> <li>• Zarówno pozew, jak i inne pisma powoda muszą być wniesione drogą elektroniczną.</li> <li>• Nakaz zapłaty wydawany w trybie elektronicznego postępowania upominawczego dostarczany jest pozwanemu pocztą.</li> <li>• Pozwany może dokonać wyboru sposobu komunikacji z sądem, który może być elektroniczny lub tradycyjny.</li> <li>• Od pozwu elektronicznego pobiera się 1/4 część opłaty pobieranej od zwykłego pozwu (czyli 1,25% wartości przedmiotu sporu).</li> <li>• Pozew musi być wniesiony wraz z opłatą.</li> <li>• W postępowaniu tym czynności sądu, referendarza i przewodniczącego utrwalane są wyłącznie w systemie teleinformatycznym.</li> <li>• Wytworzone w ich wyniku dane, w postaci elektronicznej, opatrywane są bezpiecznym podpisem elektronicznym, w rozumieniu art. 3 pkt 2 ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym.</li> <li>• Data wprowadzenia pisma do systemu teleinformatycznego jest datą wniesienia pisma procesowego.</li> <li>• Mimo iż wierzyciel ma obowiązek wskazać dowody na poparcie swoich twierdzeń, nie musi do pozwu dołączać dowodów.</li> <li>• W pozwie należy wskazać nr PESEL osoby fizycznej, jeżeli jest zobowiązana do jego posiadania, NIP, jeżeli osoba jest zobowiązana do jego posiadania oraz numer w Krajowym Rejestrze Sądowym, a w przypadku jego braku, numer w innym właściwym rejestrze lub ewidencji.</li> <li>• Jeżeli brak jest przesłanek do wydania nakazu, sąd wydaje postanowienie o przekazaniu sprawy do sądu według właściwości ogólnej.</li> <li>• Postanowienie takie przekazuje się tylko powodowi.</li> <li>• Jeżeli miejsce pobytu dłużnika nie jest znane i z tego powodu nie można doręczyć mu nakazu wraz z pozwem i załącznikami bądź też nie można doręczyć mu nakazu w kraju oraz gdy po wydaniu nakazu zapłaty okaże się, że pozwany w chwili wniesienia pozwu nie miał zdolności sądowej, zdolności procesowej albo organu powołanego do jego reprezentowania i braki te nie zostały usunięte w wyznaczonym terminie, sąd z urzędu uchyla nakaz zapłaty i postanowieniem przekazuje sprawę do sądu według właściwości ogólnej, chyba że powód w wyznaczonym terminie usunie przeszkodę w doręczeniu nakazu zapłaty.</li> <li>• Dłużnik, wnosząc sprzeciw, musi przedstawić zarzuty, które – pod rygorem ich utraty – należy zgłosić przed wdaniem się w spór co do istoty sprawy, nie wymaga się od niego natomiast uzasadnienia i przedstawienia dowodów.</li> <li>• Gdy prawidłowo wniesie sprzeciw, nakaz zapłaty traci moc w całości, a sąd przekazuje sprawę do rozpoznania według właściwości ogólnej.</li> </ul>
--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gdy sąd przekaże sprawę do sądu według właściwości ogólnej, przewodniczący wzywa powoda do usunięcia braków formalnych pozwu oraz uzupełnienia pozwu, w sposób odpowiedni dla postępowania, w którym sprawa będzie rozpoznana.</li> <li>• Powód jest zobowiązany dokonać tego w okresie dwutygodniowym, licząc od daty doręczenia wezwania, pod rygorem wydania postanowienia o umorzeniu postępowania.</li> <li>• Informację o tym przekazuje się pozwanemu, tylko jeżeli doręczono mu odpis pozwu.</li> <li>• Jeżeli natomiast powód uzupełni wskazane braki, przewodniczący wzywa pozwanego do uzupełnienia sprzeciwu, w sposób odpowiedni dla postępowania, w którym sprawa będzie rozpoznana, w terminie dwutygodniowym od daty doręczenia wezwania.</li> </ul>
6	Tryb szczególny pozaprosesowy – bankowy tytuł egzekucyjny	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jest to tytuł egzekucyjny wystawiany przez bank jako wierzyciela na podstawie szczególnych uprawnień banków.</li> <li>• Bank ma prawo wystawić bankowy tytuł egzekucyjny w stosunku do dłużnika (art. 96 ust. 1 prawa bankowego ustawa z dnia 29.08.1997 r.).</li> <li>• Po wystawieniu tytułu egzekucyjnego przez bank przeciwko kredytobiorcy sąd nadaje mu klauzulę wykonalności i dopiero wówczas taki tytuł egzekucyjny może być podstawą egzekucji komorniczej (art. 777 pkt 3 Kodeksu postępowania cywilnego).</li> <li>• Bank wystawia jeden tytuł egzekucyjny przeciwko dłużnikowi.</li> <li>• Aby mogło dojść do egzekucji na podstawie bankowego tytułu egzekucyjnego muszą być spełnione następujące warunki:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– osoba, przeciwko której wystawiany jest tytuł egzekucyjny dokonała czynności bankowej bezpośrednio z bankiem (kredytobiorca i pożyczkobiorca dokonał tej czynności, podpisując umowę kredytową z bankiem) albo jest dłużnikiem banku z tytułu zabezpieczenia wierzytelności banku wynikającej z czynności bankowej,</li> <li>– dłużnik złożył pisemne oświadczenie o poddaniu się egzekucji (podał w nim kwotę, do której poddaje się egzekucji oraz termin, do którego może być wystawiony bankowy tytuł egzekucyjny),</li> <li>– roszczenie banku wynika bezpośrednio z czynności bankowej.</li> </ul> </li> <li>• Procedura uzyskania tytułu wykonawczego trwa 3 dni od złożenia wniosku w sądzie o nadanie klauzuli wykonalności.</li> <li>• Bank wystawia bankowy tytuł egzekucyjny sam i sąd nie ocenia słuszności jego wystawienia. Bada jedynie stronę formalną.</li> <li>• Opłata stała od wniosku o nadanie klauzuli wykonalności wynosi 50 zł, a sam tytuł egzekucyjny wystawiany jest przez bank i nie generuje dodatkowych kosztów.</li> <li>• Bank nie musi wezwać do zapłaty dłużnika przed wystawieniem bankowego tytułu egzekucyjnego i nie jest zobowiązany także do informowania dłużnika o zamiarze wystawienia przeciwko niemu bankowego tytułu egzekucyjnego.</li> <li>• Dłużnik nie musi być informowany o wystawieniu przeciwko niemu bankowego tytułu egzekucyjnego i uzyskaniu klauzuli wykonalności.</li> <li>• Po uzyskaniu klauzuli wykonalności o momencie rozpoczęcia egzekucji komorniczej decyduje sam bank.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wysokość odsetek karnych od egzekwowanej należności na podstawie bankowego tytułu egzekucyjnego nie jest ograniczona przepisami prawa, nie obowiązują odsetki ustawowe, mogą to być bankowe odsetki karne.</li> <li>• Bankowy tytuł egzekucyjny może być wystawiony przeciwko spadkobiercom dłużnika.</li> <li>• Klauzula wykonalności może być wystawiona na dłużnika i na współmałżonka dłużnika.</li> <li>• Bankowy tytuł egzekucyjny nie korzysta z powagi rzeczy osądzonej.</li> <li>• Wystawienie bankowego tytułu egzekucyjnego nie przerywa biegu przedawnienia roszczenia.</li> <li>• Brak jest możliwości dochodzenia roszczeń banku na podstawie bankowego tytułu egzekucyjnego poza granicami Polski.</li> <li>• Brak jest możliwości dochodzenia roszczeń przez wierzycieli wtórnych nie będących bankami. Takie prawo mają tylko banki.</li> </ul>
--	---

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: R. Cieciorński, *Prawne uwarunkowania działań windykacyjnych*, op.cit.; W. Podel, *Windykacja dla wierzycieli, firm windykacyjnych i kancelarii prawnych*, op.cit., s. 486–510, 520–537; J. Bożek, *Jak egzekwować należności w biznesie*, op.cit., s. 11–19; K. Kreczmańska-Gigol, *Wady i zalety bankowego tytułu egzekucyjnego z punktu widzenia banków, ich klientów i całego państwa*, [w:] *Nauki ekonomiczne w XXI wieku. Stan obecny i perspektywy rozwoju*, R. Bartkowiak, P. Wachowiak (red.), Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2014, s. 339–350.

Szczególny charakter tych postępowań procesowych wiąże się z warunkami, jakie muszą być spełnione, aby można było z nich skorzystać, zamiast dochodzić należności w trybie zwykłym procesowym. W tabeli 1.13 przedstawiono cechy każdego z wymienionych wyżej wybranych odrębnych trybów procesowego dochodzenia należności.

## 1.5. Podsumowanie

Wierzyciel, prowadząc proces windykacji, może wybierać między trzema modelami windykacji – windykacją wewnętrzną, windykacją zewnętrzną oraz windykacją mieszaną. Dokonany wybór decyduje o wysokości kosztów windykacji i ich rodzaju. Ma również wpływ na skuteczność podejmowanych działań windykacyjnych rozumianą jako prawdopodobieństwo odzyskania przeterminowanej należności przy akceptowalnym poziomie kosztów.

Proces windykacji można podzielić na dwa główne etapy – windykację polubowną i windykację przymusową. Na każdym z etapów wierzyciel może podejmować różne działania. Działania te powinny być dostosowywane do specyfiki roszczenia jak również do innych uwarunkowań, takich jak na przykład dostęp do potrzebnych zasobów.

Windykacja polubowna jest zwykle tańsza i bardziej skuteczna. Jeśli wierzycielowi nie uda się doprowadzić do dobrowolnego uregulowania zobowiąza-

nia przez dłużnika, to ma prawo dochodzić swoich roszczeń przed sądem. Sąd dysponuje środkami przymusu, które służą do egzekwowania prawa własności wierzyciela. Wierzyciel sam podejmuje decyzję, z jakiego trybu dochodzenia należności skorzystać – zwykłego procesowego (który może być zastosowany zawsze) lub trybu szczególnego, z którego skorzystanie jest uwarunkowane szczególnymi przepisami. Prawo przewiduje kilka możliwości szczególnego postępowania procesowego. Istnieje też możliwość dochodzenia praw wierzyciela w postępowaniu pozaprosowym. Przykładem takiego postępowania jest uprawnienie banków do wystawiania bankowego tytułu egzekucyjnego przeciwko dłużnikom banków. Każdy z trybów szczególnych jest bardziej korzystny niż tryb zwykły procesowy. Przewaga trybu szczególnego może przejawiać się w jego szybkości lub w niższych kosztach. Niekiedy tryb szczególny łączy obie korzyści, jak to ma miejsce, na przykład, w postępowaniu nakazowym.