

# Etický kodex: Jaká jsou pravidla pro vymáhání dluhů

## Podle Etického kodexu je přípustné, vhodné a žádoucí:

- ✓ Zdůrazňovat odpovědnost dlužníka za vznik nesplácené pohledávky, která je vždy větší, než případná spoluzodpovědnost věřitele (například z nepřesného posouzení bonity dlužníka věřitelem).
- ✓ Upozornit dlužníka na hrozící nebezpečí formou oznámení o možnosti zahájení soudního řízení a s tím souvisejícím nárůstem nákladů za soud či exekuci.
- ✓ Upozornit dlužníka na riziko poškození jeho dobrého jména kvůli špatné platební morálce.
- ✓ Inkasovat od dlužníka přiměřené náklady věřitele nebo inkasní agentury, neboť jeho platební nevůle či neschopnost vznikla na straně věřitele prokazatelná škoda z prodlení.
- ✓ Individuální či automatizované volání (call-centra) mimo pracovní dobu (max. do 22:00 hod. večerní).
- ✓ Automatizované zasílání SMS zpráv či připomínek, využití všech dalších komunikačních nástrojů.
- ✓ Osobní návštěvy dlužníků včetně přímého inkasa dlužných částek, samozřejmě vždy proti dokladu o zaplacení.
- ✓ Provádění terénních inspekcí a osobních návštěv v sídle či bydlišti dlužníka.
- ✓ Dotazování u zaměstnavatelů nebo sousedů v aktuálním bydlišti dlužníka za předpokladu zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích.
- ✓ Pokud je inkasní agentura sama věřitelem (například po odkupu pohledávek), vyměňovat údaje o takových dlužnících v rámci registrů dlužníků.
- ✓ Pokud je dlužník právnickou osobou, sdělovat třetím stranám (a to i za úplatu), že je dlužníkem, pokud tím nebudou porušeny platné zákony a nařízení.

## Podle Etického kodexu je nepřípustné:

- x Dlužníka jakkoliv osobně ponižovat.
- x Vydávat se za exekutory, advokáty, konkurzní správce, notáře, policii nebo jiné osoby s činností jasně vymezenou zákonem nebo takový dojem vyvolávat nebo podporovat.
- x Vstupovat do domu nebo bytu domnělých nebo skutečných dlužníků bez jejich souhlasu či dokonce přes jejich odpor.
- x Domáhat se osobního jednání s dlužníky v době nočního klidu.
- x Informovat spolupracovníky, sousedy či další třetí osoby, které s dluhem nemají nic společného či k jednání nebyli zmocněni, jak o existenci dluhu, tak o jeho podrobnostech.
- x Pokud je dlužník fyzickou osobou, zveřejňovat údaje o dlužníkovi či poskytovat jakékoliv další detaily týkající se dluhu třetím osobám, vylepovat či jinak oznamovat fakt, že dotyčná osoba je dlužníkem.
- x Po úhradě částky komunikované dlužníkovi jako dluh dodatečně vymáhat další příslušenství pokud jeho výpočet (například v závislosti na datu úhrady dlužníkem)

není vymezen v komunikaci k dlužníkovi. Například je nepřipustné vymáhat úroky z prodlení poté, co byl dlužník upomínán pouze o výši jistiny dluhu.

- x Pokud bude dluh věřitelem zveřejněn v registru dlužníků, do kterého nemá inkasní agentura přístup, vytvářet dojem, že sama inkasní agentura zajistí zveřejnění dluhu.
- x Pokud bude v dalším kroku pohledávka řešena soudní cestou žalobou věřitele nebo právní kanceláře, vytvářet dojem, že sama inkasní agentura zažaluje dluh či vykoná exekuci.
- x Uzavírat jakékoliv kartelové či podobné dohody napříč trhem.
- x Nepodloženě pomlouvat konkurenční inkasní agentury.
- x Jakékoli korupční jednání.
- x Neúměrně zdržovat či uměle protahovat mimosoudní řízení.
- x Fakturovat věřiteli náklady nebo odměnu inkasní agentury pokud na takovou možnost nebyl předem zřetelně upozorněn a částku nelze jednoznačně vypočíst ze smlouvy.
- x V komunikaci s dlužníkem záměrně uvádět lživé informace.

*Zdroj: Asociace inkasních agentur, aktualizováno 14. prosince 2011*