

# Windykacja wobec dłużnika

Wstęp

## Rozdział I

Windykacja – charakterystyka zjawiska

1.1. Definicja windykacji..... 3

1.2. Mięka windykacja .....7

1.3. Twarda windykacja .....9

1.4. Tytuły: egzekucyjny, wykonawczy oraz klauzula wykonalności .....10

1.4.1. Postępowanie egzekucyjne .....14

1.5. Podobieństwa i różnice między instytucjami firm windykacyjnych oraz komorników..... 19

## Rozdział II

Usługi windykacyjne jako działalność gospodarcza

2.1. Procedury założenia działalności gospodarczej związanej z usługami windykacyjnymi .....22

2.2. Czynniki kształtujące popyt i podaż na rynku windykacyjnym..... 27

2.3. Rynek usług windykacyjnych w Polsce- historia, stan obecny i perspektywy rozwoju..... 29

## Rozdział III

Relacje firm windykacyjnych z Klientami

3.1. Kodeks etyczny branży windykacyjnej .....37

3.2. Zasady komunikowania się z dłużnikiem .....38

3.3. Zakres przekazywanych danych dotyczących konsumenta..... 40

3.4. Ochrona oraz zasady przechowywania informacji gospodarczych, w tym danych osobowych .....42

3.5. Praktyki zakazane i niedozwolone w etycznym ujęciu działalności publicznej .....46

## **Rozdział IV**

### **Ochrona dłużnika przed bezprawną windykacją**

- 4.1. Nierzetelne praktyki rynkowe..... 50
  - 4.1.1. Komunikowanie się z dłużnikiem – przykłady nierzetelnych praktyk .....50
  - 4.1.2. Wizyty terenowe u dłużnika .....51
  - 4.1.3. Wprowadzenie dłużnika w błąd .....52
  - 4.1.4. Psychiczne oraz fizyczne nękanie dłużnika..... 52
  - 4.1.5. Zwodnicze metody działania .....53
  - 4.1.6. Reklamacje dłużników .....54
- 4.2. Przedawnienie długu a działania firm windykacyjnych..... 55

**Bibliografia..... 56**

**Zakończenie**