

Spis treści

Wstęp	7
1. Portretowanie dłużnika	17
Zadłużenie Polaków	18
Profil psychologiczny dłużnika	20
Piramida płatności	21
Typy dłużników	23
Gry dłużników	29
2. Rozpoznanie dłużnika	37
Zabezpieczanie umową	38
Jak sprawdzić kontrahenta?	39
Jak ustalić numer telefonu i adres mailowy dłużnika?	46
Jak przygotować się do rozmowy z dłużnikiem	47
Nagrywanie rozmów	50
3. Proces windykacji	57
Procedury	58
Wybór drogi kontaktu	58
Schemat windykacji	59
Schemat telefonicznej rozmowy windykacyjnej	59
Negocjacje	61
Wezwanie do zapłaty	67
Uznanie długu	70
Przerwanie biegu przedawnienia	70
Zawezwanie do próby ugodowej	72
Oświadczenie o poddaniu się egzekucji	73

4. Błędy podczas windykacji	77
Groźba bezprawna	78
Stalking, czyli uporczywe nękanie	79
Pomówienie	80
Zniewaga	80
Zawiadomienie organów ścigania o niepopelnionym przestępstwie	81
5. Trudny dłużnik	83
Kontrnatarcie ze strony dłużnika	84
Groźby	84
Inwektywy kierowane pod adresem windykatara	89
Umiejętność kontrolowania emocji i zachowania spokoju w rozmowie windykacyjnej	90
6. Najczęściej popełniane przez dłużników przestępstwa	93
Falszerstwo	94
Przestępstwa przeciwko wierzycielom	96
Składanie zawiadomienia	98
Dochodzenie roszczeń cywilnych w postępowaniu karnym	98
7. Antymanipulacja	101
8. Ujawnienie zadłużenia	109
Niewidzialne karty	113
Standardowa procedura	114
Groźba zawiadomienia organów ścigania o rzekomo popełnionym przestępstwie	116
Groźba zawiadomienia mediów	116
Zagrożenie wpływami	117
Zagrożenie „mafią”	117
Oskarżenie o rasizm	118
Groźba zawiadomienia strategicznych kontrahentów	118
Inwektywy kierowane pod adresem indykatora	119