



## Procedura Windykacyjna

### § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Zgodnie z postanowieniami Umowy, Pośrednik Finansowy zobowiązał się do dochodzenia od Odbiorców Wsparcia, z należytą starannością wynikającą z profesjonalnego charakteru jego działalności, w drodze negocjacji lub innych działań prawnych, wszelkich niezaspokojonych roszczeń w pełnej wysokości wraz z należnymi odsetkami (w dalszej części jako „**Wierzytelności**”) przysługujących PFR.
2. Pojęcia niezdefiniowane odrębnie w niniejszej procedurze windykacyjnej (dalej jako „**Procedura**”), pisane wielką literą, mają znaczenie nadane im w Umowie.

### § 2 ZASADY DOCHODZENIA WIERZYTELNOŚCI

1. Pośrednik Finansowy jest zobowiązany do dochodzenia Wierzytelności w pełnej wysokości wraz z należnymi odsetkami oraz kosztami ubocznymi.
2. Dochodzenie Wierzytelności w wysokości innej niż pełna, wymaga uzyskania uprzedniej pisemnej zgody przez PFR.
3. Z chwilą, w której Jednostkowa Pożyczka stała się wymagalna, Pośrednik Finansowy jest zobowiązany do niezwłocznego rozpoczęcia i prowadzenia procedury dochodzenia Wierzytelności, w sposób zapewniający zaspokojenie Wierzytelności w jak największym stopniu oraz w sposób zabezpieczający w najwyższym możliwym stopniu interesy PFR, z dochowaniem zasad określonych w § 1 ust. 1, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy oraz niniejszej Procedury jak i wewnętrznych procedur Pośrednika Finansowego obowiązujących w tym zakresie lub Osoby Trzeciej, o której mowa w § 3 Procedury.
4. Dochodzenie Wierzytelności winno polegać w szczególności (lecz nie ograniczając się do) na:
  - 1) prowadzeniu działań mających na celu polubowne wyegzekwowanie Wierzytelności takich jak wysyłanie wezwań do zapłaty, negocjowanie formy oraz terminu zapłaty w drodze kontaktów telefonicznych, listowych czy kontaktów bezpośrednich, zawieraniu i monitorowaniu realizacji porozumień o odroczonym terminie płatności Wierzytelności lub spłaty Wierzytelności w ratach uzgodnionych przez Pośrednika Finansowego w zakresie dozwolonym na gruncie Umowy; zawarcie porozumienia/ugody spłaty mające na celu polubowne wyegzekwowanie Wierzytelności możliwe jest na każdym etapie działań windykacyjnych;
  - 2) realizacji zabezpieczeń ustanowionych przez Odbiorców Wsparcia i, o ile występują, innych zobowiązanych;
  - 3) podejmowaniu działań i czynności procesowych przed sądami powszechnymi wszystkich instancji i Sądem Najwyższym, w tym sporządzanie, podpisywanie i wnoszenie pism



procesowych, uczestniczenie w rozprawach sądowych, wnoszenie – o ile jest to zasadne – przewidzianych prawem środków zaskarżenia, w tym skargi kasacyjnej, zawieranie ugód sądowych i pozasądowych;

- 4) podejmowaniu działań i czynności, w tym procesowych, w ramach postępowania egzekucyjnego, przed organami egzekucyjnymi, organami administracji publicznej, sądami powszechnymi wszystkich instancji, w tym sporządzanie, podpisywanie i wnoszenie wszelkich wniosków i pism w ramach tego postępowania, uczestniczenie w rozprawach oraz wnoszenie, o ile jest to zasadne, wszelkich przewidzianych prawem środków zaskarżenia;
  - 5) podejmowaniu działań i czynności innych niż wymienione powyżej dopuszczalnych lub przewidzianych przez obowiązujące przepisy prawa zmierzających do należytego zabezpieczenia i dochodzenia Wierzytelności, w tym w szczególności (lecz nie ograniczając się do) działań i czynności w ramach postępowania upadłościowego, restrukturyzacyjnego, likwidacyjnego, składanie wniosków o wyjawienie majątku, składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.
5. Pośrednik Finansowy bez uprzedniej pisemnej zgody PFR nie może zbywać ani umarzać Wierzytelności.
  6. W przypadku, gdy w danej Jednostkowej Pożyczce, występują inni poza Odbiorcą Wsparcia zobowiązani, wobec których można dochodzić Wierzytelności, Pośrednik Finansowy jest również zobowiązany do podjęcia czynności windykacyjnych wobec tych osób na zasadach opisanych powyżej.

### § 3 ZLECENIE DOCHODZENIA WIERZYTELNOŚCI

1. Pośrednik Finansowy realizuje swoje zobowiązania w zakresie dochodzenia Wierzytelności samodzielnie. Pośrednik Finansowy może zlecić dochodzenie Wierzytelności, na zasadach określonych niniejszą Procedurą, osobie trzeciej, spełniającej kryteria, o których mowa w ust. 2 poniżej (dalej jako „**Osoba Trzecia**”). Zlecenie dochodzenia Wierzytelności Osobie Trzeciej wymaga poinformowania PFR z odpowiednim co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem, a PFR jest uprawniony zgłosić w terminie 14 dni od otrzymania ww. informacji wiążący dla Pośrednika Finansowego sprzeciw co do Osoby Trzeciej. Pośrednik Finansowy może zlecić dochodzenie Wierzytelności Osobie Trzeciej jedynie w razie niezgłoszenia sprzeciwu przez PFR w ww. terminie.
2. Wykonawca może powierzyć dochodzenie Wierzytelności w imieniu PFR wyłącznie Osobie Trzeciej spełniającej (łącznie) następujące kryteria:
  - 1) w sposób zawodowy prowadzi działalność w zakresie windykacji wierzytelności na rzecz swoich klientów lub prowadzi działalność w zakresie pomocy prawnej zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa;
  - 2) daje rękojmię należytego i rzetelnego dochodzenia Wierzytelności;
  - 3) jest podmiotem godnym zaufania, nieprowadzącym działalności w sposób budzący wątpliwości co do jego zgodności z prawem lub dobrymi obyczajami.

Pośrednik Finansowy informuje PFR o zamierzeniu powierzenia dochodzenia Wierzytelności Osobie Trzeciej, dając możliwość wyrażenia PFR sprzeciwu w terminie 7 dni roboczych od przekazania informacji, zgodnie z § 6 w ust. 2 Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (której wzór stanowi załącznik nr 11 do Umowy). Jeśli PFR nie wniesie sprzeciwu, Pośrednik Finansowy zawrze z Osobą Trzecią umowę powierzenia przetwarzania zgodną z art. 28 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych oraz nałoży na Osobę Trzecią te same obowiązki oraz taki sam zakres odpowiedzialności, jakie zostały nałożone na Pośrednika Finansowego Umową powierzenia przetwarzania danych osobowych (której wzór stanowi załącznik nr 11 do Umowy), w szczególności w zakresie stosowania odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa informacji oraz danych osobowych, w szczególności szyfrowania informacji lub danych osobowych, podlegających wymianie.

3. Wykonawca może powierzyć Osobie Trzeciej dochodzenie Wierzytelności w ramach zawartej z Osobą Trzecią umowy ramowej, stałej lub incydentalnej na potrzeby dochodzenia poszczególnych Wierzytelności („**Umowa Zlecenia Dochodzenia Wierzytelności**”). W każdym przypadku Wykonawca zobowiązany jest zapewnić, aby na mocy Umowy Zlecenia Dochodzenia Wierzytelności:
  - 1) Osoba Trzecia zobowiązała się do dochowania należytej staranności i przestrzegania postanowień niniejszej Procedury, w szczególności do dochodzenia Wierzytelności w sposób zgodny z prawem, należyłą starannością wynikającą z profesjonalnego charakteru jej działalności oraz do niezwłocznego przekazywania Pośrednikowi Finansowemu wszelkich środków uzyskanych wskutek dochodzenia Wierzytelności na podstawie Umowy Zlecenia Dochodzenia Wierzytelności należnych Pośrednikowi Finansowemu i PFR;
  - 2) podmiotem wyłącznie zobowiązanym względem Osoby Trzeciej za należne jej na mocy takiej umowy wynagrodzenie był Pośrednik Finansowy.
4. Pośrednik Finansowy zobowiązany jest zapewnić, aby powierzenie Osobie Trzeciej dochodzenia Wierzytelności na podstawie Umowy Zlecenia Dochodzenia Wierzytelności nie spowodowało naruszenia obowiązku zachowania w tajemnicy jakichkolwiek informacji dotyczących Wierzytelności lub Odbiorcy Wsparcia w tym danych osobowych, zarówno wynikającego z przepisów prawa jak i Umowy.

#### § 4 KOSZTY DOCHODZENIA WIERZYTELNOŚCI I WYNAGRODZENIE POŚREDNIKA FINANSOWEGO

1. Koszty dochodzenia Wierzytelności w Jednostkowej Pożyczce ponosi Pośrednik Finansowy.
2. Pośrednikowi Finansowemu z tytułu dochodzenia Wierzytelności nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie ani zwrot kosztów czy wydatków od PFR (jest to objęte Wynagrodzeniem, o którym mowa w Umowie), z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej oraz § 5 ust. 4 niniejszej Procedury.
3. Poniesione koszty windykacji Pośrednik Finansowy zaspokaja w trakcie prowadzonych samodzielnie lub przez Osobę Trzecią czynności windykacyjnych w ramach dochodzenia Wierzytelności od danego Odbiorcy Wsparcia oraz innych zobowiązanych, o ile występują.



4. Odzyskane od Odbiorców Wsparcia koszty windykacyjne, na które składają się niezbędne i konieczne wydatki stanowiące koszty podejmowanych przez Pośrednika Finansowego lub Osobę Trzecią działań lub czynności windykacyjnych, ponoszone w ramach dochodzenia Wierzytelności od danego Odbiorcy Wsparcia, do których zapłaty/zwrotu Odbiorca Wsparcia jest zobowiązany na podstawie prawomocnego orzeczenia sądu lub porozumienia zawartego przez Pośrednika Finansowego z Odbiorcą Wsparcia, nie stanowią Wierzytelności należnych PFR i przysługują w całości Pośrednikowi Finansowemu. Powyższa zasada, poprzez analogię, ma zastosowanie do kosztów windykacji, ponoszonych wobec innych, poza Odbiorcą Wsparcia, zobowiązanych (o ile występują w Jednostkowej Pożyczce).

## **§ 5. ZALICZENIE I PRZEKAZYWANIE ŚRODKÓW UZYSKANYCH OD ODBIORCY WSPARCIA**

1. Pośrednik Finansowy jest zobowiązany do przekazywania PFR wszelkich kwot uzyskanych w wyniku dochodzenia poszczególnych Wierzytelności na zasadach określonych poniżej oraz w Załączniku nr 3 do Umowy (Procedura Rozliczeń).
2. Wszelkie odzyskane przez Pośrednika Finansowego kwoty z tytułu Wierzytelności, w tym kwoty odzyskane w wyniku egzekucji praw z zabezpieczeń ustanowionych przez Odbiorcę Wsparcia i, o ile występują, innych zobowiązanych, obniżają straty ponoszone przez PFR.
3. Pośrednik Finansowy nie jest uprawniony dokonywać jakichkolwiek potrąceń z kwot należnych PFR w wyniku dochodzenia Wierzytelności.
4. Kwoty, o których mowa w § 4 ust. 4 Procedury, mogą być samodzielnie pobrane poprzez dokonanie przez Wykonawcę samodzielnej wypłaty środków z Rachunku Bankowego Zasobów Zwróconych w wysokości odpowiadającej kwocie poniesionych kosztów windykacji i jednocześnie nie wyższej niż kwoty odzyskane od Odbiorcy Wsparcia z tego tytułu w wyniku działań windykacyjnych i przekazanie na Rachunek Bankowy Własny. Kwoty powyższe nie mogą być przedmiotem potrącenia z Wierzytelności należnych PFR.
5. Przekazywanie PFR należnych kwot Wierzytelności oraz składanie Sprawozdań z Postępu, w tym rozliczenie efektów windykacji Wierzytelności w ramach poszczególnych Umów Jednostkowych Pożyczek, odbywa się zgodnie z postanowieniami Umowy.
6. Wszelkie odzyskane przez Pośrednika Finansowego od Odbiorców Wsparcia kwoty zaliczane są w następującej kolejności, na poczet:
  - 1) zwrotu kosztów windykacji, o których mowa w § 4 ust. 4 Procedury, na zasadach określonych w ust. 4 powyżej,
  - 2) spłaty odsetek od zadłużenia przeterminowanego (za opóźnienie),
  - 3) spłaty kapitału Wierzytelności.
7. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, PFR, na wniosek Pośrednika Finansowego (po przedstawieniu przez niego stanu faktyczno-prawnego), może wyrazić zgodę na zmianę kolejności zaliczania wpłat wskazaną w ust. 6 powyżej. Zgoda ma charakter indywidualny, co oznacza, że jest wydawana wyłącznie dla danej Jednostkowej Pożyczki będącej przedmiotem

wniosku, a nie jako zasada obowiązująca w zakresie całej Umowy we wszystkich sprawach znajdujących się w windykacji.

8. W przypadku przekroczenia maksymalnego pułapu Szkodowości, określonego w § 10 Umowy, stosuje się zasady przewidziane w Załączniku nr 3 do Umowy (Procedura Rozliczeń).

## **§ 6 SPRAWOZDAWCZOŚĆ**

1. Wykonawca zobowiązany jest przekazywać PFR Sprawozdania z Postępu zawierające m.in. informacje nt. procesu dochodzenia Wierzytelności, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie.
2. W przypadku zaistnienia jakichkolwiek innych istotnych zdarzeń dotyczących procesu dochodzenia Wierzytelności, nieobjętych obowiązkiem sprawozdawczym lub zdarzeń, które z uwagi na swój charakter powinny zostać podane do wiadomości PFR niezwłocznie, Pośrednik Finansowy zobowiązuje się do informowania PFR na piśmie o takich zdarzeniach niezwłocznie po powzięciu wiadomości o ich zaistnieniu. W szczególności dotyczy to propozycji Pośrednika Finansowego w zakresie restrukturyzacji zadłużenia Odbiorcy Wsparcia, która wiązałaby się z koniecznością podjęcia decyzji, o której mowa w § 2 ust. 2 i § 5 ust. 7 niniejszej Procedury.
3. W okresie realizacji Umowy Pośrednik Finansowy na podstawie przedkładanych PFR Sprawozdań z Postępu dotyczących Wierzytelności prowadzi rozliczenia finansowe z PFR dotyczące dochodzonych Wierzytelności zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Umowy (Procedura Rozliczeń).
4. Po zakończeniu działań windykacyjnych dotyczących poszczególnych Wierzytelności należnych od danego Odbiorcy Wsparcia w ramach danej Umowy Inwestycyjnej, Pośrednik Finansowy jest zobowiązany dokonać końcowego rozliczenia finansowego z PFR efektów windykacji, w tym rozliczenia odzyskanych kwot Wierzytelności.
5. Rozliczenia końcowego windykacji Wierzytelności, o którym mowa w ust. 4 powyżej, Pośrednik Finansowy jest zobowiązany dokonać nie później niż do dnia zakończenia obowiązywania Umowy. Dokonanie rozliczenia końcowego nie umniejsza praw PFR do ewentualnych roszczeń z tego tytułu oraz z tytułu rozliczanych Wierzytelności.
6. Pośrednik Finansowy jest zobowiązany prowadzić w sposób rzetelny i zgodnie z zasadami rachunkowości wyodrębnioną ewidencję księgową Wierzytelności przeterminowanych, windykowanych, odzyskanych i nieściągalnych oraz uzyskanych efektów finansowych.

## **§ 7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ POŚREDNIKA FINANSOWEGO**

1. Pośrednik Finansowy ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone zaniechaniem dochodzenia Wierzytelności, czy dochodzeniem Wierzytelności w sposób sprzeczny z prawem, Umową i Procedurą, w tym w szczególności za działania lub zaniechania Pośrednika Finansowego prowadzące do uszczuplenia lub uniemożliwienia zaspokojenia Wierzytelności.
2. W przypadku zlecenia dochodzenia Wierzytelności Osobie Trzeciej, Pośrednik Finansowy jest odpowiedzialny za działania i zaniechania Osoby Trzeciej w związku z dochodzeniem Wierzytelności jak za swoje własne, w szczególności będzie odpowiedzialny solidarnie z Osobą Trzecią za wszelkie ewentualne szkody wyrządzone przez Osobę Trzecią w związku

z powierzeniem jej przez Pośrednika Finansowego dochodzenia Wierzytelności.  
Odpowiedzialność Pośrednika Finansowego oparta jest na zasadzie ryzyka i jest niezależna od dochowania przez Pośrednika Finansowego należytej staranności przy wyborze Osoby Trzeciej.

## **§ 8 ZAKOŃCZENIE CZYNNOŚCI WINDYKACYJNYCH**

1. Zakończenie czynności windykacyjnych następuje w przypadku wystąpienia jednej z poniższych okoliczności:
  - 1) pełnego zaspokojenia Wierzytelności;
  - 2) braku możliwości skutecznego dochodzenia Wierzytelności od Odbiorcy Wsparcia i pozostałych zobowiązanych, jeśli występują, w tym braku możliwości wyegzekwowania Wierzytelności w wyniku realizacji prawnych zabezpieczeń ustanowionych przez Odbiorcę Wsparcia i pozostałych zobowiązanych, jeśli występują,
  - 3) koszty związane z dochodzeniem Wierzytelności przewyższą kwotę dochodzonej Wierzytelności, a z analizy sporządzonej przez Wykonawcę wynika, że podjęcie czynności windykacyjnych nie będzie skutkowało zaspokojeniem Wierzytelności.
2. Prawidłowe wykazanie i udokumentowanie wystąpienia przesłanek zakończenia czynności windykacyjnych leży po stronie Pośrednika Finansowego.
3. Zakończenie czynności windykacyjnych musi zostać potwierdzone stosownym dokumentem (dokumentami) w oryginale lub kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem przez Pośrednika Finansowego.
4. W przypadku wystąpienia przesłanek uzasadniających zakończenie czynności windykacyjnych, Pośrednik Finansowy zobowiązany jest sporządzić pisemny Protokół Zakończenia Czynności Windykacyjnych („Protokół”), zawierający w szczególności uzasadnienie zakończenia czynności windykacyjnych oraz propozycję dalszych działań. Do ww. Protokołu Pośrednik Finansowy jest zobowiązany dołączyć stosowne dokumenty, w tym potwierdzające zakończenie czynności windykacyjnych, w oryginale lub kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem. Wzór Protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Procedury.
5. W oparciu o Protokół oraz załączone dokumenty, PFR ma prawo podjąć inną niż proponowana przez Pośrednika Finansowego, decyzję w zakresie dalszego postępowania co do danej Wierzytelności. W takim wypadku PFR pisemnie zawiadomi Pośrednika Finansowego o podjętej decyzji. Brak przedmiotowego pisma ze strony PFR w terminie 14 dni oznacza akceptację rozwiązania proponowanego w Protokole przez Pośrednika Finansowego.
6. Zakończenie czynności windykacyjnych nie oznacza umorzenia dochodzonej Wierzytelności co oznacza, że na Pośredniku Finansowym ciąży obowiązek niedopuszczenia do przedawnienia roszczeń z niej wynikających. Decyzja o umorzeniu będzie mogła być podjęta na podstawie stosownych Wytycznych, po ich wydaniu przez PFR.
7. Protokołu, o którym mowa w ust. 4 powyżej nie sporządza się w przypadku całkowitego zaspokojenia Wierzytelności wraz z kosztami.



## **§ 9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Wszelkie kwestie związane z dochodzeniem Wierzytelności niezawarte w niniejszej Procedurze oraz wszelkie wątpliwości związane z realizacją niniejszej Procedury, będą na bieżąco rozwiązywane polubownie w drodze konsultacji i uzgodnień pomiędzy PFR a Pośrednikiem Finansowym.
2. PFR na każdym etapie dochodzenia Wierzytelności może zrezygnować z usług Pośrednika Finansowego w zakresie dochodzenia Wierzytelności na zasadach przewidzianych Umową dla rozwiązania/odstąpienia od Umowy. Nadto po zakończeniu Okresu Dochodzenia Wierzytelności PFR może jednostronnie, w drodze pisemnego oświadczenia wysłanego na adres Pośrednika Finansowego, zrezygnować z usług Pośrednika Finansowego w ramach niniejszej Procedury ze skutkiem natychmiastowym (bądź innym wskazanym w ww. oświadczeniu), w szczególności w przypadku naruszenia lub nienależytego wykonania jej postanowień przez Pośrednika Finansowego, a także w przypadku podjęcia decyzji o rezygnacji z usług Pośrednika Finansowego bez względu na fakt ewentualnego naruszenia postanowień Procedury. W takim przypadku Pośrednik Finansowy zobowiązany jest do niezwłocznego (nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania ww. oświadczenia) zwrotu na rzecz PFR w oryginałach wszelkich dokumentów źródłowych związanych z dochodzonymi Wierzytelnościami, a także przekazania pisemnego sprawozdania z przeprowadzonych czynności windykacyjnych. Decyzja, o której mowa może dotyczyć wszystkich lub wybranych Wierzytelności.
3. Niniejsza Procedura obowiązuje także po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy, a zobowiązania w niej określone wygasną z dniem wygaśnięcia wszelkich zobowiązań Pośrednika Finansowego wynikających z Umowy zgodnie z jej odpowiednimi postanowieniami.





**Załącznik nr 1 do Procedury Windykacyjnej**

..., dnia ... roku

...

...

...

...

/nazwa i adres Pośrednika Finansowego/

**PROTOKÓŁ**

**ZAKOŃCZENIA CZYNNOŚCI WINDYKACYJNYCH**

1. Nazwa Odbiorcy Wsparcia:

2. Adres Odbiorcy Wsparcia:

3. Umowa Inwestycyjna nr ... z dnia ...

Aneksy – nr ... z dnia ...

4. Zadłużenie na dzień ....r. (data – stan na dzień sporządzenia protokołu) ogółem: ... PLN, w tym:

1) kapitał: ...PLN

2) odsetki za opóźnienie: ...PLN

3) koszty: ... PLN

5. Prawne zabezpieczenie (istniejące w dacie sporządzenia protokołu) Jednostkowej Pożyczki,  
przyjęte od Odbiorcy Wsparcia:

-

6. Tytuł wykonawczy (rodzaj, oznaczenie sądu, data, sygnatura, oznaczenie pozwanego/ych, treść -  
sentencja):

-





7. Czynności windykacyjne (opis i data najważniejszych faktów/zdarzeń):

-  
-  
-

8. Odzyskane środki finansowe na rzecz PFR i Pośrednika Finansowego w ramach czynności windykacyjnych (kwota z rozbiem na: kapitał, odsetki, koszty):

Pośrednik Finansowy

1) koszty: ... PLN

PFR

1) kapitał: ... PLN

2) odsetki za opóźnienie: ... PLN

9. Dokumenty potwierdzające zakończenie czynności windykacyjnych:

-  
-

10. Uzasadnienie zakończenia czynności windykacyjnych:

-

11. Inne istotne informacje:

-

12. Propozycje dalszego postępowania:

...

(podpis Pośrednika Finansowego)

**Załączniki:**

1)  
2)  
3)