

**Dochodzenie roszczeń
z wykorzystaniem narzędzi
prawnych, AI, open-source
intelligence i negocjacji.
Komentarz praktyczny**

Przejdź do produktu na ksiegarnia.beck.pl

Część I

Komentarz praktyczny z orzecznictwem

Rozdział 1. Efektywne narzędzia windykacji miękkiej

1. Wprowadzenie
2. *Open-source intelligence* (OSINT)
3. Wykorzystanie *artificial intelligence* (AI) w procesie windykacji masowej
4. Windykacja terenowa – zasady, korzyści i niebezpieczeństwa
5. Psychologia w windykacji

Rozdział 2. Sądowe dochodzenie należności w ujęciu praktycznym

1. Powództwo o zapłatę i postępowanie przed sądem cywilnym
 - 1.1. Uwagi ogólne
 - 1.2. Sprawy gospodarcze
 - 1.3. Sprawy z udziałem konsumenta
 - 1.4. Postępowanie nakazowe
 - 1.5. Postępowanie upominawcze
 - 1.6. Postępowanie uproszczone
 - 1.7. Elektroniczne postępowanie upominawcze (e-Sąd/EPU)
2. Tytuły egzekucyjne i postępowanie w przedmiocie nadania klauzuli wykonalności
 - 2.1. Uwagi ogólne
 - 2.2. Zabezpieczenie roszczeń pieniężnych – szanse i zagrożenia
 - 2.3. Przedawnienie roszczeń pieniężnych w praktyce
 - 2.4. Procedura doręczenia komorniczego i ustalenia adresu pozwanego
3. Przegląd orzecznictwa

Rozdział 3. Wszechstronne wykorzystanie możliwości postępowania egzekucyjnego

1. Wprowadzenie w specyfikę postępowania egzekucyjnego
2. Poszukiwanie majątku dłużnika
3. Roszczenie pauliańskie – problematyka praktyczna

4. Dochodzenie należności od członków zarządu spółki z ograniczoną odpowiedzialnością
5. Wyjawienie majątku dłużnika – istota i skuteczność
6. Dochodzenie roszczeń alimentacyjnych
7. Przegląd orzecznictwa

Rozdział 4. Prawo karne jako narzędzie w walce z trudnym dłużnikiem

1. Przepęstwa dokonywane z następczym pokrzywdzeniem wierzyciela
2. Wierzyciel w toku postępowania karnego – praktyczna realizacja uprawnień strony
3. Obowiązek naprawienia szkody – warunki orzekania
4. Przegląd orzecznictwa

Rozdział 5. Wierzyciel w postępowaniu upadłościowym i restrukturyzacyjnym

1. Wprowadzenie w postępowanie upadłościowe
2. Wierzyciel w toku postępowania prowadzonego przed syndykiem masy upadłości
3. Odrębności upadłości konsumenckiej
4. Rodzaje postępowañ restrukturyzacyjnych, ich specyfika i rola wierzyciela w ich toku
5. Test zaspokojenia – omówienie planowanej nowelizacji przepisów ustawy Prawo restrukturyzacyjne
6. Przegląd orzecznictwa

Rozdział 1. Efektywne narzędzia windykacji miękkiej

1. Wprowadzenie

Proces sądowego dochodzenia należności jest dla wierzyciela czasochłonny, kosztowny oraz nierzadko skomplikowany. Natomiast nawet skuteczne przejście tego procesu nie oznacza dla wierzyciela gwarancji odzyskania należnej mu wierzytelności. W praktyce często bowiem tytuł wykonawczy uzyskany przez wierzyciela w postępowaniu sądowym, mimo swojej mocy prawnej, nie będzie miał żadnego przełożenia na odzyskanie przez wierzyciela należnej mu wierzytelności. Należy pamiętać, że zarówno postępowanie sądowe, jak i egzekucyjne powodują powstanie kosztów, które tymczasowo obciążają wierzyciela. Tymczasowe obciążenie kosztami w praktyce oznacza, iż wierzyciel koszty te odzyska wyłącznie w sytuacji, gdy egzekucja prowadzona przeciwko dłużnikowi będzie skuteczna. Tym samym w praktyce często okazuje się, że wierzyciel poza nieuregulowanym zobowiązaniem głównym będzie musiał liczyć się z brakiem możliwości odzyskania nie tylko odsetek, ale również kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, w tym uiszczonyj opłaty sądowej, kosztów zastępstwa procesowego czy wyłożonych zaliczek w toku postępowania egzekucyjnego.

Windykacja miękka jest zatem atrakcyjną opcją dla wierzycieli, w tym zwłaszcza masowych. Nie może dziwić fakt jej prężnego rozwoju, w tym wykorzystania w jej toku najnowszych technologii opartych na sztucznej inteligencji. Masowe dochodzenie roszczeń jest bowiem ściśle nastawione na zmniejszenie kosztów obsługi, zwiększenie wydajności czy automatyzacji systemów wspomagających

Istota windykacji

Uniwersalność
windykacji

skuteczność odzyskiwanych należności. Windykacja miękka jest trybem dochodzenia należności, któremu można nadać miano uniwersalnego. Wynika to z faktu, iż można go stosować jako działania przedsądowe, w toku procesu sądowego, równoległe w toku prowadzonej egzekucji, czy nawet po bezskutecznym umorzeniu egzekucji sądowej. Windykacja aktualnie jest nie tylko sztuką komunikacji i negocjacji, ale nadto daje możliwość uzyskania informacji o dłużniku i dotarcia do niego, wykorzystując zautomatyzowane procesy, coraz częściej oparte na zaawansowanych systemach obsługiwanych przez sztuczną inteligencję. Niewątpliwie to właśnie sztuczna inteligencja jest i będzie w przyszłości prężnie rozwijającym się systemem wykorzystywanym w środowisku windykacyjnym.

2. *Open-source intelligence* (OSINT)

OSINT – definicja

Open-source intelligence (OSINT) w Polsce znany jako „biały wywiad” to sztuka pozyskiwania informacji o osobach, organizacjach czy innych państwach na podstawie ogólnodostępnych źródeł informacji. Składają się na niego nie tylko umiejętności wyszukiwania informacji, ale również umiejętności analityczne, segregowania danych i prawidłowe ich wykorzystanie dla osiągnięcia zamierzonego celu. *Open-source intelligence* jest działaniem całkowicie legalnym i może być wykorzystywany przez każdego.

Historia OSINT –
II wojna światowa

Wykorzystanie „białego wywiadu” sięga czasów II wojny światowej, zaś jego znaczny rozwój nastąpił w trakcie tzw. zimnej wojny. Sztuka ta zrodziła się zatem jako czynność wywiadowcza mająca głównie na celu pozyskanie informacji o zainteresowanym kraju, jego rządach, aktualnym klimacie politycznym, nastrojach społecznych, planach gospodarczych czy rozwoju ekonomicznym. Z oczywistych względów ogólnodostępne źródła informacji były bardzo ograniczone, co ewoluowało wraz z postępem techniki. Początkowo była to prasa, radio oraz kolejno telewizja i Internet.

Historia
OSINT – CIA

Open-source intelligence szczególnie przypadł do gustu najbardziej znanej agencji wywiadowczej w Stanach Zjednoczonych, tj. CIA (*Central Intelligence Agency*). Ta bowiem utworzyła specjalną komórkę zajmującą się wyszukiwaniem, gromadzeniem, tłumaczeniem

zeniem i selekcjonowaniem publicznie dostępnych informacji dotyczących innych krajów. Do dnia dzisiejszego w szeregach CIA istnieje aktywna funkcja *Open Source Exploitation Officer*, który zajmuje się wyłącznie czynnościami związanymi z prowadzeniem „białego wywiadu”.

Wraz z rozwojem technologii, w szczególności upowszechnienia dostępu do Internetu, ewenementu atrakcyjności portali społecznościowych wśród społeczeństwa, znacznie postępującej elektronizacji usług, w tym usług publicznych znaczenie OSINT-u, jego możliwości i skuteczność znacząco wzrosły. Aktualnie „biały wywiad” wykorzystywany jest w szczególności jako forma wywiadu gospodarczego, wywiadu państwowego oraz informatyki kryminalistycznej. Może on jednak być stosowany w każdym aspekcie życia – wszędzie tam, gdzie niezbędne jest uzyskanie danych informacji.

Od OSINT-u jednoznacznie odróżnić należy działania nielegalne bądź działania na granicy prawa oparte na manipulacji czy wprowadzeniu w błąd. Działania takie stanowią tzw. czarny wywiad. Oczywiście jest, że ten rodzaj wywiadu jest skuteczniejszy, natomiast jego stosowanie wiąże się z ogromnym ryzykiem prawnym. Przykładem takich działań jest podsłuch, łamanie haseł, prowokacja, kradzież tożsamości. Przedmiotem „czarnego wywiadu” jest głównie uzyskanie informacji chronionych, niejawnych oraz intymnych.

Sztuka „białego wywiadu” to nie tylko umiejętność wyszukiwania informacji. Jest to fundamentalny element tego procesu, lecz niewystarczający dla osiągnięcia pełnej efektywności działań. W pierwszej kolejności określić należy cel, dla którego pozyskujemy informacje. Po ich uzyskaniu należy je przeanalizować, wysegregować i odpowiednio wykorzystać. Prawidłowe i pełne stosowanie OSINT wymaga zatem bardzo dobrych umiejętności analitycznych, dedukcji i odpowiedniego wykorzystania uzyskanych poszlak. Brak wykorzystania tych umiejętności powoduje, iż działania te będą pozbawione pełnej skuteczności.

W branży windykacyjnej „biały wywiad” funkcjonuje w formie znanej jako *Skip Tracing*. To właśnie dokonywane w tym trybie działania umożliwiają pozyskanie informacji strategicznych z punktu widzenia procesu windykacyjnego prowadzonego w stosunku do osoby fizycznej bądź prawnej. Niewątpliwie celem *Skip Tracingu*

Popularność OSINT

„Czarny wywiad”

Sztuka „białego wywiadu”

Skip Tracing

w głównej mierze jest poszukiwanie danych kontaktowych dłużnika, w celu kontaktu z nim, choć oczywiście możliwości tych działań są znacznie szersze.

Informacje
uzyskane dzięki
Skip Tracingowi

Skip Tracing pozwala uzyskać informacje o:

- 1) miejscu zamieszkania dłużnika;
- 2) miejscu zatrudnienia;
- 3) prowadzeniu działalności gospodarczej i ewentualnych kontrahentach;
- 4) numerze telefonu;
- 5) zarysie faktycznej sytuacji finansowej dłużnika;
- 6) posiadaniu innych zobowiązań finansowych.

Źródła informacji

W kontekście źródeł wykorzystywanych w toku „białego wywiadu” nie możemy mówić o ich zamkniętym katalogu. Zwłaszcza w odniesieniu do Internetu. Jest to bowiem płaszczyzna nieograniczona, notująca niezmienny rozwój, zaś coraz więcej aspektów życia człowieka przenoszonych jest w ramach elektronicznej „sieci”. Tylko dla przykładu natomiast można wyodrębnić kilka ważniejszych źródeł, z uwagi na ich powszechność wśród obywateli. Nie oznacza to, iż źródła te mają charakter uniwersalny. Skuteczność OSINT polega na odnalezieniu nawet jednej przydatnej informacji, która może znajdować się w mniej powszechnym miejscu w Internecie, np. na mało znanym portalu ogłoszeniowym czy forum branżowym, oraz jej odpowiednie wykorzystanie. Nie wolno zatem ograniczać się wyłącznie do jednego źródła informacji, oczywiście w miarę możliwości.

Google-hacking

Google jest największą i dominującą wyszukiwarką w Internecie. *Google-hacking*, bo taką nazwę zyskały czynności OSINT związane z wykorzystaniem wyszukiwarki Google, stanowi szerokie źródło informacji na temat osoby fizycznej lub prawnej. Oczywiście stosowanie tej metody, wbrew jej nazwie, nie ma nic wspólnego z *hackingiem* w informatycznym znaczeniu. Powszechnie bowiem wiadomo, iż działania takie opierają się na uzyskaniu nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, sieci lub danych poprzez stosowanie specjalistycznego oprogramowania do łamania haseł, wykradania danych, manipulacji czy wyszukiwania luk w systemach bezpieczeństwa. *Hacking* jest zatem, co do zasady, działaniem nielegalnym i nieetycznym.

Wartość wyszukiwanych informacji w wyszukiwarkach internetowych opiera się o odpowiednie słowa kluczowe. Pozycjonowanie danej witryny w wyszukiwarce zależy od odpowiednio dopasowanych słów kluczowych wpisujących się w algorytmy pozwalające wyświetlać daną witrynę na odpowiednio wysokiej pozycji. W kontekście omawianych działań najskuteczniejsze wyszukiwanie będzie odbywało się poprzez wyszukiwanie po imieniu i nazwisku, nazwie firmy, numerze telefonu, NIP, REGON, KRS.

Przykładowo po wpisaniu numeru telefonu dłużnika możemy odszukać witryny, w których dłużnik podawał swój numer telefonu – portale ogłoszeniowe, blogi, fora, portale aukcyjne. Na podstawie takiej informacji możemy ustalić, iż dłużnik świadczy jakieś usługi, które oferuje w Internecie. Ważne jest odpowiednie segregowanie uzyskanych danych. Część może być bowiem archiwalna i nieaktualna.

Funkcją wyszukiwarki Google, którą należy wyróżnić, jest możliwość wyszukiwania za pomocą zdjęć. Nie będzie ona miała oczywiście uniwersalnego zastosowania. Przyda się jednak, gdy posiadamy jakieś zdjęcia związane z dłużnikiem (m.in. uzyskane z innych źródeł „białego wywiadu”). Dzięki temu uzyskujemy możliwość poszerzenia wyszukania dodatkowych i powiązanych informacji.

Social media intelligence jest procesem gromadzenia i analizowania informacji zebranych na różnego typu portalach społecznościowych. Ewenementu portali społecznościowych nie trzeba szczególnie wyjaśniać. Od lat ludzie przenoszą coraz większy aspekt swojego życia do wirtualnego świata, często w zamian za utratę większej bądź mniejszej części swojej prywatności. Przyczyn takiego stanu rzeczy jest wiele – podążanie za modą i rozwojem technologicznym, nieograniczone możliwości, wielość informacji w jednym miejscu, łatwość nawiązywania kontaktów czy w końcu chęć zaprezentowania swojej osoby. W kontekście podmiotów prowadzących działalność gospodarczą będzie to głównie cel marketingowy. Portale społecznościowe bowiem to znakomita płaszczyzna do reklamy i pozyskania nowych klientów.

To właśnie dzięki takim aktywnościom użytkowników otrzymujemy znakomite źródło informacji o osobie, firmie czy spółce prawa handlowego. Wykorzystanie SOCMINT na szeroką skalę

Słowa kluczowe

Informacje uzyskane dzięki numerowi telefonu

Wyszukiwanie za pomocą zdjęć

Social media intelligence (SOCMINT)

Wykorzystywanie SOCMINT

odbywa się zwłaszcza w zakresie monitorowania trendów konsumenckich, zarządzania kryzysowego, analizy zachowań, badaniu opinii publicznej. W ich toku wykorzystuje się profesjonalne narzędzia i techniki, które umożliwiają efektywne zbieranie, segregowanie i analizowanie danych. Nie może umknąć uwadze, iż SOCMINT jest wykorzystywany w toku czynności dochodzeniowo-śledczych i operacyjno-rozpoznawczych prowadzonych przez organy ścigania. W tym zakresie również stanowi znakomite źródło wiedzy, nierzadko pozwalające namierzyć osobę poszukiwaną lub zebrać inne niezbędne w toku tego postępowania informacje.

SOCMINT w branży
windykacyjnej

Social media intelligence istotną rolę odgrywa również w branży windykacyjnej. Jak już wspomniano, aktywność społeczeństwa na portalach społecznościowych wiąże się z upublicznianiem większej lub mniejszej części własnej sfery prywatnej, a niekiedy nawet intymnej. Portale społecznościowe dają możliwości aktywności za pomocą tekstu, zdjęć i filmów. Poza oczywistymi kwestiami analizy tekstu, dzięki której możemy dowiedzieć się, jaką działalność prowadzi przedsiębiorca, gdzie pracuje, czym się zajmuje, możemy również dokonywać odpowiedniej dedukcji, analizując zdjęcia i filmy. Uzyskane w ten sposób poszlaki możemy wykorzystać choćby w toku negocjacji czy rozmów z dłużnikiem.

Dodatkowe
walory SOCMINT

Walorem dodatkowym SOCMINT jest możliwość nawiązania kontaktu bezpośrednio z dłużnikiem bądź z osobami mu bliskimi. Należy jednak zwrócić uwagę, iż kontakt taki narażony jest na konieczność stosowania manipulacji, zwłaszcza gdy chcemy zwiększyć skuteczność przeprowadzanego wywiadu ze znajomymi lub członkami rodziny dłużnika. W innej sytuacji najpewniej nie uzyskamy tą drogą żadnych informacji.

Portale
społecznościowe

Do najpopularniejszych portali społecznościowych możemy zaliczyć Instagram, Facebook, LinkedIn, TikTok, X (dawniej Twitter) i inne, których popularność oczywiście może się zwiększać lub zmniejszać w dynamicznie zmieniającym się wirtualnym świecie.

Zagrożenia

W informacjach zdobytych tą drogą należy upatrywać pewnych zagrożeń. Przede wszystkim zwrócić trzeba uwagę, iż wirtualna rzeczywistość często jest koloryzowana bądź przedstawiana w fałszywy sposób przez samych zainteresowanych. Dlatego też nie

wszystkie informacje będą prawdziwe. Tym samym istnieje zagrożenie, że wnioski wyciągnięte w ramach ich analizy będą bezwartościowe lub zmanipulowane.

Źródłem informacji mogą być ponadto ogłoszenia związane z przetargami publicznymi. Z uwagi na ich charakter i szczegółowe unormowania prawne będą stanowiły cenne źródło informacji. Uzyskane dane mają większe znaczenie w toku prowadzonego postępowania egzekucyjnego, choć mogą również stanowić wartość w toku prowadzonej windykacji. Dotyczą one osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą lub spółek prawa handlowego, zwłaszcza tych prowadzących działalność w zakresie budownictwa, infrastruktury, informatyki i usług. Katalog ten nie jest oczywiście zamknięty. Informacje te uzyskujemy głównie z Biuletynów Informacji Publicznej oraz portali zajmujących się umieszczaniem ogłoszeń o zamówieniach publicznych, których jest co najmniej kilka. Informacje o złożonych ofertach wraz z podaniem danych firmy oraz informacje o wyborze danej oferty zwykle są jawne i publikowane także. Zwrócić uwagę należy, iż ustalenie, nawet w toku postępowania egzekucyjnego, kontrahentów dłużnika prowadzącego działalność gospodarczą nie jest wcale pewne i proste, zwłaszcza gdy dana firma nie posiada klientów strategicznych i większość usług świadczy na rzecz jednostkowych podmiotów. Tym samym uzyskanie informacji o wygranym przetargu jest niezwykle istotne z punktu widzenia możliwości prowadzenia skutecznej windykacji czy egzekucji. Ponadto nawet uzyskanie informacji, że dany podmiot złożył ofertę w jakimś przetargu, pozwoli nam skupić się na wąskim zakresie, w którym powinniśmy szukać informacji o dłużniku.

Ważnym źródłem pozyskiwania informacji w windykacji jest śledzenie i analiza jawnych rejestrów, takich jak Krajowy Rejestr Zadłużonych (KRZ), Krajowy Rejestr Sądowy (KRS), Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej (CEIDG). Z rejestrów tych możemy się dowiedzieć, czy działalność gospodarcza dłużnika jest aktywna, zawieszona bądź wykreślona, czy podmiot będący spółką prawa handlowego jest w likwidacji, czy może już nie istnieje. Krajowy Rejestr Zadłużonych natomiast wykaże nam informację o ewentualnych postępowaniach restrukturyzacyjnych bądź

upadłościowych (w tym upadłości konsumenckiej). Uzyskanie przedmiotowych informacji pozwoli wierzycielowi wstąpić do postępowania m.in. poprzez zgłoszenie wierzytelności w toku postępowania upadłościowego.

Google Maps,
Geoportal

Źródło o bardzo ograniczonym charakterze, skupiające się wyłącznie na danych w zakresie adresu i konkretnej nieruchomości, aczkolwiek zasługujące na uwagę, to Google Maps. Dzięki tej aplikacji możemy sprawdzić istnienie danego adresu, ewentualnie wygląd konkretnej nieruchomości. Innym źródłem tego typu jest Geoportal (www.geoportal.gov.pl), który pełni rolę centralnego węzła Infrastruktury Informacji Przestrzennej, pośrednicząc w dostępie do danych przestrzennych i związanych z nimi usług.

Poszlaki – analiza
i dedukcja

Jak już była mowa, celem stosowania OSINT jest co do zasady uzyskanie informacji o konkretnym podmiocie. W pierwszej kolejności należy określić cel, dla którego podejmujemy te działania. Może to być pozyskanie informacji ważnych z punktu widzenia procesu windykacyjnego czy dalszego etapu sądowo-egzekucyjnego, w szczególności dane w zakresie miejsca zamieszkania lub pobytu, informacje związane z prowadzoną działalnością gospodarczą, takie jak NIP, rodzaj działalności, miejsce jej prowadzenia, dane kontrahentów, toczące się lub zakończone postępowanie upadłościowe lub restrukturyzacyjne. Kolejnym ważnym celem, dla którego można stosować OSINT, jest uzyskanie skutecznego kontaktu z dłużnikiem.

Poszlaki to informacje cząstkowe, niepełne, dzięki którym, przy odpowiedniej ich ilości i wartości, możemy utworzyć związek przyczynowo-skutkowy wykazujący fakt główny, zwykle kojarzone są z prawem karnym i procesami poszlakowymi.

Informacje
z „białego wywiadu”

Zebrane w toku „białego wywiadu” informacje można wykorzystać w wielu aspektach, natomiast najważniejsze z nich to:

- 1) uzyskanie skutecznego kontaktu z dłużnikiem;
- 2) poznanie sytuacji dłużnika, w tym sytuacji finansowej;
- 3) ustalenie taktyki do negocjacji z dłużnikiem;
- 4) ustalenie zasadności wszczęcia drogi sądowo-egzekucyjnej.

Prowadzenie
„białego wywiadu”

Skuteczne prowadzenie dochodzenia w ramach „białego wywiadu” wymaga umiejętności analitycznych, wnikliwości, umiejęt-

ności trafnej oceny wartości informacji. Natomiast wspomnieć wypada, iż w kontekście danych mających charakter masowy (*big data*) niezbędne są odpowiednie narzędzia informatyczne, w tym oparte na AI. Narzędzi takich jest wiele – ich możliwości są pręźnie rozwijane wraz z rozwojem wykorzystania sztucznej inteligencji. Można tutaj wskazać na narzędzia służące do analizy dużych baz danych, narzędzia śledzące i filtrujące zgromadzone informacje.

3. Wykorzystanie *artificial intelligence* (AI) w procesie windykacji masowej

Sztuczna inteligencja – *artificial intelligence* to system komputerowy, który może wykonywać zadania wymagające inteligencji człowieka. System ten jest w stanie postrzegać swoje środowisko i podejmować działania, aby zmaksymalizować możliwość osiągnięcia zamierzonego celu. Technologia AI posiada umiejętności interpretowania i analizowania danych w taki sposób, że uczy się i dostosowuje w miarę upływu czasu. Dla funkcjonowania sztucznej inteligencji niezbędne jest jej właściwe zastosowanie. Do najszybciej rozwijających się technologii AI zaliczyć można:

- 1) **uczenie maszynowe** – oznacza możliwości automatycznego uczenia się i doskonalenia na podstawie doświadczenia bez konieczności dodatkowego zaprogramowania;
- 2) **przetwarzanie języka naturalnego (NLP)** – oznacza możliwość rozpoznawania i rozumienia języka pisanego i poleceń głosowych;
- 3) **widzenie komputerowe** – to umiejętność rozumienia obrazów i filmów;
- 4) **robotyka** – połączenie wykorzystywanych mechanizmów automatyzacji ze sztuczną inteligencją.

Technologie związane ze sztuczną inteligencją aktualnie stanowią jedną z najprętniej rozwijających się technologii na całym świecie. Zastosowanie bowiem mogą mieć w każdej dziedzinie nauki i życia – już nie tylko w przemyśle czy produkcji, lecz także w medycynie, biznesie, edukacji, marketingu, prawie i wielu innych. Wykorzystanie

AI – definicja

Najszybciej rozwijające się technologie AI

Zastosowanie AI

technologii AI prowadzi do zwiększenia efektywności przedsiębiorstwa, poprawy jakości usług, redukcji kosztów, co w zasadzie zapewnia przewagę konkurencyjną na rynku oraz idący za tym wzrost przychodów. Zastosowanie sztucznej inteligencji jest więc praktycznie nieograniczone i może zostać ściśle dostosowane do konkretnych potrzeb i specyfiki danego podmiotu gospodarczego.

Zastosowanie

Rola sztucznej inteligencji w prawie, a tym samym w procesach windykacyjnych rośnie w błyskawicznym tempie. Przyjmując za punkt analizy duże przedsiębiorstwo zajmujące się windykacją należności, w pierwszej kolejności należy określić najważniejsze czynniki wpływające na rozwój takiej działalności:

- 1) **usprawnienie procesów** – częściowa automatyzacja, tworzenie i analiza dużych baz danych;
- 2) **optymalizacja kosztów** – większa wydajność pozwalająca zastąpić część czynnika ludzkiego;
- 3) **zwiększenie mocy przerobowych** – znaczne zwiększenie ilości wykonanej pracy w tym samym czasie pozwalające uzyskać lepsze wyniki finansowe.

Dostępność
sztucznej inteligencji

Rozwój tych czynników bezpośrednio wpływa na wzrost znaczenia danej firmy na trudnym rynku windykacyjnym. Należy zwrócić uwagę, iż stosowanie systemów opartych na AI nie jest obecnie niczym wyjątkowym. Na rynku bowiem dostępne są gotowe aplikacje i systemy, z których korzystają podmioty z różnych branż. Wadą tych systemów jest oczywiście brak indywidualnego dostosowania do specyfiki danej działalności. Zatem wpływ tych technologii na rozwój firmy jest ograniczony. Głównym zaś czynnikiem wybrania takiej opcji są koszty. Gotowa aplikacja jest dużo tańsza, zaś uzyskanie dostępu odbywa się na podstawie umowy z obowiązkiem regulowania abonamentu lub w ramach subskrypcji.

Indywidualizm AI
dla firm

W związku z dynamicznym rozwojem technologii AI oraz ambicjami dużych firm uzyskania jak najwyższej pozycji na rynku usług windykacyjnych, coraz większą popularnością cieszy się wyposażanie we własne aplikacje i programy na wyłączność, dostosowane do profilu i oczekiwań danego podmiotu gospodarczego. Rozwiązanie takie jest niezwykle kosztowne, dlatego wymaga uprzedniej analizy kosztów, możliwości jego pełnego wykorzystania i regulacji prawnych.

Boty czatowe (*Chatbots*) to programy komputerowe oparte na AI, które zdolne są do przetwarzania języka naturalnego – NLP oraz uczenia maszynowego. Mają one za zadanie prowadzić rozmowę z człowiekiem w konkretnej dziedzinie, w zależności od zastosowania. Aktualnie są wykorzystywane na szeroką skalę na całym świecie, w tym w Polsce. Są na tyle powszechne, że praktycznie każdy w swoim życiu miał styczność z tego rodzaju botem. Wykorzystywane na szeroką skalę mają za zadanie automatyzować powtarzalne zadania i procesy, co pozytywnie wpływa na optymalizację kosztów i usprawnienie tych procesów. Swoją ogromną rolę odgrywają na wielu płaszczyznach życia codziennego, w tym w procesie windykacji masowej.

Chatboty

Sposób działania botów głosowych (*Voicebots*) jest tożsamy z botami czatowymi. Różnica polega w głównej mierze na tym, iż ich działanie opiera się o przetwarzanie głosu. *Voiceboty* są zdolne nie tylko do odbierania połączeń przychodzących, ale również do wykonywania połączeń wychodzących. W windykacji masowej mogą udzielać podstawowych informacji (oraz odbierać je od rozmówcy), przypominać o terminach spłat czy prowadzić podstawowe negocjacje. Uzyskane informacje mogą być zapisywane i segregowane, zgodnie z ich zaprogramowaniem.

Boty głosowe

Automatyzacja wiadomości SMS/e-mail to szeroko wykorzystywana opcja, polegająca na masowej wysyłce wiadomości SMS bądź e-mail w zakresie wezwania do kontaktu, wezwania do zapłaty czy podjęcia innych czynności, według oczekiwań stosującego ten rodzaj działań. W oczywisty sposób zwiększa moce przerobowe pracowników i automatyzuje procesy wykonywane w procesie windykacyjnym.

Masowa wysyłka
SMS/e-mail

Kompleksowe narzędzia wspomagające proces windykacji są to wszelkie narzędzia pozwalające nie tylko zautomatyzować znaczną część procesu windykacyjnego, ale nadto zwiększyć jego wydajność i efektywność. Mowa tutaj o programach analitycznych, filtrujących, raportujących, a także platformach do obsługi procesu windykacyjnego oferujących usprawnienie kontaktu z dłużnikiem w różnych formach, generowanie pism procesowych, zarządzanie sprawami, monitorowanie procesu w danej sprawie, integrację z systemami płatności czy aplikacje ułatwiające windykację terenową. Narzędzia

Narzędzia
wspomagające

takie posiadają również odpowiednie funkcje w toku postępowania sądowego – e-sąd/EPU, a nawet egzekucyjnego, umożliwiające pobieranie i segregowanie konkretnych danych dotyczących danej sprawy.

Narzędzia śledzące

Narzędzia śledzące i monitorujące służą do wyłapywania zmian dotyczących konkretnych podmiotów w jawnych rejestrach, mających znaczenie w toku prowadzonej windykacji. Możemy tutaj wskazać na dwa zasadnicze rejestry: Krajowy Rejestr Zadłużonych (KRZ) oraz Internetowy Monitor Sądowy i Gospodarczy (IMSiG). W toku masowego dochodzenia należności korzystanie z takich narzędzi może zabezpieczyć prawo wierzyciela do zgłoszenia wierzytelności w ustawowym terminie w toku postępowania upadłościowego. Należy pamiętać, iż zgodnie z obowiązującym prawem zgłoszenie wierzytelności dokonane z naruszeniem ustawowego terminu wiąże się dla wierzyciela z koniecznością pokrycia dodatkowej opłaty, co zwłaszcza w kontekście mniejszych wierzytelności, spowoduje niecelowość zgłaszania tych wierzytelności.

Zagrożenia AI

Dynamiczny rozwój potęgi jaką jest sztuczna inteligencja to nie tylko pozytywne aspekty. Technologia ta niesie za sobą poważne zagrożenia, niebezpieczeństwa, sama zaś, poza oczywistymi zaletami, posiada również istotne wady. Obecnie każdy człowiek korzystający z Internetu może obserwować ogromne możliwości sztucznej inteligencji, która jest w stanie m.in. „ożywiać zdjęcia”, generować obraz i dźwięk czy tworzyć idealne fotomontaże. To tylko nieliczne możliwości tej technologii, które spotkać można w życiu codziennym. Należy jednak pamiętać, iż możliwości te są i nadal będą wykorzystywane, nie tylko w celach legalnych m.in. marketingowych, ale również jako idealne wręcz narzędzie do dokonywania czynów zabronionych czy nieetycznych np. dezinformacyjnych. Zdecydowanie technologia AI posiada również swoją szarą i czarną sferę.

Scam

Przykładem nielegalnej materii, w której AI pełni zasadniczą rolę, są oszustwa internetowe (scam). Popularna niegdyś metoda oszustwa zwana „na wnuczka”, która w zasadzie narodziła się jako oszustwo przy wykorzystaniu rozmowy telefonicznej, nadal jest atrakcyjna dla oszustów również przy wykorzystaniu Internetu. Aktualnie próby ataków są na tyle częste, że narażony na nie jest każdy korzystający z usług telekomunikacyjnych czy internetowych.

Najczęstszą formą scamu jest **phishing**, czyli działanie polegające na podszywaniu się pod zaufane podmioty, takie jak instytucje finansowe, operatorzy komórkowi, firmy kurierskie, państwowe usługi online, w celu wyłudzenia danych autoryzacyjnych lub innych danych wrażliwych, co ostatecznie ma umożliwić kradzież środków pieniężnych z rachunku bankowego ofiary. Możliwości oraz pomysłowość autorów takich procederów są w zasadzie nieograniczone, zaś zasady działania i wykorzystywane środki ulegają częstym zmianom i rozwojowi.

Najczęstszymi formami **phishingu**, z którymi możemy spotkać się w życiu codziennym są:

- 1) **phishing e-mailowy** – polega na wysłaniu fałszywej wiadomości e-mail, imitującej oryginalną wiadomość od zaufanego podmiotu np. banku, firmy kurierskiej, portalu aukcyjnego, która zawiera link, po kliknięciu którego ofiara przenoszona jest na stronę zewnętrzną, gdzie ma podać dane autoryzacyjne lub inne dane wrażliwe. Zarówno treści wiadomości e-mail, jak i internetowej strony zewnętrznej, są przygotowane w taki sposób, aby nie można było ich odróżnić od oryginału;
- 2) **smishing (SMS phishing)** – oszukańcze działanie przy wykorzystaniu wiadomości SMS. Ofiara otrzymuje wiadomość SMS imitującą wiadomość od zaufanego podmiotu wraz z linkiem oraz krótką informacją mającą wywołać w odbiorcy natychmiastowe działanie np. „Twoje konto zostanie zablokowane...”, „Twoja paczka została wstrzymana...”;
- 3) **vishing (voice phishing)** – w tego rodzaju oszustwie wykorzystywane jest połączenie telefoniczne. W odróżnieniu od powyższych wymaga większych umiejętności od potencjalnego sprawcy. Natomiast cel jest analogiczny, wprowadzenie ofiary w błąd w celu uzyskania danych autoryzacyjnych lub innych danych wrażliwych bądź zmanipulowanie ofiary, w taki sposób, aby sama wykonała przelew na rachunek bankowy oszusta.

Skuteczność wyżej opisanych metod została umiejętnie zwiększona dzięki technologii AI. Należy podkreślić, iż obecne możliwo-

[Przejdź do księgarni →](#)

ksiegarnia.beck.pl