



MONITORING A SPRÁVA POHLEDÁVEK  
MIMOSOUDNÍ INKASO  
SOUDNÍ INKASO  
EXEKUČNÍ INKASO



## Identifikační údaje

<b>Obchodní jméno</b>	<b>B4B INKASSO s.r.o.</b>
<b>Sídlo společnosti</b>	736 01 Havířov – Podlesí, Kollárova 1653/2b
<b>IČ, DIČ</b>	26794845, CZ26794845
<b>Web</b>	<a href="http://www.b4b-inkasso.com">www.b4b-inkasso.com</a>
<b>Statutární orgán</b>	Ing. Vladislav Bubík – jednatel společnosti Ing. Miroslav Rozbroj – jednatel společnosti
<b>Ostatní</b>	Jeden ze zakládajících členů Asociace inkasních agentur ČR Člen Hospodářské komory Držitel certifikátu kvality ISO

## Zázemí

Společnost sídlí v nově vybudovaném administrativním komplexu v Havířově, plánovaném na míru potřebám moderní inkasní agentury a splňujícím vysoké nároky na bezpečnost a efektivitu provozu.



## Historie

- 1993** Současní majitelé zahájili činnost v oboru mimosoudního inkasa pohledávek založením jedné z prvních inkasních společností v ČR CBS-CZECH BUSINESS SERVIS spol. s r. o.
- 2003** Vznik společnosti B4B INKASSO s.r.o. Firmu založili majitelé a jednatelé Ing. Vladislav Bubík a Ing. Miroslav Rozbroj, 10% podíl vlastní rakouská společnost B4B Forderungsmanagement und Inkassogesellschaft GmbH
- 2003** Vznik **Asociace inkasních agentur, B4B INKASSO s.r.o. je spolu zakládajícím členem**
- 2007** Zavedení norem ČSN EN ISO 9001
- 2013** Stěhování do nově vybudovaného, moderního, administrativního centra v Havířově
- 2018** **Udělení licence ČNB na samostatného zprostředkovatele spotřebitelského úvěru**





## Proč B4B INKASSO

- ❖ **Vysoká úspěšnost:** bez rozdílů typu portfolia
- ❖ **Rychlost:** součástí našeho know-how je vymáhat pohledávky v co nejkratším čase
- ❖ **Komunikace:** naši klienti oceňují rychlou a jasnou komunikaci
- ❖ **Odbornost:** náš tým tvoří kvalifikovaní specialisté s mnohaletými zkušenostmi z oboru
- ❖ **Dobré jméno:** s námi neriskujete svou pověst, Vaše dobré jméno je na prvním místě
- ❖ **Dodržování legislativy:** dbáme na dodržování předpisů a kodexu AIA CZ
- ❖ **Stabilita:** díky nízké fluktuaci mohou naši klienti komunikovat se stále stejnými osobami
- ❖ **Náš tým:** vysoká produktivita, zdravá soutěživost, dobré vztahy na pracovišti

## Nabízené služby

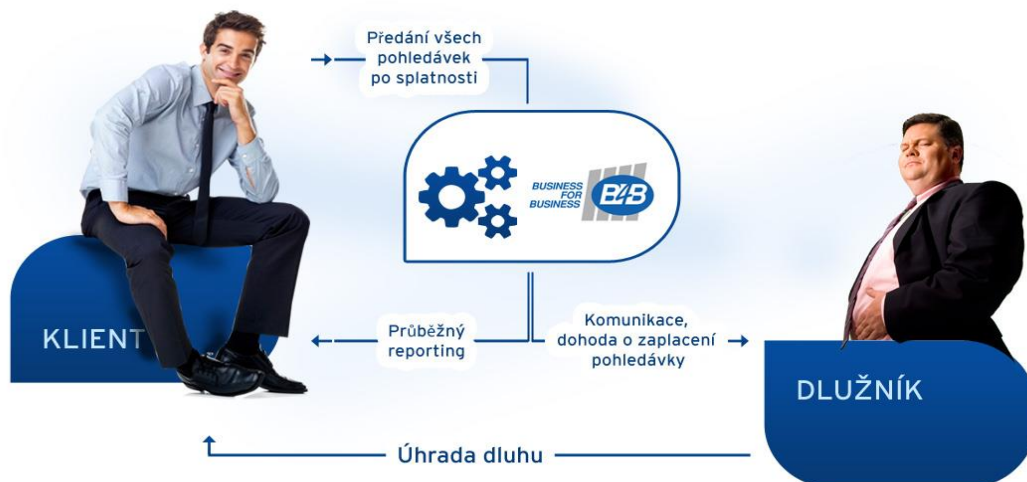
Jsme připraveni poskytnout Vám komplexní řešení v oblasti vymáhání pohledávek a prevenci jejich vzniku. Postupujeme korektně, systematicky, s patřičným důrazem a přitom je pro nás prioritou zachování dobrého jména Vaší i naší společnosti.

**Soft inkaso** – jde o systém, kdy pohledávky podle dohodnutého modelu přebíráme do správy ihned po splatnosti (nebo před splatností) a informujeme Vašeho klienta jménem Vaší společnosti o splatnosti, úhradě dluhu apod.

**Mimosoudní inkaso** – s dlužníkem komunikují odborně vyškolení operátoři našeho call centra. Naší vyjednávací silou pohledávku vymůžeme mimosoudně. Zajistíme tak zdravý tok Vašich financí.

**Soudní inkaso** – zabezpečíme nastavení efektivního a především finančně výhodného postupu, který nezatěžuje Vaši administrativu. Minimalizujeme Vaše náklady soudního řízení. Připravíme veškeré podklady, zpracujeme elektronický platební rozkaz. Současně s dlužníkem vyjednáваме.

**Exekuční inkaso** – ve spolupráci s exekutorskými úřady postupujeme nejefektivnější cestou. Fixní náklady jsme snížili na minimum. Zajistíme výkon rozhodnutí. Úspěšnost exekuce závisí na aktivní spolupráci s exekutorem a informacích, které máme k dispozici při našem řízení.





## Popis procesu mimosoudního vymáhání

---

Na základě podepsané příkazní smlouvy a plné moci k zastupování, zahájíme inkasní proces. Předávání pohledávek/ky je realizováno elektronickou cestou.

### Postup vymáhání

- ❖ Příjem vaší zakázky – nejsou vyžadovány kopie dokumentů. V první fázi mimosoudního vymáhání požadujeme data pouze v elektronické podobě, dle vašich možností.
- ❖ Specializovaný tým operátorů je seznámen s výše uvedeným projektem a argumentací, která povede k vyšší úspěšnosti vymáhání pohledávek. Argumentace se u jednotlivých projektů liší v závislosti na době vymáhání, stáří, povaze pohledávek atd.
- ❖ Následně odchází písemná upomínka (nejpozději v den po importu pohledávek) – na základě plné moci informujeme Vašeho klienta/dlužníka o předání pohledávky správě B4B Inkasso s.r.o.
- ❖ Mimo SMS a elektronickou komunikaci uskutečníme minimálně dva vymáhací hovory pro zvýšení efektivity odeslaného dopisu. Operátor individuálně komunikuje s dlužníkem, s cílem zajištění úhrady pohledávky v co nejkratším čase.
- ❖ Při komunikaci s dlužníkem se snažíme v první řadě o úhradu celého dluhu. Záleží vždy na průměrné výši pohledávek. Operátoři jsou cíleně proškoleni s jasným cílem zajistit řádné splátkové dohody v pravidelném intervalu.
- ❖ Vzhledem k tomu, že se jedná o pohledávky z úvěrů, klademe důraz na další kroky vedoucí k vymožení dlužné částky. Specializovaný tým „dohledářů“ intenzivně dohledává a ověřuje aktuální kontaktní informace na úřadech, soudech, u sousedů, atd.
- ❖ V případech, kde nevznikla s dlužníkem dohoda o úhradě dluhu, a evidujeme kontaktní adresu, vysíláme do terénu inkasní inspektory.
- ❖ Specializovaný tým operátorů následně provádí další kroky vedoucí k vymožení dlužné částky (upomínky, telefonáty, splátkové kalendáře, uznání dluhu, SMS, emaily).
- ❖ Používáme progresivní telefonování za použití Dialeru.
- ❖ Po celou dobu správy systém INKAS automaticky hlídá insolvenční rejstřík. Veškeré informace se na jednotlivých spisech zaznamenávají.

Délka inkasního procesu se nastavuje podle typu pohledávek nejčastěji v rozmezí 3 – 6 měsíců.

V případě Vašeho zájmu zajistíme pokračování mimosoudního vymáhání v soudním řízení u nevymožených pohledávek. Specializovaný tým právního oddělení garantuje vysokou úroveň právního zastoupení advokáty, kteří jsou odborníci v dané problematice. **Činnost právního oddělení nesměřuje pouze k zajištění rozhodnutí ve sporu, ale zároveň intenzivně zajišťuje vymožení pohledávky v co nejkratším čase.** Oproti běžným advokátním kancelářím, kontaktujeme dlužníka i v průběhu řízení několikrát (telefonicky, sms, elektronickou komunikací) s možností sjednat smírná řešení.



## Služba mimosoudní inkaso zahrnuje

- ✓ **Písemná a elektronická komunikace** s „neplaticím“ klientem, SMS a telefonování. Jedná se zejména o psychologické vyjednávání a hledání optimálního řešení situace neplaticího klienta.
- ✓ **Vyhledávání dlužníků** ve vlastní rozsáhlé databázi a dalších dostupných databázích.
- ✓ Projednání **stížností či reklamací** dlužníků, vyřízení sporných případů.
- ✓ **Osobní návštěva inkasním inspektorem** „v terénu“. Probíhá monitoring aktuálních majetkových poměrů dlužníka, v případě změny pobytu se snažíme zajistit aktuální údaje o dlužníkovi.
- ✓ **On-line náhled pro Vás na vaše pohledávky**. Součástí našich webových stránek [www.b4b-inkaso.com](http://www.b4b-inkaso.com) je Klientské centrum, kde po zadání přístupového jména a hesla může klient nahlížet do chronologie zpracovávaných pohledávek v našem systému a vytvářet si statistiky.



Rozmístění inkasních inspektorů v ČR

**Tabulka 31881**

Zápis	UOLUC	Záhl částka	18 187,00
Dlužb		Úrok	90 299,44
Časb		Náklady	0,00
AME 1		Výnosy	0,00
Časb		Celkem	108 486,44

**Přehled výpisů sázu 31881**

Datum	Ve zkratce	Částka
30.0.2018	SMO připomenutí úhrady	0,00
9.3.2018	FAK pl. na nář. RP	0,00
8.3.2018	PL na nář. úřad RP	-800,00
28.2.2018	SMO připomenutí úhrady	0,00
5.2.2018	FAK pl. na nář. RP	0,00
2.2.2018	PL na nář. úřad RP	-800,00
28.1.2018	SMO připomenutí úhrady	0,00
16.1.2018	FAK pl. na nář. RP	0,00
9.1.2018	Příchozí SMS	0,00
9.1.2018	SMO dubňování	0,00
9.1.2018	SMO dubňování	0,00
9.1.2018	TR. neobsl.	0,00
8.1.2018	PL na nář. úřad RP	-800,00
29.12.2017	DĚL. POZN. Č. 11	0,00
29.12.2017	SMO připomenutí úhrady	0,00
1.12.2017	FAK pl. na nář. RP	0,00

- ✓ Zajištění **sledování bonity dlužníka** v průběhu mimosoudního i soudního inkasa. Mezi standardní procesy patří sledování bonity dlužníka – insolvence, konkurz a likvidace včetně změn jako je odmítnutí insolvenčního návrhu se automaticky zaznamenávají do našeho CRM INKAS v pravidelných intervalech tak, ať dokážeme včas zajistit následný nevhodnější proces ve prospěch klienta.



- ✓ **Zajištění nahrávání telefonních hovorů.** Veškeré hovory (příchozí i odchozí) jsou nahrávány a archivovány po dobu 24 měsíců (dle platných zákonů ČR). Zajišťujeme denní umístování nahrávaných hovorů (formát OGG) na zabezpečený server. Nahrávky spojených hovorů aktivně používáme pro měření až zvýšení kvality práce operátorů. Hovory jsou k dispozici v našem systému k online přehrání a zároveň jsme schopni velmi rychle hovor doložit dle potřeb klientovi.

Možnost pracovat s nahrávkami hovorů využívá nejvíce vedoucí týmu, který spolu s manažerem kvality a odborným dohledem hovory hodnotí, a to na základě hodnotícího formuláře. Hodnotící formulář hovorů slouží ke zlepšení kvality hovorů operátorů. Operátoři jsou tak cíleně vedeni k neustálému zlepšování kvality.

- ✓ **Proškolení spolupracovníků** co do komunikace s vymáhanými osobami, včetně proškolení základního legislativního rámce. Pro naše interní účely pravidelně zajišťujeme tréninky a školení operátorů Call centra, vedoucích týmů, středního managementu, obchodních manažerů a manažerů projektů.



Operátoři jsou proškoleni psychology, právními zástupci, exekutory a insolvenčním správcem pod vedením „kouče“, Ondry Sukače.



## Úspěšnosti ve vymáhání

Z dlouhodobých statistik vedených naší společností vyplývá, že díky personálnímu a technickému vybavení jsme schopni dosahovat vysokých úspěšností.

**B4B INKASSO s.r.o. dokazuje svoje schopnosti a účinnost postupů na prokazatelné vysoké úspěšnosti ve vymáhání.** Služby nabízíme pro malé i velké firmy s různým stupněm vymáhacích procesů, s různou výši a dobou splatnosti pohledávky.

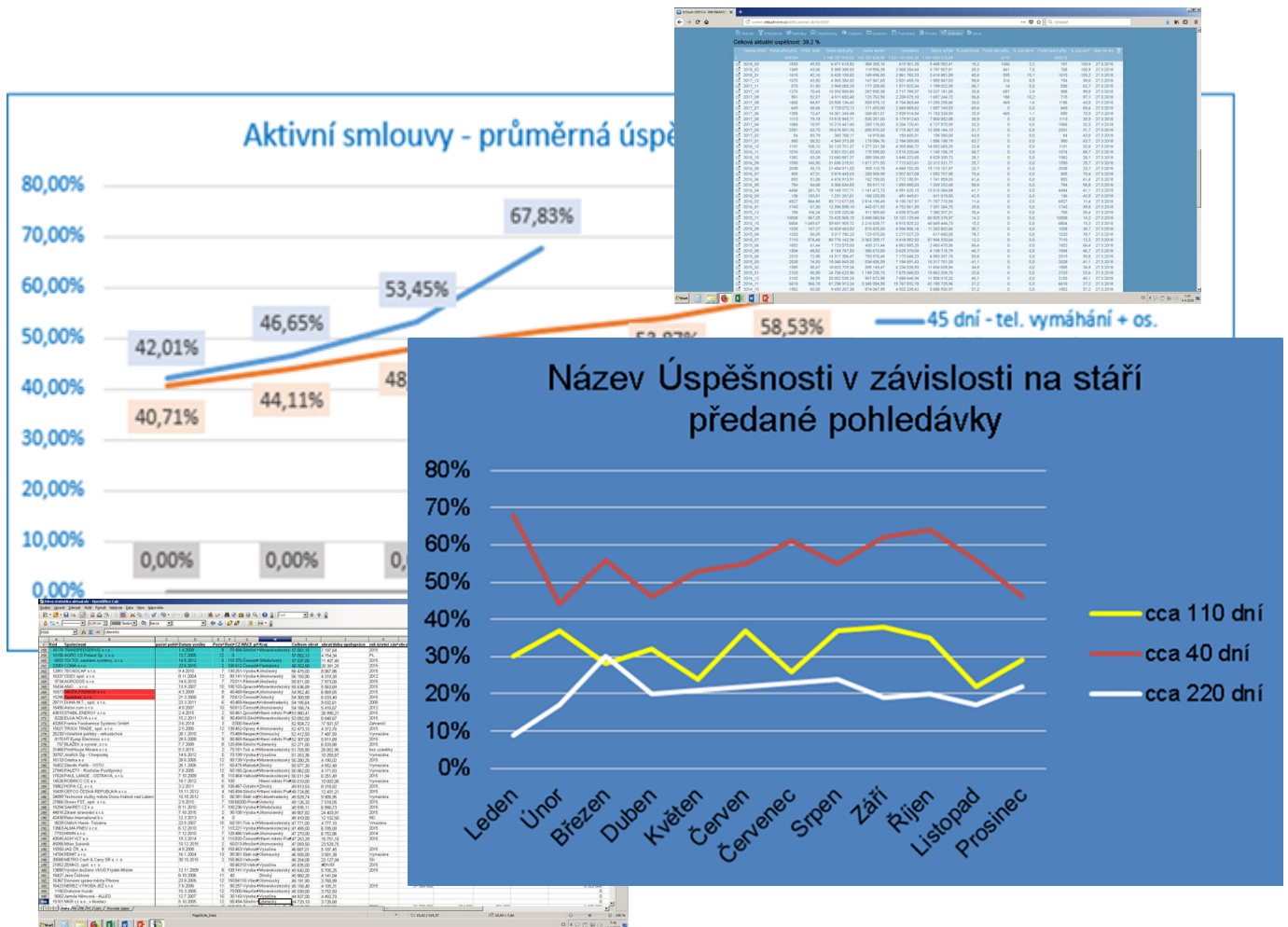
### Portfolio případů

- Nezajištěné pohledávky z aktivních smluv 30 dní ve správě
- Nezajištěné pohledávky po zesplatnění 90 dní ve správě
- Zajištěné pohledávky z aktivních smluv 30 dní ve správě
- Zesplatněné pohledávky z aktivních smluv 90 dní ve správě

### průměrná úspěšnost

- 30% - 70%
- 28% - 33%
- 35% - 55%
- 15% - 20%

### Příklad úspěšnosti klienta





## Předávání dat

---

Předávání dat je realizováno elektronickou cestou a to v podobě excelové tabulky nebo podobné aplikace. Nejsou vyžadovány žádné kopie dokumentů.

### ❖ **kryptování pomocí PGP klíče** -

bližší info na [https://cs.wikipedia.org/wiki/Pretty\\_Good\\_Privacy](https://cs.wikipedia.org/wiki/Pretty_Good_Privacy)

- B4B tuto formu předávání dat upřednostňuje
- v prvotní fázi je nutno si vyměnit pouze veřejné PGP/GPG klíče, pak se již jen zasílají zakryptované soubory (nesdělují se nikomu heslo)

### ❖ **kryptování pomocí programu 7zip**

bližší info na <https://cs.wikipedia.org/wiki/7-Zip>

- formáty \*.zip a \*.7z lze kódovat metodou AES-256 (doporučená forma kódování)
- soubory je nutné po zarchivování vždy zakódovat dohodnutým heslem (heslo lze nastavit při počátku spolupráce, nebo nastavit algoritmus, jak se má heslo měnit)

### ❖ **přístup na datové úložiště B4B**

bližší info na [https://cs.wikipedia.org/wiki/SSH\\_file\\_transfer\\_protocol](https://cs.wikipedia.org/wiki/SSH_file_transfer_protocol)

- pro pravidelně předávající klienty jsme připraveni vytvořit přístup na SFTP
- pro přístup k datovému úložišti je potřeba sdělit IP adresu klienta, ze kterého bude na SFTP B4B přistupovat
- je nutno nastavení celého procesu tzn. IP klienta, login, heslo a předání přístupových údajů
- musí se nainstalovat a nastavit FTP program u klienta (např. FileZilla The free FTP solution)

### ❖ **přístup na datové úložiště klienta**

## Call centrum B4B inkaso

---

V roce 2003 jsme vybudovali vlastní call centrum v Havířově. Kapacitu operátorských míst jsme v roce 2013 zvýšili na 120 pracovišť. V současné době zaměstnáváme 70 pracovníků na hlavní pracovní poměr. Zároveň zaměstnáváme 3 pracovníky na vedlejší pracovní poměr. Pracovní příležitosti dáváme i zdravotně handicapovaným pracovníkům.

### **Nízká fluktuace zaměstnanců**

**Vzhledem k lokaci a přátelského přístupu k zaměstnancům našeho Call centra je fluktuace velmi nízká. Průměrná délka pracovního vztahu s našimi zaměstnanci je až 8let.**





## Reference

---



### Další klienti ze sektoru poskytování bankovních a nebankovních finančních služeb

COOL CREDIT, s.r.o., COFIDIS s.r.o., Creamfinance Czech, s.r.o., Kontex Trade International s.r.o., Twisto payments a.s., EC Financial Services, a.s., Orange finance s.r.o.

### Významní klienti ze sektoru B2B

Veletrhy Brno a.s., Fabory-CZ s.r.o., Marius Pedersen a.s., SIAD Czech spol. s r.o., MAFRA, a.s., MAKRO Cash & Carry ČR s.r.o., MEDIATEL, spol. s r.o., TATRA TRUCKS a.s., NAOS CZECH REPUBLIC s.r.o., MOFO CZ s.r.o., VRABEC a VRABEC s.r.o., Šmídl s.r.o., MOSS logistics s.r.o., LED MULTIMEDIA s.r.o., Nej TV a.s, KRKONOŠSKÉ OBÁLKY s.r.o., Vladimír Dostál - zemní práce, autodoprava, s.r.o., Asseco Solutions, a.s., RICOH Czech Republic s.r.o., FCC Česká republika, s.r.o., Bisnode Česká republika, a.s., Economia, a.s., Inform Data a.s. **a dalších více než 450 firem a společností**

## Působnost B4B Inkasso

---

Rozmístění našich partnerských společností v Evropě



#### **Haviřov**

B4B INKASSO s.r.o.

#### **Banská Bystrica**

B4B INKASO s.r.o.

#### **Katowice**

Inkasso Plus Sp. Z o.o.



#### **Vídeň**

B4B Forderungsmanagement und Inkassogesellschaft GmbH

#### **Ljubljana**

B4B Inkaso, upravljanje terjatev in svetovanje d.o.o



## Cenová nabídka

---

Konkrétní cenovou nabídku jsme připraveni předložit po bližším seznámení se s parametry vymáhaných pohledávek.



## Závěrem

---

**Při vymáhání pohledávek neustále pracujeme na vývoji nových nástrojů. Investujeme do špičkové techniky. Mění se tržní, ekonomická a právní situace si žádá neustálé změny v přístupu a procesech.**

**B4B INKASSO s.r.o.**  
VRACÍME PENĚZŮM PŮVODNÍ TVAR

