

# Przyjazna windykacja – czy to możliwe?

Windykacja w bibliotece to trudny temat. Jakie kroki należy podjąć, aby odzyskać niezwrócone materiały? Czy usługi windykacyjne są w interesie czytelnika? Rzeszowska biblioteka skutecznie odzyskuje zbiory i jednocześnie nie zraża czytelników. Jak? Pieniądze to nie wszystko.

MAREK KACZMAR

**J**ak wynika z najnowszych danych Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor i Biura Informacji Kredytowej łączna kwota zadłużenia wszystkich obywateli Rzeczypospolitej Polskiej wyniosła na koniec września 2016 roku: 47,19 mld zł (Źródło: <https://www.zadluzenia.com/arttykul/big-infomonitor-wszystkie-informacje/>). Na to zadłużenie składają się różnego rodzaju zobowiązania pieniężne, poczynając od kredytów hipotecznych, a kończąc na pożyczkach, karach administracyjnych i innych drobnych zobowiązaniach życia codziennego.

Na rynku pojawia się coraz więcej firm windykacyjnych, które odpłatnie odzyskują wierzytelności. Z czym zwyktemu obywatelowi kojarzy się windykacja? Najczęściej z niczym miłym i przyjemnym. Windykator jawi się jako ktoś, kto wszelkimi możliwymi sposobami stara się uprzykrzać życie, aby wyegzekwować spłatę długu.

## WINDYKACJA W BIBLIOTECE

Nie zawsze jednak windykacja jest skierowana wyłącznie na osiągnięcie jak największego zysku wszelkimi możliwymi sposobami. Jednym z wyjątków jest windyka-

cja zaległych należności z tytułu przetrzymanych materiałów bibliotecznych prowadzona przez Wojewódzką i Miejską Bibliotekę Publiczną w Rzeszowie.

Biblioteki publiczne są prawnie zobligowane do ochrony swoich zbiorów, które stanowią dobro narodowe i służą zachowaniu dziedzictwa narodowego. Ustawa o bibliotekach uprawnia biblioteki do pobierania opłat od czytelników, którzy nie zwrócili w terminie wypożyczonych materiałów bibliotecznych. Jest to jedna z niewielu sytuacji, kiedy biblioteka – instytucja publiczna świadcząca usługi nieodpłatnie – może domagać się od czytelnika opłaty.

W WiMBP w Rzeszowie windykacja zaległych należności z tytułu przetrzymania materiałów bibliotecznych prowadzona jest od maja 2015 r., kiedy to zarządzeniem dyrektora wprowadzona została procedura windykacyjna. Biblioteka już wcześniej prowadziła windykację zaległych należności, zlecając jej wykonanie podmiotom zewnętrznym, tj. firmom windykacyjnym, które za swoje usługi naliczały dodatkową prowizję. Dyrektor stwierdziła jednak, iż windykacja należności w publicznej instytucji nie może być prowadzona tak jak w firmach komercyjnych.

## W PRAKTYCE

Nasza biblioteka prowadzi działania windykacyjne jedynie w przypadku, gdy wcześniejsze upomnienia telefoniczne, pisemne i mailowe, kierowane do czytelników przez kierowników agend, nie przynoszą żadnych rezultatów. Zaległe należności windykowane są, za okres wskazany przez dyrektora biblioteki, przez pracownika pisemnie upoważnionego do wykonywania tego zadania.

Windykacja prowadzona jest na podstawie „tabel zaległych należności”, przedkładanych co roku przez kierowników agend biblioteki. Tabela zawiera niezbędne informacje o czytelniku: imię, nazwisko (imię i nazwisko opiekuna prawnego), PESEL, adres zamieszkania i ID czytelnika. W tabeli zamieszczane są również informacje o zbiorach: nazwisko i imię autora (reżysera), tytuł materiału bibliotecznego, numer inwentarzowy, data wypożyczenia (ewentualnie data zwrotu materiału w przypadku wierzytelności pieniężnej), kwota zaległych wierzytelności oraz kwota wcześniejszych upomnień, a także ewentualne uwagi kierowników agend.

Windykacja prowadzona jest w stosunku do osób, które ukończyły 15 lat, a w przypadku osób niepełnoletnich wezwania otrzy-

mują ich opiekunowie prawni. Wezwanie windykacyjne zawiera informację o nieoddanych materiałach bibliotecznych, ze wskazaniem autora, tytułu, rodzaju, numeru inwentarzowego oraz miejsca wypożyczenia. W zawiadomieniu znajduje się również informacja o aktualnej kwocie zadłużenia, informacja na temat terminu i możliwości dokonania zwrotu materiałów bibliotecznych oraz zapłaty zaległych należności na rzecz biblioteki.

## KARY DLA ZAPOMINALSKICH

Czytelnicy niejednokrotnie zapominają o konieczności zwrotu wypożyczonych materiałów bibliotecznych. Niektórzy nie oddają książek przez kilka lat, co kończy się naliczeniem bardzo wysokiej kary pieniężnej oraz koniecznością zakupu utraconych przez bibliotekę tytułów. Brak szczególnie poszukiwanych przez czytelników pozycji często powoduje, iż szukają ich oni w innych bibliotekach lub są zmuszeni do zakupu danego tytułu w księgarni.

Rekordzista naszej biblioteki miał zadłużenie na ponad dwa tysiące złotych. To właśnie dla takich osób wprowadzony w bibliotece regulamin windykacji przewiduje możliwość zwrócenia się z wnioskiem o częściowe umorzenie zaległych należności z tytułu przetrzymania materiałów bibliotecznych lub z wnioskiem o rozłożenie przedmiotowych należności na dogodnie dla czytelnika raty. W szczególnie uzasadnionych przypadkach zadłużenie pomniejszane jest do symbolicznej kwoty. Warto jednak zaznaczyć, że możliwość skorzystania z instytucji umorzenia części zaległych należności lub rozłożenia ich na raty, uzależniona jest od zwrotu wypożyczonych uprzednio materiałów bibliotecznych lub ewentualnie odkupienia tytułu

**Barbara Chmura, dyrektor WiMBP w Rzeszowie:** „Prowadzone przez nas działania windykacyjne mają przede wszystkim na celu odzyskiwanie materiałów bibliotecznych, na które czekają inni czytelnicy. Zaległości pieniężne są sprawą drugorzędną. Zdajemy sobie sprawę, że większość czytelników zapomina o zwrocie materiałów bibliotecznych z powodu roztargnienia lub natłoku spraw życia codziennego. To właśnie z myślą o tych czytelnikach wprowadziliśmy możliwość odwołania się i złożenia wniosku o umorzeniu części należności na rzecz WiMBP w Rzeszowie. Przy umarzeniu należności mamy również na względzie trudną sytuację materialną niektórych osób, dla których nawet 20 zł jest kwotą bardzo wysoką. Mam tu na myśli ludzi starszych, osoby bezrobotne oraz osoby posiadające rodziny wielodzietne. Wszystkie środki uzyskane z prowadzonej przez nas windykacji są w całości wykorzystywane na cele statutowe WiMBP w Rzeszowie, w tym na zakup zbiorów oraz na działania związane z promocją czytelnictwa.

Z wnioskami o umorzenie przychodzą do biblioteki różni czytelnicy. Niektórzy usprawiedliwiają brak terminowego zwrotu materiałów bibliotecznych chorobą, problemami rodzinnymi czy zwykłym roztargnieniem. WiMBP w Rzeszowie stara się być wyrozumiała dla czytelników, którzy dobrowolnie oddają materiały biblioteczne i składają wnioski o umorzenie zaległych należności lub rozłożenia ich na raty. Wychodzimy z założenia, że windykacja ma przede wszystkim naturę wychowawczą, a nie zarobkową. Natomiast wszelkie środki zgromadzone z tytułu prowadzenia windykacji wracają z powrotem do czytelników w postaci nowych materiałów bibliotecznych zakupywanych przez WiMBP w Rzeszowie”.

wskazanego przez kierownika danej agendy bibliotecznej.

Każdy czytelnik korzystający z zasobów rzeszowskiej biblioteki ma obowiązek ich zwrotu w terminie 30 dni od momentu wypożyczenia. Może dokonać przerwania danej pozycji i przedłużyć termin zwrotu materiału bibliotecznego o kolejne 30 dni. Biblioteka nie dolicza do głównej kwoty zadłużenia żadnych dodatkowych prowizji, a dzienna kwota naliczanej kary za przetrzymanie materiałów bibliotecznych wynosi jedynie 20 groszy.

Z danych statystycznych z 2016 r. wynika, że w WiMBP w Rzeszowie zarejestrowanych było blisko 39 tys. aktywnych czytelników, z czego z terminowym zwrotem materiałów bibliotecznych zalega ok. 3,5 tys. czytelników. Warto zauważyć, że ten sam czytelnik niejednokrotnie

zalega ze zwrotem kilku materiałów bibliotecznych. Prowadzona przez bibliotekę windykacja doprowadziła do zwrotu ok. 30% niezwróconych materiałów bibliotecznych, z których na nowo mogą korzystać pozostali czytelnicy.

Dostępność większej liczby materiałów bibliotecznych, także tych odzyskanych w wyniku windykacji, wpływa na poprawę wskaźników czytelnictwa w bibliotece. Jak widać, windykacja może być prowadzona również w sposób przyjazny i uwzględniający nie tylko interesy wierzyciela, lecz także przeciętnego użytkownika biblioteki.

**MAREK KACZMAR**  
Wojewódzka i Miejska Biblioteka  
Publiczna w Rzeszowie