

Obsługa procesu windykacji w SI EMERYT

Ogólne założenia

Proces windykacji należności pieniężnych z tytułu nienależnie pobranych świadczeń emerytalno-rentowych, w trybie egzekucji administracyjnej, w Zakładzie Emerytalno-Rentowym MSWiA, obejmuje ogół czynności zmierzających do odzyskania należności głównej oraz należności ubocznych (odsetek od nieterminowych wpłat, pozostałych odsetek, kosztów upomnienia, kosztów egzekucyjnych), wobec byłych świadczeniobiorców Zakładu oraz osób trzecich.

Proces rozpoczyna się poprzez wystawienie przez Wydziały merytoryczne decyzji o nienależnie pobranym świadczeniu, która po uprawomocnieniu się przekazywana jest do komórki windykacji FK w celu przeprowadzenia i realizacji windykacji zgodnie z obowiązującymi przepisami, a cały proces kończy się przekazaniem przez komórkę windykacji FK informacji o uzyskaniu spłaty (zakończeniu sprawy) do Wydziałów merytorycznych.

Z uwagi na specyfikę prowadzenia spraw windykacyjnych oraz usprawnienie obiegu dokumentów, niezbędne jest zapewnienie wglądu do bieżących czynności windykacyjnych pracownikom kancelarii, wydziałów merytorycznych, zajmujących się potrąceniami komorniczymi oraz wypłatami.

W systemie SI Emeryt powinien pojawić się wydzielony moduł, umożliwiający dodanie sprawy (z chwili przekazania sprawy do realizacji do komórki windykacji FK, sprawa pojawia się w odpowiednim module SI-Emeryt) oraz monitorowanie procesu odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń. Ze względu na prowadzenie pełnej ewidencji korespondencji wychodzącej i otrzymywanej w sprawach windykacyjnych w systemie e-DOK, w SI Emeryt należy wprowadzić przede wszystkim dane użyteczne dla osób korzystających z w/wym. systemu, bez powielania korespondencji prowadzonej w e-DOK.

Sprawy windykacyjne powinny być przypisane do konkretnego numeru świadczenia, a ich wyszukiwanie powinno być możliwe po wpisaniu danych świadczeniobiorcy (imię, nazwisko, PESEL) bądź numeru świadczenia. Dobrym rozwiązaniem będzie także możliwość wyszukania spraw windykacyjnych po unikalnym numerze sprawy, nadawanym przez Wydział FK (możliwość dodania w module windykacyjnym SI EMERYT unikalnego numeru sprawy nadawanej przez komórkę windykacji FK) – taki numer jest podawany w każdej korespondencji wychodzącej z komórki windykacji – ułatwi to identyfikację korespondencji przychodzącej, w Wydziale Kancelarii i Zarządzania Dokumentami.

Ze strony komórki windykacji niezbędny będzie dostęp do zasobów SI EMERYT obejmujących: dane świadczeniobiorcy (dane osobowe, PESEL, adres, dane kontaktowe), dane dot. osób, którym wypłacony został zasiłek pogrzebowy (dane osobowe, PESEL, adres, dane kontaktowe) oraz dane osoby/formy, na którą została wydana decyzja o zwrocie nienależnie pobranego świadczenia (dane osobowe, PESEL, adres, dane kontaktowe), informacje o wypłacanych świadczeniach, zrealizowanych i realizowanych potrąceniach, numerze konta bankowego, na które przekazywane było świadczenie.

Główne zadania:

1. Rejestracja i ewidencjonowanie spraw windykacyjnych:

Każda wprowadzona bądź modyfikowana informacja w zakładce windykacji, musi zostać opatrzona datą oraz danymi osoby realizującej zmianę (imię i nazwisko pracownika).

1.1. Wydział FK – komórka windykacji, po otrzymaniu papierowej wersji decyzji o nienależnie pobranym świadczeniu, wprowadza informację o rozpoczęciu procesu, do SI EMERYT – nadając swój unikatowy numer sprawy.

1.1.1. Przy rejestracji decyzji wprowadzone zostaną:

- numer sprawy windykacyjnej (numeracja nadawana obecnie poza SI EMERYT – należy rozważyć możliwość nadawania numeracji przez SI EMERYT – proponowany format: np. 2668/W/KRR123456/WA, gdzie 2668/W to kolejny numer sprawy windykacyjnej, a KRR123456/WA – numer świadczenia)
- data rozpoczęcia procesu windykacji
- dane osoby windykowanej (imię, nazwisko, PESEL, adres) – z opcją późniejszego modyfikowania tych danych oraz dodawania dodatkowych informacji
- numer i data wystawienia decyzji o nienależnie pobranym świadczeniu
- data doręczenia decyzji,
- rodzaj świadczenia (emerytura, renta rodzinna, renta inwalidzka, dodatkowe świadczenie roczne, świadczenie ratownicze).
- kwota należności głównej z decyzji,
- kwotę odsetek na dzień przekazania decyzji do Wydziału FK
- okres, za jaki pobrane zostało nienależnie świadczenie

1.1.2. Dla jednego świadczeniobiorcy może być wystawionych kilka decyzji o nienależnie pobranym świadczeniu, w różnym czasie. Z tego względu należy wprowadzić możliwość dodania do sprawy kolejnej karty/okna/zakładki, dla każdej decyzji osobno (karty kolejno ponumerowane).

1.1.3. Przy każdej sprawie windykacyjnej powinien być widoczny jej aktualny status:

- Sprawa w poszukiwaniu
- Raty
- Sprawa w urzędzie skarbowym
- Sprawa zakończona

Status sprawy powinien nadawać się automatycznie, przy wprowadzeniu konkretnych zdarzeń z listy, bądź (jeżeli system nie daje takiej możliwości), pracownicy Wydziału FK powinni mieć możliwość zmiany statusu (listy). Nowo zakładana sprawa powinna mieć status – w poszukiwaniu. Wymagana funkcjonalność sortowania i wybierania spraw z konkretnym statusem.

1.2. Po zakończeniu procesu windykacji, Wydział FK wprowadza informację o:

- uzyskaniu spłaty z podaniem sposobu zapłaty (wpłata dobrowolna bądź egzekucja)
- umorzeniu należności (z podaniem powodu umorzenia)

- zwrocie decyzji do wydziału ustalania świadczeń (z podaniem powodu zwrotu)
- 1.2.1. Powyższe informacje powinny posiadać opcję dodania informacji opisowej np. daty spłaty, sposobu uzyskania spłaty oraz danych spłacającego, np. w przypadku spadkobierców.
 - 1.3. Sprawa zostaje zamknięta przez Wydział FK. Po zamknięciu sprawy, powinna pozostać możliwość jej ponownego otwarcia przez pracowników FK. Informacja o konieczności rozliczenia składek (w przypadku windykacji prowadzonej wobec osób trzecich), będzie przekazywana tak jak dotychczas, przez system eDOK.
 - 1.4. Wymagana funkcjonalność pozwalająca na sortowaniu spraw po datach (wykaz spraw za dany okres, np. miesiąc).
2. Bieżące wprowadzanie czynności podejmowanych w sprawie:
 - 2.1. Wydział FK wprowadza informacje o bieżących zdarzeniach i podejmowanych czynnościach w sprawie.
 - 2.1.1. Przy wprowadzaniu zdarzeń powinna być możliwość nadania wysokiego priorytetu zdarzeniu lub innej formy oznaczenia zdarzenia, aby wyróżnić je na tle innych wprowadzonych informacji.
 - 2.1.2. Wprowadzone dane powinny zawierać:
 - datę zdarzenia/czynności,
 - opis zdarzenia/czynności, z możliwością stworzenia listy oraz uzupełnienia każdego zdarzenia o dodatkowe informacje:
 - wysłanie upomnienia (z możliwością dodania numeru upomnienia oraz kwoty),
 - wystawienie tytułu wykonawczego do NUS (ze wskazaniem danych US i możliwością dodania numeru TW),
 - wniosek o ponowne wszczęcie egzekucji (ze wskazaniem danych US, daty i numeru dotychczasowego TW),
 - zbieg egzekucji (ze wskazaniem danych organu przejmującego egzekucję, numeru sprawy w organie (KM)),
 - umorzenie egzekucji (z datą wydania postanowienia o umorzeniu),
 - zgon zobowiązanego (z datą),
 - wszczęcie postępowania spadkowego (data skierowania pisma do WOP),
 - ustalenie spadkobierców (z możliwością dodania informacji o danych osobowych spadkobierców),
 - upadłość konsumencka (z możliwością dodania informacji o syndyku masy upadłości)
 - wniosek o udzielenie ulgi w spłacie,
 - Odwołanie od decyzji
 - Inne czynności windykacyjne (z możliwością wprowadzenia opisu)
 - 2.1.3. Powyższa lista powinna podlegać modyfikacji i mieć możliwość wprowadzenia nowych pozycji (uprawnienia dla pracowników FK).

2.2. W przypadku udzielenia lub odmowy udzielenia ulgi w spłacie, Wydział FK dodaje informację o wydaniu decyzji administracyjnej, zawierającą:

- sposób rozstrzygnięcia w sprawie (możliwość wpisania informacji)
- numer i datę wydanej decyzji
- ilości rat
- wysokości miesięcznych rat
- okres na jaki zawieszona została egzekucja

2.2.1. Z uwagi na możliwość uchylecia decyzji ratalnej, bądź złożenia odwołania od decyzji, w tym zdarzeniu musi być możliwość zamknięcia/modyfikacji zdarzenia i wprowadzenia dodatkowych informacji.

2.3. Do każdego wygenerowanego zdarzenia należy dodać możliwość wprowadzenia komentarzy w toku procesu windykacji.

3. Bieżąca ewidencja spłat należności głównej oraz odsetek.

3.1. Do każdej zakładki windykacyjnej (do każdej decyzji osobno) powinna zostać założona karta ewidencji należności i wpłat. Wprowadzane będą w niej, przez pracowników FK, realizowane przypisy (należność główna, odsetki, koszty upomnienia, koszty egzekucyjne) oraz ewidencja uzyskiwanych wpłat. Dzięki temu, przy każdej decyzji będzie możliwość sprawdzenia aktualnego salda oraz weryfikacji ostatnich operacji finansowych.

3.2. Należy wprowadzić funkcjonalność pozwalającą na rejestrowanie kwot (przypis i odpis) z rozbiciem na:

- Należność główną,
- odsetki,
- koszty upomnienia,
- koszty egzekucyjne

oraz ze wskazaniem sposobu zapłaty:

- wpłata dobrowolna,
- wpłata dobrowolna – raty
- wpłata egzekucyjna
- zwrot nadpłaty

3.3. Sposób zapłaty oraz typ spłacanej należności mogą zostać wprowadzone w formie tabeli bądź listy (w zależności od możliwości systemu), z opcją wyboru ze słownika symboli, np. dla spłaty należności głównej (NG), odsetek (ODS), kosztów upomnienia (K.UP), kosztów egzekucyjnych (K.EGZ), wpłat zrealizowanych dobrowolnie przez dłużnika (WPŁ.D.), wpłat egzekucyjnych (WPŁ.EGZ.).

3.4. Wymagana funkcjonalność obliczania odsetek od należności głównej, przy uwzględnieniu zrealizowanych dotychczas wpłat (zasada działania analogiczna do wyliczania odsetek w przypadku realizowanych potrąceń).

W terminie 4 tygodni od dnia zawarcia umowy Wykonawca określi harmonogram prac związanych z modyfikacją systemu SI EMERYT związaną z obsługą procesu windykcji. Zamawiający zastrzega wprowadzanie zmian do harmonogramu. Harmonogram musi być zatwierdzony przez Zamawiającego. Wszystkie prace związane z modyfikacją systemu SI EMERYT związaną z obsługą procesu windykcji muszą zostać zakończone w terminie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy.