

ETIKA V IZTERJAVI KOT KONKURENČNA PREDNOST



Katja Motaln mag. prav., november 2025

UVOD:

- Etika pri izterjavi-pogosto spregledana tema,
- človečnost in profesionalnost ne zmanjšujeta učinkovitosti – temveč jo povečujeta,
- namen predstavitve: pokazati, kako etični pristop vodi do boljših rezultatov.

ZAKAJ JE ETIKA KLJUČNA?

- Etika gradi zaupanje,
- pošteno in spoštljivo ravnanje ohranja ugled – pri strankah, partnerjih in javnosti,
- v dobi hitrih informacij – ima ena neetična poteza trajne posledice,
- izterjava ni “divji zahod”,
- obstajajo pravila, ki varujejo dostojanstvo dolžnika,
- spoštovanje zakonitosti = pravna in moralna dolžnost.

EMPATIJA KOT KUNKURENČNA PREDNOST

- Pomembno je, da dolžnik čuti, da ga poslušamo in razumemo,
- konkretno to pomeni:
 - aktivno poslušanje,
 - spoštljiv ton in komunikacija brez obtoževanja,
 - prilagodljive rešitve (npr. odlog, prilagojeni obroki)
- v nepremičninskem sektorju: dolgoročni odnosi → spoštljiv pristop je ključ.

NAJPOGOSTEJŠE NAPAKE PRI IZVENSODNI IZTERJAVI

- Pritisk, grožnje, neosebna komunikacija,
- slaba ali nejasna komunikacija,
- neaktivno spremljanje primera,
- prepozen odziv na neplačilo,
- predolgo odlašanje s pravnimi ukrepi.

KAKO SE IZOGNITI NAPAKAM?

- Usposobljena ekipa za korektno komunikacijo,
- transparentnost – jasni podatki o znesku, rokih, možnostih,
- redno spremljanje primerov,
- hiter odziv ob zapadlosti,
- jasna politika prehoda v pravne ukrepe.

KAKO IZBOLJŠATI PLAČILNO DISCIPLINO STRANK (PRED IZTERJAVO)

- Jasni dogovori in pogoji,
- redna komunikacija in pravočasni opomini,
- motivacija in nagrajevanje rednih plačnikov,
- notranja kultura spoštovanja in odgovornosti.

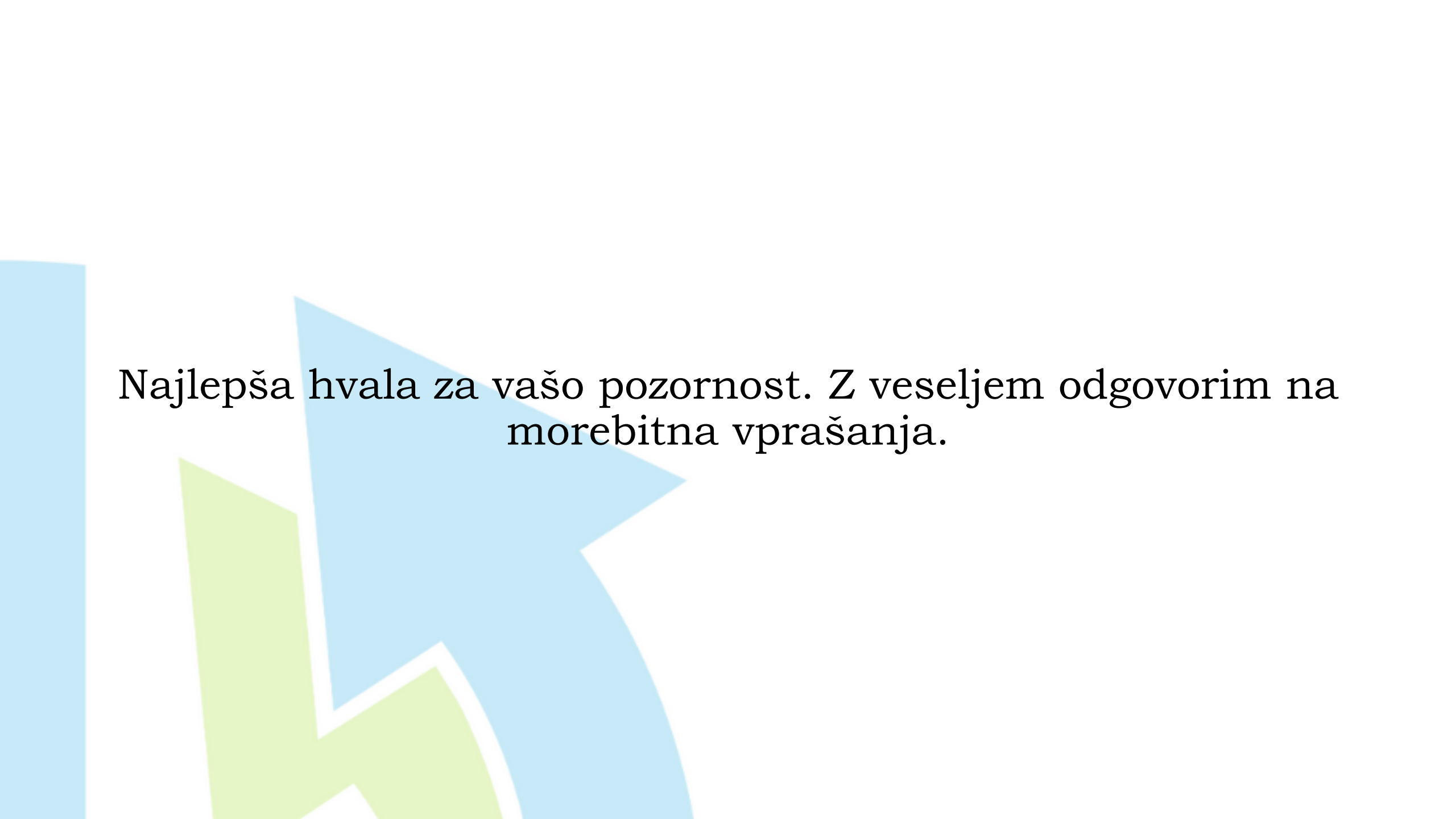
KAJ PA KO IZVENSODNA IZTERJAVA NE DELUJE?

- Oceniti moramo možnosti uspeha (ali gre za nezmožnost ali zavlačevanje),
- prehod na sodni postopek – izvršba,
- preprečevanje podobnih primerov v prihodnje,
- komunikacija ostaja ključna tudi v tej fazi.

ZAKLJUČEK

- Empatija = učinkovitost + ugled,
- etika pri izterjavi prinaša:
 - boljše odnose s strankami,
 - večjo učinkovitost,
 - manj pritožb.
- Cilj: biti odločen in spoštljiv hkrati.

„Ni vprašanje, ali si etiko lahko privoščimo – temveč ali si lahko privoščimo, da je nimamo.“



Najlepša hvala za vašo pozornost. Z veseljem odgovorim na
morebitna vprašanja.