

ПАМЯТКА КЛИЕНТА

по работе коллекторских агентств и сотрудников банка

Клиентами нашей компании становятся люди, которые в силу разных объективных причин не могут фактически исполнять свои обязательства по кредитам перед банками. Указанными причинами могут быть наступление нетрудоспособности в результате несчастного случая, потеря работы в преклонном возрасте, продолжительная болезнь, финансовая безграмотность и т.п. Данные причины физически исключают возможность выплачивать долг перед банками.

К сожалению, практика показывает, что для банков указанные причины имеют малое значение. Первостепенная задача банка, как коммерческой организации, получение прибыли. Следовательно, они нацелены именно на получение суммы долга. Основным инструментом сбора задолженности с физических лиц для банков является работа коллекторских агентств. Коллекторское агентство (от англ. collection — сбор) — агентство, профессионально специализирующееся на внесудебном взыскании просроченной дебиторской задолженности и проблемной задолженности. Иногда вместо коллекторских агентств банк создает так называемые службы досудебного взыскания, состоящие из сотрудников самого банка. Однако методы их работы такие же, и по своей сути это те же коллекторы, только в штате банка. Это дает нам возможность далее по тексту не проводить между ними черту и использовать название «коллекторские агентства».

Для начала нужно разобраться, почему банки предпочитают использовать коллекторские агентства, а не обращаться в суд за взысканием долга после начала просрочек по кредиту. Основных причин две:

Во-первых, суд - это дополнительные расходы для банка. Это оплата госпошлины, работы юриста.

Во-вторых, вынесение решения суда о взыскании задолженности не гарантирует взыскание долга судебными приставами. С многих должников просто нечего взять: у них нет ценного имущества, а их доходы не позволяют ежемесячно взыскивать достаточную для банка сумму денег. В результате банк понесет дополнительные расходы, но взыскать долг так и не сможет.

Зная вышеуказанное, банки обращаются в суд только после того, как убедятся, что человек точно не будет им выплачивать в добровольном порядке. К сожалению, есть люди, которые могут, но не хотят платить долги банкам. Они сознательно отказываются платить и ждут суда, прекрасно понимая, что судебным приставам с них взыскать будет нечего. Коллекторы необходимы банкам, чтобы воздействовать, прежде всего, на таких людей. Заставить их платить. Без их работы подобных случаев отказов платить по долгам было бы очень много.

Отсюда и порядок работы банка с должником, как правило, следующий:

- начало просрочек по платежам;
- передача дела должника коллекторскому агентству на определенный срок на взыскание;
- работа коллекторского агентства по взысканию долга в течение назначенного им срока;
- по истечении данного срока работы, передача дела обратно в банк с заключением коллекторского агентства о невозможности взыскания долга в досудебном порядке;
- решение банка обращаться с иском о взыскании суммы задолженности в суд;
- получение решения банком, начало исполнительного производства.

Если Вы не можете платить долг, то Вам придется столкнуться с работой коллекторского агентства.

Теперь необходимо разобраться, как работают коллекторы. Первостепенной задачей для них является оказание морального давления на должника. Они хотят его морально сломить должника, заставить найти деньги и заплатить очередной платеж.

Перечислим основные их способы оказания давления:

1. Ежедневные звонки должнику;
2. Ежедневные звонки родственникам, знакомым, соседям и работодателю должника;
3. Личные визиты коллекторов домой или на работу к должнику.

К счастью сейчас не 90-е, и методы тех лет ушли в прошлое. Банки сегодня контролируют действия своих коллекторов, т.к. прежде всего именно они страдают: у них будут проверки

надзорными органами, они будут терять клиентов из-за слухов о своих методах взыскания. Коллекторов ни в коем случае не стоит бояться! До сих пор существует ошибочное мнение, что это бывшие бандиты, что если им передали долг, то жди беды. Ничего подобного! Вы сами можете зайти на порталы по поиску работы и найти предложения работы от коллекторских агентств. В них работают обычные люди. Они в большинстве не имеют негативного отношения к должнику. Они позволяют себе вести очень грубо, хамить, кричать, угрожать, пугать «некими последствиями». Однако, все это направленно на оказание морального давления на человека. Просто такая у них работа – пугать и требовать деньги с должника. У автора данной памятки есть знакомые коллекторы. Поверьте, им самим часто жалко должников. Но за их грубость им платят.

Порядок работы коллекторских агентств, их права и обязанности закреплены в ст. 15 ФЗ от 21.12.2013 N 353-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "О потребительском кредите (займе)" и ФЗ от 03.07.2016 N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях"

Рассмотрим некоторые выдержки из указанных нормативных актов, касающихся непосредственно работы коллекторских агентств в отношении должников:

Ст. 4 ФЗ от 03.07.2016 N 230-ФЗ:

При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе взаимодействовать с должником, используя:

- 1) личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);
- 2) телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;

3) почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.

2. Иные, за исключением указанных в части 1 настоящей статьи, способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, могут быть предусмотрены письменным соглашением между должником и кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах.

Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с любыми третьими лицами, под которыми для целей настоящей статьи понимаются члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:

- 1) имеется согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом;

- 2) третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

Согласие, указанное выше, должно быть дано в письменной форме в виде отдельного документа, содержащее в том числе согласие должника на обработку его персональных данных.

Ст. 5 ФЗ от 03.07.2016 N 230-ФЗ:

1. При осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны действовать добросовестно и разумно.

2. Не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, связанные в том числе с:

- 1) применением к должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью;

2) уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожения или повреждения;

- 3) применением методов, опасных для жизни и здоровья людей;

4) оказанием психологического давления на должника и иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц;

- 5) введением должника и иных лиц в заблуждение относительно:
 - а) правовой природы и размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения должником, сроков исполнения обязательства;
 - б) передачи вопроса о возврате просроченной задолженности на рассмотрение суда, последствий неисполнения обязательства для должника и иных лиц, возможности применения к должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования;
 - в) принадлежности кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, к органам государственной власти и органам местного самоуправления;
 - б) любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

Ст. 5 ФЗ от 03.07.2016 N 230-ФЗ:

По инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается непосредственное взаимодействие с должником:

- 1) в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известным кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;
- 2) посредством личных встреч более одного раза в неделю;
- 3) посредством телефонных переговоров:
 - а) более одного раза в сутки;
 - б) более двух раз в неделю;
 - в) более восьми раз в месяц.

В начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, должнику должны быть сообщены:

- 1) фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;
- 2) фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.

По инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи:

- 1) в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известному кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;
- 2) общим числом:
 - а) более двух раз в сутки;
 - б) более четырех раз в неделю;
 - в) более шестнадцати раз в месяц.

В телеграфных сообщениях, текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, в целях возврата просроченной задолженности, должнику должны быть сообщены:

- 1) фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах;
- 2) сведения о факте наличия просроченной задолженности (без указания ее размера и структуры);
- 3) номер контактного телефона кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.

Кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, для осуществления непосредственного взаимодействия с должником посредством телефонных переговоров разрешается использовать только абонентские номера, выделенные на основании заключенного между кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, и оператором связи договора об оказании услуг телефонной связи. При этом запрещается скрывать информацию о номере контактного телефона, с которого осуществляется звонок или направляется

сообщение должнику, либо об адресе электронной почты, с которой направляется сообщение, либо об отправителе электронного сообщения.

Ст. 8 ФЗ от 03.07.2016 N 230-ФЗ:

Должник вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 настоящего Федерального закона, с указанием на:

- 1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
- 2) отказ от взаимодействия.

Форма указанного в части 1 настоящей статьи заявления утверждается уполномоченным органом. Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

Заявление должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты.

В качестве представителя должника, предусмотренного частью 3 настоящей статьи, может выступать только адвокат.

Заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства. Заявление должника об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным.

В случае получения заявления должника об отказе от взаимодействия по истечении срока, указанного в части 6 настоящей статьи, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 ФЗ от 03.07.2016 N 230-ФЗ:

Подобные положения прописаны и в ст. 15 ФЗ от 21.12.2013 N 353-ФЗ.

Однако следует понимать, что указанные выше положения являются «идеальными». На практике коллекторы, пользуясь тем, что их звонки и визиты очень сложно доказать (неизвестно кто приходил и что говорили по телефону) нарушают указанные выше правила. Теперь рассмотрим подробнее как происходит работа коллекторских агентств на практике и Ваши действия.

Ежедневные звонки должнику

Как уже было сказано выше коллекторы, как представители банка, могут звонить должнику. Он не исполнил свои обязательства по возврату долга, и выходить с ним на контакт банк или его представители имеют право. Однако нужно понимать, что при звонке коллекторы не могут хамить, угрожать, ругаться, оскорблять и т.п. Также нужно понимать, что звонки «каждый час» уже являются нарушением закона. К сожалению, коллекторы почти никогда не соблюдают эти правила. И это естественно – их задача выбивать деньги. Общение с ними превращается в мучение. Коллекторы не хотят слушать Ваши объяснения, они просто требуют деньги.

Самым простым, и, пожалуй, лучшим вариантом для Вас является просто прекратить личное общение с ними - сменить номер телефона или прекратить брать трубку при незнакомом номере. Когда мы работаем по своим клиентам, мы всегда связываемся с банками и передаем им всю необходимую информацию. Также у банков всегда есть возможность позвонить нам и получить дополнительную информацию. Вы не скрываетесь от банка, как любят говорить коллекторы. Вы просто огораживаете себя от действий коллекторов, в данном случае звонков, которые уже нарушают Ваши права. При этом банк имеет возможность вести диалог с Вами через нас, т.е. через представителей.

Если у Вас нет никакой возможности сменить номер телефона, и Вы вынуждены принимать звонки от незнакомых номеров, необходимо следовать следующим правилам:

Как только Вы поняли, что звонит коллектор, скажите собеседнику: «Подождите минуту, я включу запись разговора». Большинство современных мобильных телефонов имеют функцию диктофона (попытайтесь заранее изучить свой телефон), но даже если у вас такой возможности нет – ничего страшного. Просто скажите коллектору, что вы включили аудиозапись и можете

продолжить разговор. Этого, в большинстве случаев, будет достаточно, чтобы собеседник вел себя более корректно.

Как правило, коллекторы не скрывают информацию о себе и сообщают ее только в том случае, если Вы сами зададите нужные вопросы. Выясните и запишите следующие детали:

- ФИО и должность человека, который звонит;
- полное название компании, которую он представляет;
- почтовый и юридический адрес этой компании;
- контактные телефоны.

После выяснения указанной информации следует очень кратко донести до коллектора следующую информацию:

- Я собираюсь платить только по решению суда;
- Больше прошу меня лично не беспокоить, по всем вопросам обращаться к моему представителю по нотариальной доверенности.
- Если вы будете меня беспокоить, я напишу в уполномоченный орган по контролю (Федеральная служба судебных приставов).

На этом общение с коллектором стоит прекратить и положить трубку телефона.

Также Вы можете вносить беспокоящие Вас номера в «черный список».

Если это не помогает, то остается единственный вариант – жаловаться на действия коллекторов в надзорные органы.

Работа коллекторов основана на незнании Вами закона. При разговоре с Вами коллекторы часто говорят вещи, очень далекие от правды. Рассмотрим некоторые из них:

1. Коллекторы всегда грозят привлечением к уголовной ответственности за мошенничество, если не будете платить по кредиту.

За все время нашей работы, ни один из наших клиентов не был привлечен к уголовной ответственности! Что такое мошенничество? Мошенничество, говоря по-простому, это когда человек пришел в банк за кредитом, зная о том, что он его не отдаст. Специально обманул банк. К примеру, получил кредит в 10 000 000 руб. по поддельным документам и скрылся. Мы не работаем с такими людьми. Наши клиенты обычные люди, которые рассчитывали вернуть кредит, но в силу объективных причин потеряли такую возможность. В данном случае привлечение к уголовной ответственности нереально. У нас бы тюрьмы были переполнены, если бы существовала норма уголовного кодекса, позволяющая привлекать к ответственности таких людей! К тому же за подобные преступления может быть назначен денежный штраф. У банка нет цели наказать должника, он хочет денег. Какой смысл в том, что должник еще должен будет и штраф платить? К тому же банки будут терять потенциальных клиентов, если пойдет слух о привлечении к ответственности их клиентов по заявлению банков.

2. Вы уклоняетесь от общения с ними. Это незаконно и вас привлекут за это к ответственности!

Во-первых, нет такого закона, который обязывал бы Вас общаться с ними. Вы даже не знаете с кем говорите по телефону! Может он и не сотрудник банка. Почему Вы должны ему, что-то говорить? Во-вторых, как уже было сказано, Вы ведете переговоры с банком через нас. Отказом отвечать на каждодневные звонки Вы просто защищаете свои права. Никакой ответственности за это законом не предусмотрено.

3. Коллекторы предупреждают, что к Вам готовится приехать выездная группа, которая в том числе имеет права описать и забрать имущество.

Во-первых, из нашей практики следует, что далеко не факт, что кто-либо приедет. Эту фразу говорят стандартно всем должникам. Но даже если и приедут, то никто из них не имеет права описывать и забирать имущество. Описать и забрать имущество может только судебный пристав! Коллекторы этим правом не обладают. Если вы покажете им, что в курсе этого, они даже не будут пробовать что-то описать или забрать. Их действия, в противном случае, будут уголовно наказуемыми, и они прекрасно это понимают. Не бойтесь этих выездных групп! Они ничего не могут сделать, кроме того, что попытаться Вас напугать. Сейчас не 90-е!

4. Если Вы нам не заплатите, то Вы и ваши родственники никогда не сможете больше получить кредит!

Да, Ваша кредитная история будет испорчена. Вам будет затруднено получить кредит в дальнейшем. Но ваших родственников это никоим образом не затронет!

5. У Вас по суду заберут все: все имущество в квартире, всю зарплату, саму квартиру и т.д. Лучше сами заплатите!

После суда исполнением решения займется судебный пристав. Это - государственный орган и он действует в жестких рамках закона. Например, он не может забрать единственное жилье (если оно не ипотечное и на него не обращено взыскание), не может забрать более 50% заработной платы в пользу банка и т.д. Вы всегда можете проконсультироваться у нас, что может, а что не может судебный пристав. Его бояться не следует.

6. Ваши долги только увеличиваются. Лучше сейчас заплатите, потом сумма будет огромна.

Любимая фраза коллекторов. Да, на сумму задолженности начисляются проценты и штрафы. Однако, у Вас нет возможности оплачивать кредит. Сумма долга многократно не возрастет. Если банк не будет спешить с иском, его действия можно признать злоупотреблением правом, и тогда он вообще не сможет взыскать сумму начисленных процентов и неустоек. Как правило, взыскиваемая по суду сумма меньше, чем говорят сотрудники коллекторских агентств, которые часто называют суммы, взятые «с потолка».

7. Ваши юристы Вам не помогут, они все суды проигрывают.

Коллекторы не могут быть в курсе наших дел. Они судами вообще не занимаются и не знают, какие решения выносят суды. Они даже не знают в чем суть нашей работы! Нужно понимать, что мы не можем избавить Вас от долга. Мы не можем сами инициировать суд, который мы выиграем, и по результату которого Вам не нужно будет ничего платить в банк. Чудес не бывает. Однако мы можем проследить, что бы весь процесс взыскания долга с Вас прошёл законно. Чтобы банк не взыскал с Вас лишнего по суду. Чтобы пристав не злоупотребил своими полномочиями на стадии исполнительного производства. Именно в этом и заключается наша работа. То, что банк выиграет суд о взыскании задолженности и так понятно.

8. Вы говорите – обращайтесь в суд. Но Вы знаете, что банк не будет обращаться в суд? Мы просто продадим Ваш долг коллекторам.

Будет обращаться банк в суд или нет – не в компетенции коллектора. Решение об этом принимается только после того, как коллектор вернет дело с отметкой о невозможности взыскания в досудебной стадии. Он не знает какое решение примет банк. Из нашей практики решений может быть три: 1. Обратиться в суд, 2. В суд не обращаться, по сути ничего не делать с долгом. Только иногда звонить, напоминать. 3. Продать долг коллекторам. С первым пунктом все понятно. По второму пункту, если банк ничего делать не будет, то он пропустит срок исковой давности, что практически исключит возможность взыскания долга в суде. Это, по сути, будет прощение долга. Обычно такое применяется по небольшим кредитам. По третьему пункту, если банк продал долг коллекторам, то у коллекторов есть уже 2 варианта: 1. Обратиться в суд, 2. В суд не обращаться, по сути ничего не делать с долгом. Только звонить, напоминать о нем.

Из нашей практики по кредитам свыше 100 000 руб. долги банки стараются обращаться в суды. Так, что на эти слова коллектора можно не обращать внимание.

9. У Вас есть несовершеннолетние дети. Раз Вы не платите по своим долгам, то значит у Вас есть проблемы с деньгами. Следовательно, и детям у Вас не место. Мы инициируем проверку органов опеки и попечительства. Они придут и заберут их.

Что бы забрать детей у родителей нужно доказать факт угрозы жизни, здоровью, нормальному развитию ребенка со стороны родителей. Работников органа опеки и попечительства не интересует какие есть долги у родителей. Если ребенок сыт, у него есть игрушки и он доволен, то никто и никогда не будет его забирать. В нашей практике ни разу коллекторы не исполнили свои угрозы инициировать такую проверку.

10. Вы просите обратиться в суд. Но почему сами не обращаетесь? Пишите сами иск в суд о расторжении договора.

Тоже одна из любимых фраз коллекторов. Говорят, коллекторы почти всех банков. Для нас загадка, почему так происходит. Для того, чтобы расторгнуть договор по суду нужны веские основания. Банк не нарушил закон, он исполнил свои обязательства по выдаче кредита. Право обратиться в суд есть у него, а не у должника. У должника нет основания для расторжения договора по суду. Болезнь, потеря работы, как показывает судебная практика, не является таким основанием. В абсолютном большинстве случаев мы не можем сами расторгнуть договор. То, что они говорят не подтверждено судебной практикой.

11. Вы знаете, что сейчас суды проходят без участия человека? Вы даже не узнаете, что он прошел?

Взыскание возможно в суде двумя способами: через исковое судопроизводство или через получение судебного приказа. Судебный приказ банк получает без участия должника. Однако суд после выдачи судебного приказа направляет его должнику, который имеет право его отменить в течение 10 дней с момента получения, просто написав о своем несогласии с ним. Исковое судопроизводство возможно только при надлежащем уведомлении должника. Следовательно, Вы получите повестку в суд. В практике иногда получается, что человек не получает повестку, а судьи выносят решение. Однако это основание для отмены решения суда, т.к. решение незаконно. Не стоит бояться, что суд пройдет без Вас.

12. Зачем Вам суд? Вы так хотите позориться в нем? Все Ваши родственники и знакомые будут знать, что Вас судили. Вы на работу никуда не устроитесь в дальнейшем.

Многие люди заблуждаются, путая суд по гражданскому делу с уголовным. В гражданском суде нет ничего позорного. К тому же суды ведем мы и Вам не обязательно являться туда, никто заставлять ходить в суд не будет. В решение суда также нет ничего страшного: судья просто констатирует в решении тот факт, что Вы должны банку некую сумму денег. Никаких последствий, кроме исполнительного производства, решение не несет. Вам говорят такое только с целью запугать.

13. Иногда коллекторы при звонке представляются сотрудниками полиции, прокурорами, судебными приставами и т.д.

Задача коллектора получить с Вас деньги любыми путями. Они могут обманывать. Если Вам позвонил такой человек, то следует ему сразу сказать, что по телефону общаться Вы не будете, хотите лично прийти. Далее спросите ФИО и должность звонящего, а также адрес, куда необходимо прийти и в какое время. Если начинают грубить или говорить, что Вы не в том положении, чтобы диктовать условия, то можно прекращать разговор – ни один из перечисленных органов так себя не ведет. Вообще звонки от подобных органов по нашим органам клиентам огромная редкость. Всегда оказывается, что звонил коллектор.

Коллекторы говорят очень много. Помните, что они заинтересованы в получении денег и не слишком обращают внимание, действительно ли то, что они Вам сказали. Обманывать и вводить людей в заблуждение их задача. Если есть вопросы, всегда лучше позвонить нам и проконсультироваться.

О постоянных звонках коллекторов, которые ущемляют Ваши права (звонки «каждый час», грубое общение и т.п.) сообщайте нам, это позволит нам написать жалобу на беспокоящих Вас коллекторов!

Ежедневные звонки родственникам, знакомым, соседям и работодателю должника

Звонки указанным лицам является очень распространенным способом давления на должника. Это нужно четко понимать. Во-первых, Вам сразу необходимо предупредить друзей, родственников, коллег и т.д. о возможности таких звонков. Возможность продолжения данных звонков во многом зависит от них. Так, если коллектор поймет, что имеется возможность оказывать на Вас давление через них, то звонки продолжаться. Следовательно, необходимо попросить Ваших

друзей, родственников, коллег и т.д. донести до коллектора при его звонке следующую информацию:

- Я кредит у Банка не брал;
- О том, что у моего знакомого/коллеги/родственника имеется задолженность перед Банком не знал и не имею желания вникать в ситуацию или знал, но не хочу разбираться в ситуации;
- Прошу меня больше не беспокоить, своего согласия на звонки мне я не давал, помогать банку не буду. Если вы будете меня беспокоить, я напишу заявления в Федеральную службу судебных приставов, полицию, прокуратуру и другие инстанции (Центробанк, Роскомнадзор, Роспотребнадзор), т.к. Ваши действия нарушают ст. 4 ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".

На этом общение с коллектором стоит прекратить и положить трубку телефона. Вести себя нужно уверенно, что бы у коллектора сложилось мнение о том, что человек больше не будет терпеть их звонки.

В случае повторения звонков необходимо выяснить и записать следующие детали:

- ФИО и должность человека, который звонит;
- полное название компании, которую он представляет;
- почтовый и юридический адрес этой компании;
- контактные телефоны.

Также родственнику/коллеге/знакомому необходимо сразу же после получения указанной информации позвонить на горячую линию банка (есть на сайте банка) или в местный офис банка и пожаловаться на звонки. Никто, кроме должника, не должен отвечать по его долгам. Постоянные звонки нарушают права указанных лиц, что дает им право жаловаться. При данном звонке нужно говорить следующее: Я не должник банка, своего согласия на звонки не давал. Почему мне постоянно звонят ваши сотрудники? Требую немедленно прекратить! Я готов жаловаться на вас в правоохранительные органы и суд, если звонки не прекратятся. Тоже самое нужно говорить, если звонят в организацию-работодателя. Только в этом случае лучше звонить директору, начальнику отдела и т.д. Обязательно нужно уточнить ФИО сотрудника банка, с кем говорите. Это дисциплинирует их на работу по жалобе. Также требуйте перезвонить, и сообщить каково будет решение банка по жалобе.

Если такие звонки продолжаться, то единственный способ их прекратить – жаловаться в надзорные органы. Это прямое нарушение закона и это их компетенция ограждать людей от действий, посягающих на их законные права. Для этого необходимо сообщить нам о звонках и предоставить следующую информацию:

ФИО родственника/знакомого/коллеги, которому звонят или название организации-работодателя куда звонят. Если звонят организации-работодателю, то также нужно указать ФИО и должность человека, уполномоченного подписать жалобу от организации;

Адрес родственника/знакомого/коллеги или организации-работодателя;

Телефоны, на которые звонят коллекторы;

Информацию о звонящих (какую – см. выше);

Детализацию звонков (получается у оператора связи).

Личные визиты коллекторов домой или на работу к должнику

Личный визит коллектора, еще один способ давления на должника. Пугаться его не стоит.

Если коллекторы пришли к Вам домой, то в первую очередь следует помнить, что они ничего не могут Вам сделать. Они не вправе даже входить без Вашего приглашения в квартиру, а тем более требовать Ваше имущество или угрожать Вам. Более того, все эти шаги будут являться преступлением с их стороны. Коллекторы прекрасно это знают, и их «наезды» рассчитаны на тех, кто не разбирается в законодательстве. Достаточно продемонстрировать знание своих прав, и незваные гости обычно ослабляют давление.

Вот основные принципы, которых нужно придерживаться, если к Вам домой пришли коллекторы:

1. Помните, Вы не обязаны общаться с ними. Пока нет решения суда, Вы можете не отдавать свои деньги, так что любое давление на Вас – это преступление, вымогательство. И даже после вынесения судом решения исполнять его должны судебные приставы, но никак не

- коллекторы. Вам лучше просто не открывать дверь и не общаться с пришедшими. Попросите их оставить на пороге квартиры письма и уведомления, которые они наверняка принесли. Скажите, что Вы с ними обязательно ознакомитесь. После чего попросите удалиться. Вы имеете на это полное право.
2. Если коллекторы не хотят уходить, требуют впустить их в квартиру, стучат Вам в дверь или начинают стучать соседям - звоните в полицию. Вы можете вызвать наряд полиции, просто описав ситуацию: «Ко мне пришли неизвестные, ломятся в дверь, вымогают деньги, угрожают». Не бойтесь полиции, закон на вашей стороне. Вы же не знаете, кто к Вам пришел. Может быть это мошенники – увидели уведомления о задолженности в Вашем почтовом ящике, решили представиться сотрудниками банка, в надежде, что Вы им деньги отдадите. Коллекторы понимают, что наряд придет, и они проведут 2-3 часа в отделе полиции, выясняя все обстоятельства случившегося. Им это совершенно не нужно, и они, как правило, уходят. Часто бывает, что хватает простых угроз вызова наряда, чтобы коллекторы ушли.
 3. Если коллекторы ведут себя корректно, не хамят, и Вы не боитесь, то можно попробовать переговорить с ними. В первую очередь нужно потребовать документы: кто они такие, кого представляют, на основании чего действуют, как они связаны с Банком. При этом нужно помнить, что доверять можно только оригиналам документов или нотариально заверенным копиям. После выяснения все обстоятельств кратко скажите коллекторам, что не можете платить по кредитам и попросите обратиться в суд. Если что-то в их действиях Вам не понравится – закрывайте дверь и прекращайте общение с ними.
 4. При общении с коллекторами желательно фиксировать каждый шаг: фотографировать документы, записывать разговоры на диктофон (и то, и другое можно сделать при помощи современных телефонов). Даже если эта информация не пригодится впоследствии, мысль об аудиозаписи заставит их вести себя более сдержанно.
 5. Как бы ни сложилось общение, ничего не платите коллекторам. Вы, скорее всего, не сможете оформить документы. А без надлежащего оформления документов есть риск того, что Ваши деньги не дойдут до банка. Если у Вас есть возможность платить по кредиту, лучше это делать через сам банк.

Аналогичные действия нужно совершать, если коллекторы пришли к Вам на работу. Помните: до суда вы не обязаны ничего платить. Вызовите охрану, попросите их выпроводить гостей, т.к. они мешают Вам работать. Если нет охраны, то попросите Вашего коллегу указать им на дверь со словами «мешаете работать». Пригрозите звонком в полицию. Если все же в добровольном порядке не уходят, то также вызывайте наряд полиции.

Помните не допускается непосредственное взаимодействие с должником:

- 1) в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известным кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;
- 2) посредством личных встреч более одного раза в неделю;
- 3) посредством телефонных переговоров:
 - а) более одного раза в сутки;
 - б) более двух раз в неделю;
 - в) более восьми раз в месяц.

Иногда среди коллекторов попадаются люди с «бандитским» поведением. Случалось – приходили ночью, били в двери ногами, угрожали расправой. НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ НЕ ПАНИКУЙТЕ! СРАЗУ ВЫЗЫВАЙТЕ ПОЛИЦИЮ! Таких людей нужно наказывать. Если они поймут, что Вы не готовы на них жаловаться они и дальше будут так поступать. К счастью, такое поведение крайне редко в наше время и дальше перечисленных действий никогда не заходило в нашей практике.

Важно! Помните, что после четырех месяцев с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства Вы можете направить Заявление должника об отказе от взаимодействия. После направления указанного заявления коллекторы и кредиторы не имеют право Вас беспокоить!

Касаемо возможности направления указанного заявления в отношении Вас уточняйте информацию у нас. В случае направления указанного заявления и наличия беспокойства со стороны коллекторов и банков незамедлительно сообщайте об этом нам для принятия мер.

Наиболее часто задаваемые нам вопросы:

- мне звонят часто, но говорят вежливо, я могу продолжать с ними общаться?

Это полностью на Ваше усмотрение. Но нужно понимать, что даже если с Вами и общаются вежливо, постоянные звонки оказывают моральное воздействие. Если Вам станет тяжело это терпеть, то стоит все же рассмотреть вариант смены номера или прекратить брать трубку с незнакомых номеров, а также обратиться с жалобой.

- мне постоянно звонят на домашний номер. Звонит некий Максим. Можете позвонить ему и сказать это прекратить? Он оставил свой номер.

Мы можем позвонить, однако результата от нашего разговора не будет. Задача Максима – получения с Вас денег. Он не станет нас слушать. Если у него есть выход на Вас, он будет им пользоваться. Во-первых, нужно просто прекратить с ним общаться. Поставьте домашний телефон на беззвучный режим и просите родственников и знакомых предварительно звонить вам на мобильный телефон. После чего следует рассмотреть возможность подачи жалобы.

- сколько будет продолжаться работа коллекторов? Когда банки подадут в суд?

Наверно, самый интересующий наших клиентов вопрос. Однозначного ответа на этот вопрос нет. Банки передают коллекторам в работу долг на разные сроки. В среднем, по нашему наблюдению, этот срок составляет 6-8 месяцев. Именно по истечении этого срока банки обращаются в суды. Но нужно понимать, что это право банка – обратиться в суд. Это не обязанность банка. Должников у банков хватает. Сначала обращаются в суд по относительно большим кредитам, а также заложенным кредитам. Юристы банка часто перегружены и сроки иногда затягиваются. По небольшим кредитам банки вообще могут не обращаться в суд. Мы в своем общении с банками объясняем их представителям, что у Вас нет финансовой возможности платить. Однако существенным образом повлиять на скорость обращения банка в суд мы не можем.

- постоянно приходят смс с требованием срочно связаться с банком. А также с предупреждением о выезде коллекторов на дом. Что делать? Вообще можно им верить?

Данные смс отправляются банком автоматически. К нам приходили клиенты, которые получают такие смс после выплаты кредита. Из нашей практики они не несут важную информацию. Если позвонить по телефонам, указанным в них, то попадем к коллекторам, которые просто будут требовать долг. По поводу визита: как уже писалось, приезжать коллекторы могут, однако из нашей практики их визит ни разу не совпал с обещаниями в смс. В большинстве случаев на такие смс можно никак не реагировать.

- иногда мне приходят смс с незнакомых номеров с угрозами расправы, также мне звонят со скрытых номеров и угрожают мне.

Некоторые коллекторские агентства имеют возможность использовать номера телефонов, числящиеся на третьих лицах, а также скрытые номера. С этих номеров они могут писать и говорить все, что угодно. Привлечь к ответственности очень сложно. Это нужно понимать. Скрытые номера лучше вообще никогда не брать, а подобные смс сохраняйте на телефоне на случай, если решите подать жалобу.

Вам необходимо помнить, что в работе коллекторов много «бутафории». Они хотят напугать и ввести человека в заблуждение. Не стоит их бояться.