

9 СОВЕТОВ ПРИ ОБЩЕНИИ С КОЛЛЕКТОРАМИ И СЛУЖБАМИ ВЗЫСКАНИЯ БАНКОВ

СОВЕТ 1 ЗАПИСЫВАЙТЕ РАЗГОВОРЫ

Федеральный закон от 3 июля 2016 г. 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" (или, как его общепринято называют, "Закон о коллекторах") жестко регламентирует правила общения взыскателей и должников

Согласно закону, коллекторы, или сотрудники отдела взыскания банка, или МФО, не вправе:

- применять к должникам физическую силу;
- угрожать убийством или причинением вреда здоровью;
- унижать честь и достоинство должника;
- грозить уголовной ответственностью;
- «расписывать стены» в подъезде должника;
- расклеивать листовки или распространять другим образом информацию о наличии задолженности.

Закон довольно-таки молод и не всегда соблюдается сотрудниками коллекторских агентств. Поэтому, рекомендуем записывать разговоры с взыскателями. И в случае некорректного общения с Вами незамедлительно жалуйтесь в Федеральную службу судебных приставов России. Для этого достаточно зарегистрироваться на официальном сайте <http://fssprus.ru/> и через раздел "Онлайн-приемная" отправить жалобу, приложив документы, подтверждающие нарушения закона со стороны коллекторов. Это поможет закону заработать в полную силу.

ПОЛУЧИТЬ ЗАЩИТУ ОТ КОЛЛЕКТОРОВ БЕСПЛАТНО

СОВЕТ 2 ПОПРОСИТЕ ПРЕДСТАВИТЬСЯ

Коллекторы обязаны представиться перед началом разговора. Вам обязаны сообщить: ФИО; должность; название организации; уточните, на каком основании они занимаются Вашим долгом. Варианта может быть два: агентский договор с банком, выдавшим Вам кредит, или договор уступки прав требований (цессии) с тем же банком. В первом случае долг по кредиту так и остается принадлежать банку, коллекторы лишь привлечены для оказания услуг по взысканию долга. Во втором случае долг Ваш перешел от банка коллекторам, т.е. банку Вы больше ничего не должны, всё взаимодействие теперь будет только с коллекторами. В случае отказа предоставить Вам вышеуказанную информацию, не стесняйтесь сказать: «Извините, но без этой информации я не вижу смысла продолжать разговор, т.к. не понятно, кто Вы и что Вам от меня нужно». Если звонки аналогичного характера продолжают поступать, Вам необходимо обратиться в правоохранительные органы, предварительно записав телефонный разговор. Это не что иное, как вымогательство - статья уголовного кодекса.

СОВЕТ 3 ПОТРЕБУЙТЕ ДОКУМЕНТ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИЙ ПОЛНОМОЧИЯ КОЛЛЕКТОРСКОГО АГЕНТСТВА

Попросите выслать заказным письмом в Ваш адрес агентский договор или договор цессии (в зависимости от того, какой способ сотрудничества используется между банком и коллекторским агентством), дабы убедиться, что звонящий или пришедший вообще имеет какие-либо полномочия общаться с Вами по Вашей задолженности. До тех пор, пока документального подтверждения у Вас нет, можете смело прекращать разговор фразой: «У меня, к сожалению, нет документального подтверждения Ваших полномочий. Поэтому разговор считаю бессмысленным».

СОВЕТ 4 ТОН ГОЛОСА

Тут универсальной формулы нет, т.к. каждый человек индивидуален. Но постарайтесь максимально отключить волнение, включить равнодушие и общаться спокойно. На все нападки и психологическое давление в Ваш адрес, отвечать так же спокойно и четко, не заводиться, т.к. в процессе общения взыскатели ищут Ваши слабые места, и если Вы смените тон на нервный – для них это будет признаком «попадания в цель». Часто взыскатель резко повышает голос, отвечайте спокойно: «Не повышайте, пожалуйста, на меня голос»

СОВЕТ 5 ОБЪЯСНИТЕ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ ПЛАТЕЖЕЙ

Если взыскатель звонит Вам впервые, объясните коротко свою ситуацию, вследствие чего Вы не можете оплачивать кредит. Понятно, что зачастую коллекторов Ваши доводы не интересуют, их задача получить платеж в кратчайший срок. Но в дальнейшем, если звонки начнут носить слишком частый характер, Вы можете сослаться на то, что уже объясняли ситуацию и не хотите 50 раз одно и то же повторять

СОВЕТ 6 ТИПОВЫЕ ОТВЕТЫ

Разговор взыскателей идет по определенным шаблонам (наборам типовых фраз), поэтому если у Вас денег на оплату кредита нет, и Вы понимаете, что Ваши доводы о потере работы и невозможности платить по кредитам собеседнику неинтересны, а цель его звонков и визитов - просто Вас «задолбать», отвечайте тоже максимально шаблонными короткими фразами: «да», «нет», «наверяд ли», «постараюсь», «платить не отказываюсь, нет возможности сейчас», «не знаю», «я знаю», «от меня это не зависит», «это Ваше право» и т.д.

ПРИВЕДЕМ ТИПОВОЙ РАЗГОВОР КОЛЛЕКТОРА С ЗАЁМЩИКОМ:

К: Вы оплатите 25 или 26 числа?

Вы: Не знаю.

К: А кто знает?

Вы: Платить не отказываюсь, нет возможности сейчас!

К (повышенным тоном): А КОГДА ОНА ПОЯВИТСЯ?!

Вы (спокойно): Не знаю.

К: Т.Е. ВЫ ОТКАЗЫВАЕТЕСЬ ПЛАТИТЬ?!

Вы: Нет. Нет возможности сейчас! и т.д.

Вы: Не знаю

СОВЕТ 7 БЕЗ БУМАЖКИ – ТЫ БУКАШКА

В разговоре Вам часто могут быть предложены различные варианты частичного «списания долга», приостановки начисления пеней и штрафов. Это, в принципе, правильный подход со стороны банков и коллекторов, но зачастую они используют подобные трюки просто, чтобы получить какую-то сумму от Вас. Вот реальные примеры: «Оплатите до завтра 10000, и мы не будем передавать информацию о Вашей просрочке в

бюро кредитных историй», или «Оплатите до 20-го числа 20000, и я Вам прощу 50000» и т.д. В первом случае взыскатель явно лукавит, т.к. информация в бюро кредитных историй поступает в автоматическом режиме, и рядовой сотрудник на это повлиять никак не может (подробнее о кредитных историях в соотв. статье). Во втором случае сразу смущает фраза «Я прощу», он-то, может, и простит, а вот банк?! Поэтому если Вам в разговоре готовы идти на какие-то уступки, просите это закрепить документально в виде дополнительного соглашения к кредитному договору. Без подписанного документа – это всего лишь слова...

СОВЕТ 8 ПОСЫЛАЙТЕ ВЗЫСКАТЕЛЕЙ В СУД

Если понимаете, что в ближайшие месяц-два Вы не сможете восстановить платежи по графику, а от Ваших небольших платежей долг не снижается, а наоборот продолжает расти. В суде есть шансы, что кредитный договор будет расторгнут. Долг в этом случае будет зафиксирован (подробнее в статье «Судебные тяжбы с кредиторами»), Вы сможете снизить пени и штрафы. Хоть эти слова и очень не нравятся звонящим, но не стесняйтесь говорить: «На данный момент оптимальным для Вас и меня будет обращение в суд. И по решению суда я буду выплачивать судебным приставам», или «К сожалению, посильные для меня сейчас платежи не приводят к снижению долга, поэтому я не вижу смысла платить в никуда. Лучше Вам обратиться в суд, по решению которого я продолжу оплату». И не слушайте доводы коллекторов о том, что в суде будет только хуже, что на Вас повесят все судебные расходы, долг вырастет в разы. Долг в суде зачастую сильно снижается, а что самое главное, фиксируется (если Судом кредитный договор будет расторгнут), «счетчик останавливается».

СОВЕТ 9 БУДЬТЕ МАКСИМАЛЬНО ПОДГОТОВЛЕННЫ К РАЗГОВОРУ

В Вашем распоряжении необъятные просторы интернета и наш ресурс, благодаря которому Вы сможете абсолютно бесплатно сдерживать любой натиск со стороны коллекторов и службы взыскания банков. Если Вы попали в непростую ситуацию и не можете больше оплачивать кредиты, прочитайте наш сайт от корки до корки, и мы уверены, что Вы найдете ответы на все свои вопросы и сможете самостоятельно выработать стратегию поведения и выхода из долгов. Мы не рекомендуем прибегать к услугам антиколлекторов и всевозможных финансовых защит на этапе общения с коллекторами, т.к. взыскателей только разозлит тот факт, что Вы нашли деньги на оплату услуг сторонних организаций, а им денег не платите. Подробнее в статьях:

«Антиколлекторы», «Юридические фирмы: как не купить воздух?». Используя наши советы в разговорах со взыскателями, Вы создадите образ непробиваемого грамотного клиента и пониманием бесперспективности «типовых приемчиков» подтолкнете к скорейшей передаче дела в суд. А после получения решения суда в случае непосильности долгов Вы сможете «списать» их через процедуру банкротства.