

КАК ОБЩАТЬСЯ С КОЛЛЕКТОРАМИ

памятка для клиента



КТО ВАМ ЗВОНИТ?

Многие люди очень боятся, звонков коллекторов и представляют себе, как бандитов, которые готовы на все, ради того, чтобы вернуть деньги.

На самом деле коллектор - это сотрудник службы взыскания банка или микрофинансовой организации, или сотрудник организации, осуществляющей деятельность по возврату просроченной задолженности (коллекторское агентство).

Нужно понимать, что Коллекторы никогда не будут рисковать попасть под административное или уголовное наказание, так как это несет огромные убытки компании и не соотносится с их главной целью – вернуть деньги, чтобы увеличить доход компании. Сами подумайте, готовы ли бы вы были из-за вашей суммы долга попасть под уголовную ответственность?

Чуть ниже мы расскажем, на что имеют право коллекторы и какие законы, статьи их регулируют.



ЦЕЛЬ ЗВОНКА?

Когда звонит коллектор, многие должники начинают объяснять, что сейчас денег нет и рассказывают свои причины просрочки.

Коллектор звонит не для выяснения причин не оплаты!

Его цель - вывести Вас психологически, сделать так, чтобы Вам было максимально дискомфортно, и чтобы Вы внесли хоть какой-либо минимальный платеж, который конечно же пойдет в счет оплаты %, а не основного долга.

Т.е. вы просто отдадите деньги банку, долг не уменьшится, звонки конечно же не пропадут, и вы ничем не поможете решению проблем.

Коллекторы это прекрасно понимают и будут повторять это снова и снова пока у Вас не закончатся деньги. Так это работает. Чем скорее Вы перестанете быть эмоционально зависимы от звонков коллекторов, тем скорее одержите победу.

УГРОЗЫ КОЛЛЕКТОРОВ

Как правило, все угрозы коллекторов достаточно однообразны.



Мы расскажем всё вашим родным, близким, друзьям, коллегам, соседям и т.д.

Одна из самых частых угроз.

Данные о ваших долгах охраняются законом: «О персональных данных» и «Законом о банковской тайне».

Коллекторы это прекрасно знают и во многом лишь шантажируют Вас, но, к сожалению, довольно часто коллекторы идут на нарушение закона и звонят вашим знакомым, которых вы и не указали при заключении договора.

Для того, чтобы предотвратить это, мы составим отзыв персональных данных, который поможет избавить ваших знакомых, близких, коллег от назойливых звонков.



Выездная группа приедет к Вам сегодня в 20:00 оставайтесь дома

Действительно, коллекторы имеют право осуществить выезд по вашему адресу проживания, но как правило делают это очень редко, в 99% они вас просто запугивают, зная, что Вы не хотите этого и это окажет серьезно психологическое воздействие.

Но давайте попробуем представить, что коллекторы стоят у вашей двери. Так ли это страшно? Даже если коллекторы придут к вам домой, в вашу квартиру т.е. в ваше жилище, по закону они не имеют права войти туда без вашего разрешения, скорее всего их выезд ограничится лишь устным напоминанием о вашем долге. В нашей практике встречаются случаи расклейки объявлений в вашем подъезде о том, что у вас имеется долг, поэтому обязательно после ухода коллекторов осмотрите ваш подъезд на наличие любых листовок и т.п.



Мы рассматриваем вопрос о том, чтобы подать на Вас в суд

Не пугайтесь данной фразы. Помните – решение проблемы в судебном порядке в первую очередь выгодно для Вас!

На практике банки и МФО не спешат подавать в суд, так как после подачи заявления о взыскании долга автоматически перестают начисляться проценты по кредиту и штрафы. Исходя из своего опыта, я знаю, что большинство людей стремятся не доводить дело до суда, всячески избегая его. Не делайте так! Наша с Вами задача как можно быстрее заставить подать на вас в суд, чтобы остановить рост процентов и штрафов



Мы подадим на вас в полицию и вас привлекут к уголовной ответственности!

Лицо, взявшее на себя кредитное обязательство и переставшее его исполнять в связи с возникшими материальными трудностями (потеря работы, сокращение з/п, увеличение расходов и другие факторы, которые лицо сможет доказать документально) НЕ подлежит уголовной ответственности по ст. 159, 159.1, 177 УК РФ!



А вы не боитесь за здоровье своих детей, или вам не страшно спать ночью?

В случае если к вам применяют такие методы «сбора денежных средств» в виде угроз жизни и здоровья, постарайтесь записать разговоры на диктофон, узнайте координаты коллектора и сделайте распечатку входящих звонков у оператора связи. Затем обратитесь с заявлением о возбуждении уголовного дела в полицию по факту угрозы физической расправы вам или вашим близким.

Поверьте, ваше заявление не останется без рассмотрения. На сегодняшний день органы государственной власти, полиции и суды принимают серьезные меры по защите граждан!

ЧТО ЗАПРЕЩЕНО КОЛЛЕКТОРАМ?

Какие действия со стороны коллекторских агентств ЗАПРЕЩЕНЫ и под какую статью УК РФ они себя подписывают?

01

ОСКОРБЛЕНИЕ ДОЛЖНИКА

Данное деяние подпадает под одноименную статью 5.61 КоАП РФ, а для возбуждения административного процесса достаточно любых объективных доказательств (видео - и аудиозаписи, свидетели и т.д.)

02

ПРИМЕНЕНИЕ ФИЗИЧЕСКОЙ СИЛЫ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ДОЛГА

В зависимости от опасности насилия, действия могут квалифицироваться как причинение лёгкого вреда (ст.115 УК РФ), вреда средней тяжести (ст.112 УК РФ), тяжкого вреда (ст.111 УК РФ). В данном случае потребуются проведение судебно медицинской экспертизы. Если же будет установлено, что телесные повреждения причинены для истребования долга, то незаконное действие квалифицируется как вымогательство (ст.163 УК РФ)

03

ТРЕБОВАНИЕ ДОЛГА ПОД УГРОЗОЙ/ ПСИХОЛОГИЧЕСКИМ ДАВЛЕНИЕМ

Если коллекторы запугивают должника неправомерными уголовными преследованиями, проблемами на службе, то можно вести речь о вымогательстве (ст.163 УК РФ), однако доказать причинно-следственную связь между событием и негативными последствиями будет очень трудно

04

ПРОИЗВОЛЬНОЕ УВЕЛИЧЕНИЕ СУММЫ ДОЛГА («СЧЁТЧИК»)

Если коллекторы требуют денег сверх установленных договором и выбивают ее с применением физической силы, то речь также идёт о вымогательстве (ст.163 УК РФ). Для данного преступления характерны активные действия: причинение телесных повреждений должнику, его близким, повреждение имущества, либо угроза выполнения данных действий.

Изъятие денежных средств и материальных ценностей без согласия должника в отсутствие законных оснований- указанное действие подлежит квалификации по ст.158 УК РФ (кража), если совершено тайно, по ст.161 УК РФ (грабёж), если совершено открыто, либо по ст.162 УК РФ (разбой), если совершается открыто и с применением насилия, опасного для жизни и здоровья, оружия и т.д.

05

ПОВРЕЖДЕНИЕ ИМУЩЕСТВА ДОЛЖНИКА

Данное деяние, в зависимости от суммы ущерба, может квалифицироваться по одноименной статье 163 УК РФ.

06

ОГРАНИЧЕНИЕ ПРАВА ПЕРЕДВИЖЕНИЯ ДОЛЖНИКА

В зависимости от конкретных действий, им может быть дана квалификация по ст.126 УК РФ (похищение человека) либо по ст.127 УК РФ (незаконное лишение и ограничение свободы)

07

ТРЕБОВАНИЕ ПЕРЕДАЧИ ИМУЩЕСТВА ИЛИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ В ПРЕДЕЛАХ СУММЫ ДОЛГА ЛИБО НИЖЕ ЕЁ

Данное деяние может квалифицироваться либо по ст.179 УК РФ (принуждение к сделке) либо по ст.330 УК РФ (самоуправство)

08

ИСТРЕБОВАНИЕ ДОЛГА В ПОРЯДКЕ РЕГРЕСС

Если обязательства перед банком погасил поручитель (или иной гарант сделки), то данное лицо не может передать своё право на компенсацию убытков третьему лицу, так как это запрещено ч.1 ст.382 ГК РФ

Примерный шаблон разговора с КОЛЛЕКТОРАМИ

ВАЖНО!!!

Не давайте Вас перебивать и уводить разговор в сторону, если Вас перебили настаивайте на том, чтобы вам дали договорить свою мысль.

ВОПРОСЫ КОЛЛЕКТОРА НЕ ИМЕЮТ ЗНАЧЕНИЯ, ВЫ СТРОИТЕ РАЗГОВОР СТРОГО ПО ШАБЛОНУ:

КОЛЛЕКТОР: Добрый день, отдел взыскания ООО «Коллектор», меня зовут Петр, Иван Иванович?

Вы: Да, это я! Представьтесь пожалуйста, назовите вашу фамилию имя и отчество. (на основании пунктом 4 статьи 7 Закона о Коллекторах)

КОЛЛЕКТОР: Меня зовут Петр Иванович Иванов, отдел взыскания ООО «Коллектор»

Вы (ОБЯЗАТЕЛЬНО): ПРЕДУПРЕЖДАЮ ВАС, ЧТО ВЕДУ ЗАПИСЬ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

КОЛЛЕКТОР: Почему не платите? Когда будет следующий платеж? (Вопрос не имеет значения)

Вы: Уважаемый Петр, я уже общался с вашим коллегой ранее и уже сообщал ему информацию, поэтому повторяюсь. На данный момент я нахожусь в тяжелой финансовой ситуации и у меня не хватает денег, на то, чтобы внести даже минимальный платеж. Иных источников, где бы я мог найти деньги нет. Поэтому на данный момент я не могу гарантировать вам оплату не сейчас не в ближайшее время. Что мне делать в данной ситуации?

КОЛЛЕКТОР: любой ответ коллектора

Вы: Я вас услышал, позвольте вот, что сказать. Сейчас я рассматриваю все варианты решения проблемы, но мне кажется самым правильным будет решение моей проблемы в рамках закона, вы же вправе подать в суд на меня и получать деньги через службу судебных приставов. Мне кажется это будет самый правильный вариант для вас. Так как на данный момент я оплатить не могу. Возможно есть какие-то иные варианты решения проблемы, но мне кажется суд будет самым правильным решением

КОЛЛЕКТОР: ОТВЕТ КОЛЛЕКТОРА (Скорее всего ответ будет совпадать с одним из шаблонов, стандартные ответы на шаблоны приведены выше)

Вы: ответ на шаблон (см. пункт УГРОЗЫ КОЛЛЕКТОРОВ)

КОЛЛЕКТОР: любой ответ коллектора

Вы: Извините, я в данный момент занят, и не могу продолжать диалог, я свяжусь с вами позднее (кладете трубку)

ПОЛЕЗНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ



НЕБЕРИ ТРУБКУ (ANDROID)

Приложение содержит в себе базу данных нежелательных номеров, куда входят номера телефонов служб взыскания банков, микрофинансовых организаций, коллекторов и т.д.

Приложение блокирует нежелательные номера и не дает дозвониться до вас. По нашему опыту приложение блокирует до 60% поступающих звонков коллекторов



АНТИКОЛЛЕКТОР ОТ ЕВГЕНИЯ ПЯТКОВСКОГО (IOS)

Это приложение для мобильных устройств, в котором содержится постоянно обновляемая база телефонов коллекторских агентств.

Работает она очень просто, если вам звонят с номера, внесенного в базу, то данный вызов направляется в черный список и звонок не

проходит. То же самое происходит с СМС сообщениями, где есть стоп-слово «долг».



Если установить приложения нет возможности, то звонки от коллекторов вы можете переадресовать нам.

При сбросе вызова, звонок будет переадресован в нашу компанию, мы в свою очередь, общаемся с коллекторами, после чего, звонков становится на порядок меньше.

Для этого на телефоне, Вам необходимо набрать команду:

****67*89125900845#кнопка вызов**

После ввода команды, на телефоне отобразиться, что переадресация активирована.

Для отключения переадресации наберите: *67#

**С наилучшими
благопожеланиями, сердечно
Ваша команда Центра
правовой защиты «Атлант»!**