

КАК ПРАВИЛЬНО ОБЩАТЬСЯ С КОЛЛЕКТОРАМИ

Большинство проблем, с которыми сталкиваются должники в процессе работы с коллекторами, связаны с банальным незнанием законов и своих прав. Гражданский и Уголовный кодексы Российской Федерации защищают заемщиков от коллекторского беспредела и предоставляют эффективные средства противостояния вымогателям.

Общение с коллекторами: Знакомство

Общение с коллекторами необходимо начинать с получения всей необходимой информации о том, кто и на каком основании вас беспокоит. Если ваш долг продан, запросите у представителя коллекторской фирмы помимо его удостоверения:

- свидетельство, Устав, выписку из ЕГРЮЛ организации, которую он представляет (копии, заверенные печатью). Сделать это нужно для того чтобы понять, что с вами беседует не мошенник, и ваш долг продан на законных основаниях;
- заверенную копию договора уступки (берется у коллекторов и в банке);
- выписку по счету, подтверждающую факт перевода остатка долга от банка коллекторской компании.

Если коллекторы работают по агентской схеме, запросите свидетельство, Устав и выписку из ЕГРЮЛ, а также договор, заключенный между компанией и банком, на основании которого с вами была начата работа.

Следующий этап – получение детального расчета суммы задолженности.

Коллекторы могут называть числа, в несколько раз превышающие размер фактического долга: для получения достоверных данных мы рекомендуем обращаться в банк (если ваш долг не продан) или в компанию-взыскателя с заявлением о предоставлении расчетов по кредиту в письменной форме.

После этого выясните, не просрочен ли по вашему кредиту срок исковой давности. Он составляет 3 года. Если даже вы не выплатили кредит, но в течение 3-х лет с момента окончания срока действия договора (или последней оплаты) не общались с банком (письменных свидетельств вашего общения с сотрудниками или коллекторами нет), то долг, по сути, аннулируется, а требования к вам предъявлять никто не имеет права.

Только убедившись, что требования коллекторов о погашении долга законны, и узнав точную сумму задолженности, можно приступать к дальнейшему общению.

Ведем диалог правильно

В Интернете есть много статей, в которых заемщикам рекомендуют избегать общения с коллекторами. Это не лучшее решение, так как в случае доведения дела до суда вы проиграете. Суды не будут относиться лояльно к клиентам, не идущим на контакт.

Если же во время работы с коллекторами заемщик пытался вести с ними диалог, он может рассчитывать на уступки (к примеру, на сокращение неустойки или отсрочку погашения долга при наличии уважительных причин).

Основные правила общения следующие:

- не общайтесь анонимно: просите коллекторов представляться (предъявлять документы при личной встрече);
- если вы заметили, что взыскатель применяет неправомерные методы воздействия, фиксируйте вашу беседу с помощью диктофона (аудио- и видеофиксация общения). Обычно предупреждение оппонента о том, что разговор будет записан, помогает убавить его чрезмерный пыл;
- если коллектор звонит слишком часто или в ночное время, попросите коллег или родственников для подтверждения данного факта написать соответствующие заявления, в которых необходимо точно указать время звонков (впоследствии можно будет приобщить к заявлениям распечатку, полученную от сотового оператора);
- останавливайте попытки грубого общения: напоминайте о своем праве обратиться в правоохранительные органы.

Как бороться с угрозами и другими противоправными действиями.

Если коллекторы применяют агрессивные методы воздействия (угрозы, попытки проникновения в ваше жилье) – обращайтесь в полицию (более подробно о правах коллекторских агентств). Рассмотрим несколько вариантов развития событий:

- коллекторы пытаются попасть в ваш дом, аргументируя это необходимостью описать и изъять ваше имущество. Срочно вызывайте полицию и попросите выйти 2-х соседей, которые станут свидетелями правонарушения. Требуйте у выискателей предъявить документы, чтобы в случае их ухода до момента прибытия полиции (обычно именно так и получается) вы смогли подать заявление в правоохранительные органы. Запомните: опись и конфискация имущества – полномочия сотрудников исполнительной службы, которые они получают на основании вступившего в законную силу решения суда. Коллекторы к этому процессу не имеют никакого отношения;

- выискатели угрожают вам и вашим близким тюремным заключением.

Зафиксируйте факт угрозы и обратитесь в милицию и Роспотребнадзор. Уголовная ответственность за невыплату займа законом не предусмотрена. Статья 159 УК РФ («Мошенничество») предполагает привлечение заемщика к уголовной ответственности лишь в том случае, если он оформил ссуду и не внес ни одного платежа. Если вы хотя бы один раз оплачивали кредит, применить к вам данную статью не удастся. Это же касается статей 177 и 165 УК РФ (на них в своих письмах часто ссылаются выискатели). Письма можно предъявить в качестве доказательства нарушения коллекторами закона: обе статьи предусматривают наказание за злостное и преднамеренное уклонение от уплаты кредита.

В этом случае важно изначально не отказываться от контактов с банком и коллектором, попытаться объяснить в письменной форме причину несвоевременного возврата долга. Тогда непогашение ссуды никак нельзя будет отнести к «злонамеренным» действиям;

- коллекторы распространяют информацию о вашем долге третьим лицам. Если долг не продан, и взыскатели работают на основании агентского договора, повлиять на них можно через банк.

Подайте в Центробанк жалобу на своего кредитора в связи с нарушением им и связанными с ним лицами норм закона о банковской тайне.

В Роспотребнадзор следует подать жалобу и на банк, и на коллекторское агентство за нарушение норм закона о персональных данных, в полицию - заявление о вымогательстве.

Во всех инстанциях попросите поставить отметку с номером входящего документа и перешлите копии коллекторскому агентству. Обычно этого бывает достаточно для того, чтобы избавиться от назойливых взыскателей;

- коллектор требует внести платеж не на счет в банке или в коллекторской компании, а отдать ему наличными. В данном случае налицо факт вымогательства и злоупотребления служебными полномочиями (можно подать заявление в полицию) – деньги вносятся только на счета.

Таким образом, соблюдая простые рекомендации и досконально изучив свои права, вы будете спокойно реагировать на любые выпады коллекторов: все противоправные действия, которые они совершат в отношении вас, впоследствии будут направлены против них самих.

Нередки случаи, когда представители коллектора лгут, утверждая, что у них есть право войти в вашу квартиру и забрать ваши вещи в счет долга. Они умалчивают о том, что срок исковых требований по долгам составляет 3 года, угрожают неприятностями.

В ответ на такое поведение вам следует требовать от коллекторов действий в рамках правового поля и напомнить о наличии в Уголовном кодексе ст. 163 «Вымогательство» и ст. 330 «Самоуправство», предусматривающих соответственно до 15 и до 5 лет лишения свободы.

Попросите сотрудника коллекторского агентства представиться, назвав Ф.И.О. полностью, должность, рабочие телефоны коллекторского агентства, юридический адрес организации. Если коллектор отказывается предоставить эти данные, разговор должен быть сразу прекращён.

Следует проверить данные, которые сообщил коллектор, позвонить в организацию и спросить, работает ли в ней названный человек. Потребовать от коллекторов подтверждения их действий от имени банка (договор с банком – произошла ли передача долга или коллекторы вводят вас в заблуждение).

При общении с коллекторами обратите их внимание на то, что правом взыскивать задолженность с должника обладают только уполномоченные государственные органы (Федеральная служба судебных приставов) и в установленном порядке. Процесс взыскания строго регламентирован и не предполагает физических мер воздействия. Коллекторские агентства не обладают правом взыскания.

Они вправе лишь вести переговоры.

Взаимодействовать с задолжавшими заемщиками или их поручителями коллекторы могут посредством личных встреч, телефонных переговоров, почтовых отправлений, SMS, телеграфных и иных сообщений.

При встрече или в телефонном разговоре коллектор обязан представиться, назвать организацию, от имени которой он действует, и ее адрес. При этом коллекторам категорически запрещено беспокоить граждан:

- в рабочие дни - с 22.00 до 8.00 по местному времени;
- в выходные и нерабочие праздничные дни - с 20.00 до 9.00.

Помните эти простые правила и коллекторы будут вынуждены работать с Вами только по закону!

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Ожидайте уведомления о возможности списания долгов по вашей ситуации.

Будьте на связи! Благодарим за доверие!