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

Коллекторы, или сотрудники отдела взыскания банка, или МФО, не вправе:

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

Закон молод и не всегда соблюдается сотрудниками коллекторских агентств. Поэтому, рекомендуем записывать разговоры с взыскателями. В случае некорректного общения с Вами незамедлительно жалуйтесь в Федеральную службу судебных приставов России.

Для этого достаточно:

- зарегистрироваться на официальном сайте http://fssprus.ru/
- через раздел "Онлайн-приемная" отправить жалобу, приложив документы, подтверждающие нарушения закона со стороны коллекторов.

Совет 2:

ПОПРОСИТЕ ПРЕДСТАВИТЬСЯ

Коллекторы обязаны сообщить вам:

- ФИО;
- Должность;
- Название организации;
- На каком основании они занимаются Вашим долгом.

Варианта бывает два:

- Агентский договор с банком, который выдал Вам кредит
- Договор уступки прав требований (цессии) с тем же банком.

В первом варианте: долг так и остается принадлежать банку, коллекторы лишь привлечены для взыскания долга.

Во втором случае: долг перешел от банка коллекторам, т.е. банку Вы больше ничего не должны, всё взаимодействие теперь будет только с коллекторами

В случае отказа предоставить Вам информацию, скажите:
«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 продолжаются, Вам необходимо обратиться в правоохранительные органы, но перед этим запишите телефонный разговор. Это не что иное, как вымогательство - статья уголовного кодекса.

Совет 3:

ПОТРЕБУЙТЕ ДОКУМЕНТ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИЙ ПОЛНОМОЧИЯ

Попросите выслать заказным письмом агентский договор или договор цессии (в зависимости от того, какой способ сотрудничества используется между банком и коллекторским агентством).

Это позволит убедиться, что звонящий или пришедший имеет какие-либо полномочия общаться с Вами по задолженности.

До тех пор, пока документального подтверждения нет, Вы можете прекращать разговор фразой: «У меня, к сожалению, нет документального подтверждения Ваших полномочий. Поэтому разговор считаю бессмысленным».

Совет 4:

ТОН ГОЛОСА

Универсальной формулы нет,мы с Вами все разные.

Постарайтесь отключить волнение и общаться спокойно.

На все нападки и давление, отвечать спокойно и четко.

В процессе разговора коллекторы ищут Ваши слабости, и если Вы смените тон на нервный – для них это будет признаком, что они «попали в цель».

Коллектор, часто, резко повышает голос, отвечайте спокойно: «Не повышайте, пожалуйста, на меня голос»

Совет 5:

ОБЪЯСНИТЕ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ ПЛАТЕЖЕЙ

Если коллектор звонит Вам первый раз, спокойно объясните почему Вы не можете оплачивать кредит.

Часто коллекторов не интересуют Ваши слова, их задача получить платеж в кратчайший срок.

Если звонки продолжаться, Вы можете говорить, что уже объясняли ситуацию и не хотите повторять одно и тоже.

Совет 6:

ТИПОВЫЕ ОТВЕТЫ

Разговор коллектора идет по определенным шаблонам.

Если у Вас нет денег на оплату кредита, и Ваши слова о потере работы и невозможности платить по кредитам коллектора неинтересуют, потому что его цель "Задолбать вас", отвечайте максимально короткими фразами: «да», «нет», «навряд 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:

На этот вопрос отвечает Пленум Высшего Арбитражного суда No42.
Текст пленума сложен, но суть его такова:

- **Коллектор:** Вы оплатите 3 или 4 числа?
- **Вы:** Не знаю
- **Коллектор:** А кто знает?
- **Вы:** Платить не отказываюсь, нет возможности
- **Коллектор (повышенным голосом):** А КОГДА ОНА ПОЯВИТСЯ?!
- **Вы (спокойно):** Не могу сказать
- **Коллектор**: ТО ЕСТЬ ВЫ ОТКАЗЫВАЕТЕСЬ ПЛАТИТЬ?!
- **Вы:** Нет, нет возможности сейчас! и т.д.
- **Вы:** Не знаю.

Совет 7:

НЕ ВЕРЬТЕ СЛОВАМ. ВЕРЬТЕ ТОЛЬКО ДОГОВОРУ.

Во время разговора Вам могут предложить 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 предложения, 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: звонивший недоговаривает, что информация в бюро кредитных историй поступает в автоматическом режиме, и сотрудник на это повлиять не может.

Во втором случае: фраза «Я прощу», не является правдой он-то, может, и простит, а банк?!

Поэтому если в разговоре готовы идти на какие-то уступки, попросите это подтвердить 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 два месяца Вы не можете платить по графику.
- От Ваших небольших платежей долг не снижается, а наоборот продолжает расти.

Идите в суд!

- В суде есть шансы, что кредитный договор будет расторгнут.
- Долг в этом случае будет зафиксирован.
- Вы сможете снизить пени и штрафы.

Эти слова очень не нравятся звонящим, не бойтесь говорить:

- «На данный момент оптимальным для Вас и меня будет обращение в суд. И по решению суда я буду выплачивать судебным приставам»
- «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».

Не слушайте доводы коллекторов о том, что:

- в суде будет хуже
- на Вас повесят все судебные расходы
- долг вырастет в разы.

Это не правда!

Долг в суде зачастую сильно снижается и фиксируется (если Судом кредитный договор будет расторгнут), начисление пений и штрафов останавливается.

Совет 9:

БУДЬТЕ ГОТОВЫ К РАЗГОВОРУ.

- Вы можете использовать интернет и наши рекомендации. При помощи этих инструментов Вы сможете бесплатно сдержать любой натиск со стороны коллекторов и службы взыскания банков.
- Если Вы попали в непростую ситуацию и не можете больше оплачивать кредиты, приходите на бесплатную консультацию к нашему юрист.

Мы уверены, что поможем Вам найти выход из долгов!

Мы не рекомендуем прибегать к услугам антиколлекторов и всевозможных финансовых защит на этапе общения с коллекторами, потому что тот факт, что Вы нашли деньги на оплату услуг сторонних организаций, а им денег не платите, может негативно сказаться на последующих Ваших законных действиях.

Используя наши советы при разговорах с коллекторами:

- Вы создадите образ грамотного клиента.
- У коллекторов появится понимание бесполезности применения «типовых приемов».
- Подтолкнете коллекторов к скорейшей передаче дела в суд.

Вы сможете «списать» долги в любой момент, через процедуру "Банкротство физических лиц"

ООО «Эксперт»

ИНН 7729724004

xbankrot.ru

8(495) 798-88-86

8(903) 798-88-86

info@xbankrot.ru

ТЦ Барклая Плаза, г. Москва, ул. Барклая д. 6, стр. 5, офис 109/3