



## Как общаться с коллекторами

Многие люди очень бояться, 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 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 рассказывая 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 отадите 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 и 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 все 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 передаем ваше дело в правоохранительные органы.**

Для возбуждения уголовного дела необходимы основания, если у Вас нет денег на погашение ваших долгов это не означает что Вы совершаете уголовное преступление.

Давайте разберем статьи УК, которыми наиболее часто «пугают» коллекторы:

УК РФ, Статья 177 Злостное уклонение от погашения кредиторской задолженности «Злостное уклонение руководителя организации или гражданина от погашения кредиторской задолженности в крупном размере или от оплаты ценных бумаг после вступления в законную силу соответствующего судебного акта».

В данном случае крупным размером признается задолженность свыше 2 200 000 рублей, более того даже если вы имеете такую задолженность перед конкретным кредитором, вы должны иметь доход достаточный для погашения данной задолженности, но намеренно не платить кредитору.

УК РФ, Статья 159.1 Мошенничество в сфере кредитования «Мошенничество в сфере кредитования, то есть хищение денежных средств заемщиком путем представления банку или иному кредитору заведомо ложных и (или) недостоверных сведений»

г. Хабаровск  
+7 (4212) 90-46-04



В данном случае должен быть доказан факт предоставления поддельных документов, более того если Вы оплачивали свой кредит – статья о мошенничестве к вам не применима.

## **Действия со стороны коллекторских агентств ЗАПРЕЩЕНЫ и под какую статью УК РФ они себя подписывают**

1. 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.).
2. 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 потребуется 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).
3. Истребование долга под угрозой либо психологическим давлением. Если коллекторы запугивают должника неправомерным уголовным преследованием, 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.
4. Произвольное увеличение суммы долга («счётчик») и её выбивание с применением физической силы. Если коллекторы требуют денег сверх установленных договором, то речь также идёт про вымогательство (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 (краже), если совершено тайно, по ст.161 УК РФ (грабеж), 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.
5. Повреждение имущества должника. Данное деяние, в зависимости от суммы ущерба, может квалифицироваться по одноименной статье 163 УК РФ.
6. 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).
7. 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).
8. Истребование долга в порядке регресса. 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 клиентами

### Правила общения:

1. Не давайте Вас перебивать и уводить разговор в сторону, если Вас перебили настаивайте на том, чтобы вам дали договорить свою мысль.
2. 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 повторюсь. 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
  - Коллектор: **ЛЮБОЙ ОТВЕТ**
  - Вы: Извините, я в данный момент занят, и не могу продолжать диалог, я свяжусь с вами позднее (Кладете трубку)

### Полезные приложения для Android: Небери Трубку

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