



**ЦЕНТР
ФИНАНСОВОГО
РАВНОВЕСИЯ**

Stop коллектор

**Инструкция
по взаимодействию
с настойчивыми кредиторами**

ИДЕАЛЬНЫЙ ВАРИАНТ

Временно **сменить номер телефона**, оформив новую сим-карту на другого человека. При этом старую сим-карту необходимо сохранить, поскольку она может понадобится. Вернуться к старому номеру телефона можно уже с момента объявления вас банкротом.

Если по каким-либо обстоятельствам, сменить номер телефона не представляется возможным, мы можем установить на ваш телефон **программу антиспам**, которая отсекает звонки назойливых кредиторов.

При этом не стоит переживать, что кто-то может привлечь вас к ответственности за установку программы антиспам. Напротив, действующее законодательство ограничивает кредиторов и коллекторов в количестве звонков, которые они имеют право совершать в целях взыскания задолженности.

Сотрудники отдела взыскания **могут писать в Whatsapp**. Если вам начали поступать сообщения в мессенджерах, сразу блокируйте представителей кредитора и **не вступайте в диалог**. Поскольку это только приведет к трате вашего времени.

Вы не обязаны предоставлять никакую информацию по телефону, подтверждать или опровергать стремление погасить задолженность.

ТАКЖЕ РЕКОМЕНДУЕМ

Сразу же **закрыть доступ** ко всем своим **социальным сетям** и/или **изменить имя пользователя**, чтобы исключить доступ сотрудников отдела взыскания к вашим друзьям.

Если вы ждали личный звонок и по случайности все же приняли звонок от сотрудника отдела взыскания, скажите ему одно предложение: **“Общаться хочу исключительно в письменной форме”**, - а далее кладете трубку.

**КАК ОБЩАТЬСЯ ПО ТЕЛЕФОНУ
С СОТРУДНИКАМИ БАНКОВ И
МИКРОФИНАНСОВЫХ
ОРГАНИЗАЦИЙ, А ТАКЖЕ
С КОЛЛЕКТОРАМИ?**

**Первая
САМАЯ ВАЖНАЯ
рекомендация —
не вступать в диалог
с сотрудниками,
взыскивающими
задолженность.**

Если несмотря на все вышесказанное вы в хорошем настроении и готовы потратить 30 минут своего времени (имейте в виду: это абсолютно бесполезное действие)

ПРИДЕРЖИВАЙТЕСЬ СЛЕДУЮЩИХ ПРАВИЛ



Узнайте данные сотрудника.

Если при телефонном разговоре сотрудник не представился по ФИО и не сообщил, какого кредитора он представляет, то разговор может быть сразу прекращён.



Разговаривайте спокойно.

Ничего не обещая и никому не угрожая. Не поддавайтесь на провокации. Ни в коем случае не говорите, что брали займ или кредит без намерения вернуть его. Не верьте угрозам визита на дом.



Не бойтесь.

Не заискивайте перед ними и ведите себя с максимальным достоинством. Это им нужны звонки, а не вам.



Если Вас шантажируют или грубо ведут беседу.

При таком общении рекомендуем сделать запись разговоров, таким образом Вы можете собрать доказательства и в дальнейшем использовать записи для привлечения коллекторов к ответственности. В данном случае, необходимо уведомить собеседника о том, что Вы ведете запись беседы.



Не используйте ненормативную лексику в адрес коллектора.

Вам может грозить штраф в размере до 5 тыс руб. Вероятнее всего, сотрудник отдела взыскания не будет заявлять о нарушении и за ненормативную лексику в его сторону вам ничего не будет. Но лучше этот момент исключить.



Вы имеете право не отвечать на звонки коллекторов.

Как говорилось ранее, никакой ответственности за это не предусмотрено.



КАК ОБЩАТЬСЯ С СОТРУДНИКАМИ БАНКОВ И МИКРОФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, А ТАКЖЕ КОЛЛЕКТОРАМИ В СЛУЧАЕ ВИЗИТА НА ДОМ?



При визите на дом работают те же правила: не обязательно общаться или открывать представителям кредитора дверь. Достаточно через дверь или приоткрыв дверь сказать: **“Общаться с вами устно не хочу, хочу в письменной форме, почтовый ящик внизу”**, - а далее закрываете дверь.

ВАЖНО - вы обязаны открыть дверь только сотрудникам службы судебных приставов.

Если сотрудник оказался настойчивым и не хочет уходить после первого предупреждения, Вы говорите: **“Еще один звонок в дверь, и я вызываю полицию”**.

Полицию возможно вызвать по единым номерам **112 и 102**, либо, если вам известен номер участкового, то звоните ему напрямую.

Если сотрудник не уходит, говорите громко, что звоните в полицию и совершайте звонок: **“Добрый день, ко мне в квартиру ломаются”**, - говорите так, чтоб представителю кредитора было слышно через дверь.

Согласно **статье 139 УК РФ**, его действия будут являться незаконным проникновением в жилище, совершенным против воли проживающего в нем лица.

Наказанием за подобные действия станет **штраф до 40 000 руб.**, исправительные работы либо арест.

Если же при проникновении в квартиру или дом была угроза применения насилия, размер **штрафа возрастает до 200 000 руб.** либо нарушителям может грозить срок лишения свободы до двух лет.

Сотрудник банка/коллекторского агентства - такой же **обычный человек**, который делает свою работу, проблемы с полицией и законом ему совсем не нужны! После ухода сотрудника, отменяйте вызов.

Если все же решили потратить время и вступаете в диалог с сотрудником (чего мы делать не рекомендуем), то правила аналогичны: **говорите уверенно и спокойно**, не бойтесь, **узнайте ФИО сотрудника**, если вам грубят, прерывайте диалог.

Все происходящее желательно **записать на диктофон** или **снять на видео** без съемки лица сотрудника отдела взыскания, предварительно его об этом предупредив.

**ЕСЛИ ВАМ УГРОЖАЮТ
ФИЗИЧЕСКОЙ РАСПРАВОЙ
ИЛИ
ПОРЧЕЙ
ИМУЩЕСТВА.**

САМЫЕ ОТЧАЯННЫЕ СОТРУДНИКИ, ВЗЫСКИВАЮЩИЕ
ЗАДОЛЖЕННОСТЬ, МОГУТ **УГРОЖАТЬ ФИЗИЧЕСКОЙ
РАСПРАВОЙ, УБИЙСТВОМ.**

**! НАПОМИНАЕМ, ЧТО УГРОЗА УБИЙСТВОМ ИЛИ
ПРИЧИНЕНИЕМ ВРЕДА ЗДОРОВЬЮ ЗАПРЕЩЕНЫ УК РФ.**

**Статья 119
УК РФ**

Уголовная ответственность за угрозу убийством или причинение тяжкого вреда здоровью.

**Статья 116 УК РФ
«ПОБОИ»**

Регулирование деяний причиненных физической силой, но не повлекших за собой последствия для здоровья должника.

**Статьи 112–114
УК РФ**

Уголовная ответственность за совершение физического насилия с последствиями в виде утраты здоровья. Зависит от тяжести причиненного вреда здоровью (легкий, средний и тяжкий).

**Статья 167 УК РФ
«УМЫШЛЕННЫЕ
УНИЧТОЖЕНИЕ ИЛИ
ПОВРЕЖДЕНИЕ
ИМУЩЕСТВА»**

**УГРОЖАЮТ ПОРЧЕЙ
ИМУЩЕСТВА?
ОБЕЩАЮТ ЗАЛИТЬ
ДВЕРЬ ПЕНОЙ?**

**ПРИ ПЕРВЫХ ЖЕ УГРОЗАХ
СПОКОЙНО ОЗВУЧЬТЕ
СОТРУДНИКУ БАНКА
ВЫШЕПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ
НОРМЫ ПРАВА.
ВСЕ ЗВОНКИ И СООБЩЕНИЯ
С УГРОЗАМИ НЕОБХОДИМО
ЗАПИСЫВАТЬ И ФИКСИРОВАТЬ
У НОТАРИУСА.**

КАК ПОСТУПИТЬ, ЕСЛИ СОТРУДНИКИ БАНКОВ И МИКРОФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, А ТАКЖЕ КОЛЛЕКТОРЫ ИДУТ НА ШАНТАЖ.

Если Вы не успели закрыть свои социальные сети и сотрудники, взыскивающие задолженность, получили доступ к списку ваших родных и близких, то они могут прибегнуть к шантажу: **платите, или о долге узнают все.**

Статья 137 УК РФ

Уголовная ответственность за незаконное собирание или распространение сведений о частной жизни лица, составляющих его личную или семейную тайну, без его согласия, либо распространение этих сведений в публичном выступлении, публично демонстрирующемся произведении или СМИ.

Статья 128.1 УК РФ «КЛЕВЕТА»

Уголовная ответственность за распространение заведомо ложных сведений о должнике, порочащие его честь и достоинство лица или подрывающие его репутацию.

ЕСЛИ ВАС ШАНТАЖИРУЮТ, МОЖЕТЕ СМЕЛО ОЗВУЧИТЬ СОТРУДНИКУ ДАННЫЕ НОРМЫ ПРАВА.

Действия кредитора по распространению информации о долге без согласия должника подпадают под указанные правовые запреты. Таким образом, распространение информации о долге в социальных сетях среди родных, друзей и знакомых должника **карается законом.**

А НА ЧТО СОТРУДНИКИ ОТДЕЛА ВЗЫСКАНИЯ ИМЕЮТ ПРАВО?

В России деятельность кредиторов и коллекторов регулирует
Федеральный закон от 3 июля 2016 года № 230 ФЗ

«О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности».

Он вводит ограничения на общение взыскателей с должником и устанавливает четкие правила поведения при взаимодействии с ним.

Так, согласно этому закону, кредиторы и коллекторы
не имеют права тревожить должника в период



с **8:00 и до 20:00** в рабочие дни,
8:00 и позднее 22:00 в выходные и праздники.

Назойливость не допускается.

Взыскателям запрещено:

1

встречаться
с должником **более одного раза**
в неделю.

2

звонить
ему **более одного раза** в сутки,
более двух раз в неделю и
более восьми раз в месяц.

3

отправлять сообщения
телеграфные, текстовые,
голосовые и иные
более двух раз в сутки,
более четырех раз в неделю и
более шестнадцати раз в месяц.

Кредиторам или коллекторам запрещено:

1

применять физическую силу

к должнику, его родственникам, соседям или знакомым.

2

угрожать

причинением вреда здоровью или убийством.

3

уничтожать или повреждать имущество.

4

оказывать психологическое давление

на должника и иных лиц, унижать их честь и достоинство.

5

вводить должника в заблуждение

относительно задолженности (взыскателям запрещено лгать о размере долга, сроках его погашения, передачи дела в суд и т.д.)

6

публиковать информацию

о долге и персональных данные должника в социальных сетях и СМИ, писать на стенах подъездов, рассказывать о долге по месту работы должника.

ПРЕДЛАГАЮТ РАСПРОДАТЬ ВСЕ ИМУЩЕСТВО В СЧЕТ ОПЛАТЫ ДОЛГА

Требования сотрудников банков и микрофинансовых организаций, а также коллекторов взять новый кредит, продать или передать свое имущество, т.е. совершить сделку, если эти требования сопряжены с **угрозой применения насилия, уничтожения или повреждения имущества**, а равно распространения сведений, которые могут причинить существенный **вред правам** и законным **интересам** потерпевшего или его близких могут быть квалифицированы по статье **179 УК РФ как «принуждение к совершению сделки или к отказу от ее совершения».**

**ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ
ДЕЙСТВИЙ,
НАПРАВЛЕННЫХ НА ВОЗВРАТ
ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ,
ВЗЫСКАТЕЛИ ДОЛЖНЫ
ДЕЙСТВОВАТЬ ДОБРОСОВЕСТНО
И РАЗУМНО.**

ВЫВОД

Лучший и самый верный вариант - просто “исчезнуть с радаров” сотрудников отдела взыскания:

**Поменять сим-карту;
Закрывать или изменить соц.сети.**

Если к вам пришли домой, то: Через закрытую дверь говорите одну фразу:

“Общаться с вами устно не хочу, хочу в письменной форме, почтовый ящик внизу”;

Вызываете полицию, если сотрудник отдела взыскания оказался настойчивым и не хочет уходить.

Если номер поменять не представляется возможным, то:
Установить Антиспам;
Заблокировать звонящие номера;
Не вступать в коммуникацию с представителями кредиторов.

При угрозах, шантаже, давлении смело озвучивайте взыскателям вышеописанные **статьи закона**, преступив которые придется столкнуться с серьезными последствиями.

Если случайно взяли трубку, то достаточно только сказать одну фразу:

“Общаться с вами устно не хочу, хочу в письменной форме”, - а далее кладете трубку.



И САМОЕ ГЛАВНОЕ, НЕ ПЕРЕЖИВАЙТЕ.

**ВЫ ОБРАТИЛИСЬ К НАМ, А ЗНАЧИТ
СДЕЛАЛИ ПЕРВЫЙ ШАГ К НОВОЙ
ЖИЗНИ. ЖИЗНИ БЕЗ ДОЛГОВ И
КРЕДИТОРОВ.**

**ВЫ ПОПАЛИ В НАДЕЖНЫЕ
РУКИ,
КОТОРЫЕ ПОМОГУТ ВАМ
ЗАБЫТЬ ОБ ЭТОМ
ПЕРИОДЕ ЖИЗНИ,
КАК О СТРАШНОМ СНЕ.**

На текущий момент на Яндекс Картах в наших городах


свыше 500 отзывов со средней оценкой - **5.0 !!!**

 **Акубардия Ладю**
Знаток города 2 уровня

★★★★★ 11 июня

Хочу выразить огромную благодарность всему коллективу центра за оказанную помощь. Девочка и вежливые с ними приятно общаться, все понятно и доступно расскажут. Прекрасные люди! Профессионалы в своём деле. Спасибо всей команде.


👍 1 🗨️ 📄

 **Алена В.**
Знаток города 2 уровня

★★★★★ 12 апреля

Хочу выразить огромную благодарность всему коллективу центра за оказанную помощь. профессионалы своего дела, работают быстро. Персонал вежливый, девочки всё ясно и понятно объясняют молодцы. Ещё раз огромное спасибо за то что оказываете такую помощь в трудных ситуациях. буду вас обязательно рекомендовать знакомым! 🍀🍀🍀


👍 1 🗨️ 📄

 **Анна Веденина**
Знаток города 3 уровня

★★★★★ 26 июля


Огромное спасибо сотрудникам центра за качественную работу. Своевременно и грамотно отвечают на любые возникающие вопросы. Очень вежливый персонал. Сопровождение моей процедуры на всех этапах осуществлялось на высшем уровне.

👍 🗨️ 📄

 **Ангелина Н.**
Знаток города 3 уровня

★★★★★ 19 апреля


Огромное спасибо сотрудникам Центра Списания Долгов. Мне была оказана высококвалифицированная помощь. Сотрудники этого центра очень грамотно и в любое время помогают, все доступно объясняют. Всем кто оказался в трудной ситуации (долговой яме) не затягивайте и обязательно обращайтесь в Центр... ещё

 **Олег Г.**
Знаток города 2 уровня

★★★★★ 6 июля

Огромное спасибо вашей команде, за проделанную работу. Я очень рад что попал к вам, всё замечательно, и профессионально отработали, я буду рекомендовать и направлять к вам знакомых кто столкнётся с такой проблемой. Спасибо!

👍 🗨️ 📄

 **Александр Учайкин**
Знаток города 2 уровня

★★★★★ 15 июня

Большое спасибо всему коллективу "Центру Списания Долгов"! За качество и профессионализм в своей работе. Всё прошло на отлично 🍀, Спасибо за проделанную вами работу 🍀, буду рекомендовать вашу организацию. Ещё раз Спасибо.

БОЛЬШЕ ОТЗЫВОВ
смотрите по QR-коду



**ЦЕНТР
ФИНАНСОВОГО
РАВНОВЕСИЯ**

Ваша команда Центра Финансового Равновесия