**Памятка для общения с коллекторами**

**(работниками банка или специальной службы)**

**Для успешного ведения разговора необходимо твердо помнить:**

- вы должны банку только деньги.

-сотрудник банка или иной организации, взыскивающей долги, не вправе вторгаться в Вашу частную жизнь, угрожать, распространять порочащую Вас информацию. Все эти действия являются нарушением закона.

-не испытывайте чувства вины за невозвращенные деньги. Если Вы не использовали мошеннических схем для получения кредита и гасили его по мере возможности, Вы не преступник, а несостоятельный заемщик.

**При телефонном контакте с коллектором:**

1. Обязательно спросите ФИО звонящего, его должность в организации (банке) и как он может подтвердить свои полномочия по общению с Вами по поводу долга. Тщательно запишите информацию и дайте понять звонящему, что Вы это сделали. В случае отказа подтвердить свои полномочия – кладите трубку.

2. Выслушайте информацию от коллектора, поблагодарите за сообщение и пообещайте перезвонить в банк с информацией о своем решении по возврату кредита. Пресекайте продолжение разговора на

«неприятные темы» - последствия невозврата, завуалированные угрозы и т.п.– кладите трубку.

3. Так как звонок происходит на ваш личный номер–вы принимаете решение, когда закончить разговор, помните это. Если коллектор перезванивает снова и снова–пообещайте ему пожаловаться в банк и написать заявление в милицию. Обязательно сделайте это, если звонки продолжаются.

**При непосредственном контакте с коллектором:**

1. Обязательно выясните ФИО, его должность в организации (банке) и как он может подтвердить свои полномочия по общению с Вами по поводу долга. Тщательно и демонстративно запишите информацию. Если у него при себе доверенность или удостоверение – прочтите его.

2. Предупредите коллектора, что разговор будет вестись под запись, и включите диктофон или записывающее устройство мобильного телефона. Не делайте из этого тайны, во-первых, запись дисциплинирует коллектора, а во-вторых, вы не рискуете попасть в неудобное положение.

3. Выслушайте то, о чем говорит коллектор. Поблагодарите за информацию.

4. Не стоит сообщать коллектору дополнительную информацию: место работы, контактные телефоны, суммы доходов, ценное имущество. Все эти данные обязательно используют против вас.

5. Сообщите коллектору, что личный визит к вам домой или на место работы возможен только с вашего согласия.

6. Если действия коллектора кажутся вам нарушающими ваши права – вызывайте милицию. Даже если коллектор к приезду наряда уже уйдет, напишите заявление о хулиганстве, угрозах, вторжении в личную жизнь.

Любая телефонная угроза — это просто угроза. «За дело» или нет— неважно, важен сам факт угрозы. Такими угрозами, особенно связанными с финансами (такие как вымогательство), обычно занимаются специальные«органы».

Более того, разговор по телефону обычно недоказуемый, если это не записывается. А всё, что записывается (если записывается) со стороны коллекторов может, и, вероятно, будет, подстроено и использовано против вас.

Отсюда такие вот советы - инструкции:

**1.**Озаботьтесь тем, чтобы ваш телефон мог записывать переговоры. Если это невыполнимо, то пригласите к прослушиванию переговоров еще одно лицо. Желательно—незаинтересованное. Например— соседей. Вариант«в одиночку»: включите громкую связь и положите диктофон рядом с телефоном так, чтобы слышно было и вас и говорящего.

**2.** Если Вам звонят с угрозой от коллектора (или службы безопасности банка), а вы—один единственный дома, то попросите перезвонить под любым благовидным предлогом, положите трубку и приготовьте звукозапись (или соседей) и ждите звонка (или позвоните сами). Если звонок поступает на мобильный телефон — попросить коллектора звонить на домашний (а вы уже будете готовы записать предстоящий разговор).

**2б**. При начале разговора с коллекторами и при начале записи можете сказать, что переговоры записываются (еще лучше сказать слово—«протоколируются»)с вашей стороны и все материалы будут использованы в суде. Это сильно уменьшит пыл звонящего (вплоть до бросания трубки). А можете и не говорить этого, для чистоты эксперимента.

**3.** После такой записи — сделайте ее немедленно публичной в сети интернет на десятках сайтов. Это обезопасит вас от возможных атак со стороны коллектора.

Выше изложенное относится практически к любой ситуации с долгами и кредиторами, так как обычно именно коллекторы и кредиторы оказывают моральное и физическое подавление своего должника. Им неважно кто прав - они хотят деньги. Однако это может расцениваться как:

а) телефонная **угроза**, угроза физической расправы (если такая звучала в ваш адрес или в адрес членов вашей семьи и была записана)

б) **вымогательство**. Если звонящий не представился и требовал деньги.

в) **шантаж**. Если звонящий терроризировал вас тем, что оклевещет вас или применит против вас «некие известные только ему ваши проступки перед законом»

За все три эти вещи светит большое разбирательство **ЛЮБОМУ коллектору**. Главное—БЕЗ паники. И помните — вы имеете право на защиту, особенно от кредиторов (коллекторов и всякого рода служб

безопасности), даже если **вы виноваты** и не вернули кредит.

P.S. В любом разговоре требуйте, что бы вам представились полностью: ФИО, должность, наименование организации (или банка). А также требуйте номер контактного телефона с этим лицом (коллектором или представителем банка или службы безопасности банка) и телефон для связи с руководством, чтобы выяснить, а «реально ли вы коллектор, а не кто-то там с улицы».

**ПОМНИТЕ: законодательной базы для действий коллекторов не существует. По сути, они имеют право только информировать вас о состоянии долга банку. Этим их полномочия ограничиваются. Любые попытки изъять у вас что-то, заставить подписать документы, угрожать вам или сквернословить – всё это – противоправные действия, о которых вы можете немедленно сообщить в правоохранительные органы и в службу судебных приставов в вашем регионе.**

**Даже если уже состоялся судебный процесс и решение принято в пользу банка, заниматься исполнением решения суда могут только судебные приставы и только в соответствии с законом. Коллекторские службы таких полномочий не имеют.**