

как общаться с коллекторами

Пособие для должника



sudpomoshnik.ru

Краткое пособие для тех, кого преследуют коллекторы. В книге говорится о том, какие требования взыскателей являются законными, а на какие не нужно обращать внимания, как противодействовать напору коллекторов и защитить себя и близких от назойливых звонков. В книге даны практические советы и ссылки на сайты контролирующих органов, куда можно жаловаться на действия коллекторов онлайн.

Оглавление

Введение	3
1. У меня зазвонил телефон. Кто говорит?.....	4
2. Основания для передачи долга коллекторам.....	6
3. Согласие заемщика на передачу долга коллекторам.....	8
4. Как общаться с коллекторами и отделами взыскания.....	10
5. Персональные данные должника. Звонки коллекторов родственникам, на работу.	14
6. Что можно сделать, чтобы противостоять коллекторам.	18
Заключение	19

Введение

С коллекторами рано или поздно сталкиваются все, кто не смог оплатить кредит вовремя. Через некоторое время после просрочки раздается первый звонок, и на том конце провода настойчиво предлагают оплатить кредит, иначе... а далее последствия озвучиваются разные в зависимости от фантазии и наглости оператора.

Самое неприятное заключается в том, что просрочка оплаты кредита после передачи дела коллекторам перестает быть вашей личной проблемой. Сотрудники отдела взыскания начинают звонить вашим родственникам с требованием напомнить вам о долгах, могут звонить на работу, сообщая начальнику, что такой-то сотрудник имеет задолженность по кредиту, нередко оповещают о ваших проблемах с банком и соседей по подъезду.

Сразу оговорюсь, что в книге не будет советов о том, как скрыться от банков, как уклониться от возврата долгов или обмануть кредиторов. Здесь речь идет лишь о том, как реагировать на звонки коллекторов и сотрудников отдела взыскания и защитить себя и близких от необоснованных и незаконных действий со стороны коллекторских структур.

Стоит ли верить угрозам взыскателей и бежать к терминалу или можно игнорировать звонки без последствий? Насколько законны большинство требований и как можно оградить себя от их внимания? Об этом читайте далее.

1. У меня звонил телефон. Кто говорит?

По поводу просроченных платежей первыми начинают звонить сотрудники банка, выдавшего вам кредит. В каждом банке существует отдел по работе с проблемными должниками, при этом называться он может по-разному: отдел досудебного урегулирования, отдел взыскания задолженности, есть даже отдел по работе со сложными кредитными продуктами. Как бы они не назывались, суть одна - у вас поинтересуются причиной просрочки и спросят, когда вы собираетесь погасить платеж.

Если вы сошлетесь на личный финансовый кризис, скачки доллара или рождение пятого ребенка, вам могут пойти навстречу и предложить решить вопрос перекредитованием или рассрочкой. В этом одно из главных отличий банковских взыскателей от коллекторов: они реально могут дать возможность погасить кредит на других условиях, списать часть процентов или иным способом облегчить кредитное бремя должника. При этом "в плюсе" оказывается не только заемщик, но и сам банк, ведь при такой гибкой политике вероятность возврата кредита становится выше. Однако в случаях, когда должник не идет на контакт и не предпринимает попыток к урегулированию долгового вопроса, банки не питают иллюзий и выбирают один из двух путей: продают ваш долг коллекторскому агентству или начинают процедуру взыскания долгов через суд.

Судебные тяжбы обходятся банкам довольно дорого за счет оплаты госпошлин, затрат времени и труда сотрудников, вынужденных тратить время на суды и переписку с судами и приставами. С точки зрения экономии финансовых и временных ресурсов банкам выгоднее продать долг коллекторам.

Мы рассмотрим именно этот вариант развития событий, так как именно он вызывает столько вопросов и негодования у должников.

Коллекторы любят давать своим конторам красивые названия. Например, долговое агентство, национальная служба взыскания, департамент взыскания задолженностей... в двух последних случаях названия ассоциируются с государственными структурами, силовыми ведомствами, которые подсознательно действуют авторитетом на должников и намекают на возможность силового принуждения для взыскания долга. На моей практике были случаи звонков из РОВД

Как общаться с коллекторами.

(Региональное Отделение Взыскания Долгов) и ООО "Пристав". Именно на звучность и "официальность" названия сделан акцент, расчет построен на подсознательном уважении госструктур и страхе перед принудительным взысканием, описью имущества и ответственностью за просрочку.

Между тем, несмотря на грозное название, это обычное коллекторское агентство - юридическая или консалтинговая фирма, которая предлагает помощь по взысканию кредитного долга. Соответственно, действовать они могут только в тех рамках, которые им определил Гражданский кодекс и Гражданский процессуальный кодекс РФ.

2. Основания для передачи долга коллекторам.

Пределы реальных возможностей по взысканию долгов коллекторскими агентствами зависят от того, на каком основании они занимаются вашим долгом. На сегодняшний день есть два варианта передачи долга коллекторам: договор об оказании услуг, по которому банк представляет интересы банка перед должником, (как его разновидность - агентский договор) и договор уступки права требования. Для более наглядного сравнения этих оснований предлагаю изучить следующую таблицу:

	Агентирование	Уступка права требования
В чем суть	Коллектор за вознаграждение обязуется совершить меры, направленные на возврат долга. Может действовать от своего имени, и тогда сам приобретает права и обязанности, либо от имени банка, тогда права и обязанности возникают у банка; действует всегда за счет банка по его поручению.	Коллектор покупает у банка право требовать от вас сумму долга, процентов и штрафных санкций в том объеме, в каком они существовали на момент продажи. После уступки права требования все права переходят коллектору.
Как оформляется	Письменный договор + доверенность	Письменный договор
Согласие	Не требуется	Требуется (как правило, согласие)

Как общаться с коллекторами.

должника		дается в момент заключения кредитного договора, а при уступке права банк обязан лишь уведомить должника об этом)
Увеличивается ли долг после передачи	Да, в соответствии с положениями кредитного договора о последствиях просрочки возврата и начислении процентов.	Нет, т.к. долг продается в фиксированном размере, дополнительная "накрутка" санкций со стороны коллектора незаконна
Кому вы гасите долг (на чей счет поступают деньги)	Банку	Коллекторскому агентству

Полномочия взыскателя	Только те, которые определены доверенностью: в основном звонки, письма, встречи с должником. Цель: напомнить о долге и заставить погасить кредит до суда.	Весь объем прав, принадлежащих кредитору: телефонные и письменные напоминания о задолженности, досудебные и судебные методы взыскания без дополнительных поручений и доверенностей от банка.
--------------------------	---	---

3. Согласие заемщика на передачу долга коллекторам.

Данный вопрос возник в связи с запретом передачи долга, который установлен Законом о защите прав потребителей. Он не даёт банку права передавать право требования по кредитному договору с потребителем лицам, не имеющим лицензии на право осуществления банковской деятельности, если иное не установлено законом или договором. Именно по такому пути шли суды, когда признавали недействительной уступку прав требования по кредитному договору коллекторам. Однако банки взяли на вооружение уточнение о том, что "иное" может быть предусмотрено договором, и внесли условие о согласии должника на передачу долга в сам кредитный договор. Не забываем, что заемщик не в силах диктовать условия банку, ведь заключая кредитный договор, он автоматически соглашается со всеми его пунктами. Именно поэтому норма закона о согласии на передачу долга является формальной и на деле никак не мешает банкам продавать долги коллекторским фирмам.

Кроме того, заключая агентский договор и предоставляя коллекторам широкий круг полномочий, банки не обязаны испрашивать согласия должника в силу закона. После передачи долга к взысканию по любому из оснований обязанности банка и

Как общаться с коллекторами.

коллекторов сводятся лишь к тому, что они информируют должника об изменении взыскателя.

Однако и здесь можно найти "слабое место". В силу закона вам как должнику обязаны не только сообщить об изменении взыскателя, но и предоставить официальное подтверждение этому, т.е. предъявить доверенность, подлинник или заверенную копию договора уступки прав требования или агентирования. Путем обычного телефонного звонка коллектора это сделать невозможно: вы не обязаны верить на слово неизвестному голосу на том конце провода и вправе требовать подтверждения. Пока вы не получили подтверждения - вы вправе никому ничего не платить, либо платите долг банку. Коллекторы не очень любят общаться вживую с должниками ради предоставления бумаг, поэтому можно ссылаться на отсутствие у них прав требования достаточно долго.

В заключение стоит добавить, что взысканием долгов на сегодняшний день занимаются в большинстве своем юридические фирмы, которые грамотно ведут документацию, однако общением с должниками занимаются далекие от правовых тонкостей люди. В основе их деятельности - психологическое давление, скрытые угрозы и намеки на силовые и судебные методы взыскания.

4. Как общаться с коллекторами и отделами взыскания.

О том, как происходит разговор с коллекторами, написано множество гневных постов и сняты тысячи роликов на ютубе. В основном сотрудники начинают общение вежливо, но не совсем корректно с точки зрения закона.

Здравствуйте, вы такой то такойтович? Я Пупкина Мария, звоню по поводу кредита...

Согласно требований закона "О потребительском кредите" при телефонных разговорах, да и любых взаимодействиях с должником сотрудник кредитора или коллекторского агентства должен:

- назвать фамилию, имя, отчество
- должность
- наименование и адрес коллекторской организации
- фамилию, имя, отчество или наименование кредитора
- адрес, на который вы можете направлять корреспонденцию.

Эти данные должны быть произнесены разборчиво и четко, чтобы вы смогли их записать. Если звонящий отказывается предоставлять эту информацию и говорит, что не обязан, скажите, что отказываетесь общаться и сообщать какую-либо информацию человеку, личность которого вы не можете установить.

Назовите дату вашего рождения, чтобы мы убедились, что вы - это вы.

Требования о предоставлении личной информации (которую можно не предоставлять, ибо эти данные у них уже есть) выдвигаются властным тоном, не терпящим возражений. Могут просить назвать дату рождения, адрес для уточнения личности и подтверждения того, что говорят именно с должником.

При этом вы не обязаны отвечать на такие вопросы. Объясняйте нежелание отвечать так: вы не уверены, что звонящий вам человек именно тот, за кого себя выдает, кроме того, имеет ли он полномочия собирать и обрабатывать ваши

Как общаться с коллекторами.

персональные данные? Вам не предоставили таких доказательств, поэтому отвечать вы не обязаны.

У вас задолженность, когда собираетесь оплатить?

Далее вам сообщают, что у вас задолженность, имеется просрочка, и вам срочно нужно оплатить ее, а иначе... иначе к вам выезжает группа физического взаимодействия. Как вариант - группа реагирования совместно с полицией, с приставами, был даже вариант - со служебными собаками.

Здесь можно отвечать что угодно. Потому что полномочия группы физического взаимодействия, как бы она ни называлась, на стадии досудебной работы заключатся лишь в разговорах, да и то если вы сами на это согласитесь. Вопреки угрозам коллекторов, они не вправе задерживать вас, ваших родственников, забирать детей в приюты, арестовывать и брать имущество и забирать зарплату. Подобные решения принимаются только судом при наличии серьезных оснований, к которым просрочка по кредиту не относится.

Цель подобных вопросов о том, собираетесь ли вы гасить кредит и когда именно - принять решение: стоит ли дальше звонить и напоминать или можно сразу готовиться к судебному взысканию.

Мы высылаем группу к вам по месту жительства/на работу.

Возможность личных встреч коллекторов с должниками предусмотрена ст. 15 Федерального закона 353-ФЗ от 21.12.2013 г. "О потребительском кредите", в которой указано, что непосредственное взаимодействие (куда, кстати, входят и телефонные звонки, и смс-сообщения) допускаются с 8 до 22 часов в рабочие дни и с 9 до 20 часов - в праздничные и выходные и только по тому месту жительства должника, которое было указано в кредитном договоре.

Тем же законом установлена обязанность кредитора и коллектора не использовать юридические и иные средства возврата долга с намерением причинить вред должнику, а также иными способами злоупотреблять правом.

Это означает, что коллектор вправе встретиться с должником и поговорить, но не вправе рассказывать о ваших кредитных проблемах вашим соседям, расклеивать

Как общаться с коллекторами.

листовки и объявления о злостном неплательщике по подъезду, сообщать о долгах начальству. Услышав подобные "предупреждения" от коллекторов, сообщите им, что это незаконно, и на данные действия последует жалоба.

Данная норма закона не дает коллекторам права каким-либо физическим образом воздействовать на должника, применять насилие или изымать имущество. Любые подобные действия, выходящие за рамки разговора, могут квалифицироваться как административные правонарушения или уголовные преступления. Например, требование передать имущество даже в счет погашения долга под угрозой применения насилия к должнику или его близким расценивается как вымогательство и квалифицируется по ст. 163 УК РФ, а открытое изъятие имущества против воли собственника без судебного решения - как грабёж по ст. 161 УК РФ.

Если Вы не платите, мы передаем ваше дело в суд.

Это психологический ход, применяемый при разговоре с должником в тех случаях, когда он не идет на контакт и отказывается платить. Банки действительно могут взыскать долги через суд, причем для этого достаточно просто просрочки платежа и единоразового отказа должника вернуть всю сумму долга с процентами. Но коллекторы редко обращаются в суд и продолжают названивать вам и грозить судом, так как судебные тяжбы обойдутся достаточно дорого для них, займут много времени, и даже в случае положительного решения суда не всегда можно что-то взыскать с должника. Именно поэтому угрозы долго остаются лишь словами.

Запомните, что вы не можете препятствовать взысканию через суд, но коллекторы долго не идут на этот шаг. Поэтому угрозы подать на вас в суд в действительности не зависят от вашего намерения платить долги.

На заявление коллекторов о судебном иске можете ответить, что с их стороны прослеживается злоупотребление правом (необращение в суд длительное время с целью увеличения суммы просроченной задолженности), а значит в суде вы "снимете" с себя большую часть процентов, неустоек и штрафных санкций на основании ст. 333 ГК РФ.

Если не оплатите долг, будете привлечены к уголовной ответственности за мошенничество/уклонение от погашения кредита.

Как общаться с коллекторами.

Коллекторы радостно угрожают вам уголовной ответственностью по статье 177 УК РФ? Да, есть такая статья, называется "злостное уклонение от погашения кредиторской задолженности". Только привлечь по ней кого-либо пока проблематично, особенно должников по потребительским кредитам, потому что для наступления уголовной ответственности требуется наличие одновременно нескольких условий:

- ✓ Сумма задолженности - более 1,5 млн. руб.,
- ✓ Должно иметься судебное решение о взыскании долга, вступившее в законную силу,
- ✓ У должника должна быть реальная возможность погасить кредит, но он умышленно его не платит,
- ✓ Поведение должника, свидетельствующее о нежелании добровольно удовлетворить требования кредитора, должно быть подтверждено документально. Например, за воспрепятствование действиям пристава, игнорирование требований пристава, создание препятствий для взыскания имущества, лицо должно быть привлечено к административной ответственности (ст.ст. 17.14, 17.18).
- ✓ Уклонение должно быть злостным, т.е. поведение должника должно быть подтверждено несколько раз.

Если у вас нет совокупности этих обстоятельств, на все угрозы коллекторов по поводу статьи 177 УК можете не реагировать (ну, или устройте им краткий правовой ликбез, если хотите).

Для привлечения должника по ст. 159.1 УК РФ (за мошенничество в сфере кредитования) также нужны условия:

- ✓ Хищение денежных средств путем предоставления поддельных документов, заведомо ложных или недостоверных сведений при оформлении кредита будет считаться обманом,
- ✓ Наличие умысла на невозврат кредита еще до его оформления (это доказать практически нереально).

Могут грозить еще одной статьей - 165 УК РФ - причинение имущественного ущерба путем обмана или злоупотребления доверием при

отсутствии признаков хищения. Как и в случае с мошенничеством, следствию придется как-то доказать, что вы изначально не собирались возвращать кредит, однако, если вы не подделывали документы и не предоставляли ложных сведений, доказать этот умысел невозможно.

Таким образом, если вы не использовали поддельных документов и справок о доходах, оформляя кредит, изначально добросовестно платили его, а просрочка возникла не по вашей вине или в связи с тяжелым финансовым положением семьи, уголовная ответственность вам не грозит.

5. Персональные данные должника. Звонки коллекторов родственникам, на работу.

Начиная разбирать вопрос использования и передачи персональных данных банками коллекторам, следует учесть следующие моменты.

Что считается персональными данными.

По закону "О персональных данных" таковыми считается любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определяемому лицу. В случае с кредитом такой информацией безусловно считаются фамилия, имя, отчество, адреса, номера телефонов, иногда - место работы и название должности - любые данные, с помощью которых можно установить человека.

Тем же законом определен объем данных, которые оператор (в нашем случае это банк либо коллекторы) вправе собирать, хранить и использовать - лишь ту информацию, которая необходима для исполнения кредитного договора,. Именно поэтому вы вправе не сообщать банку о том, сколько у вас детей, где работает ваша сестра и сколько получает ваша супруга.

Как хранится и обрабатывается информация о должниках.

Право собирать, хранить и использовать ваши персональные данные, а также передавать их коллекторским агентствам оговорено в п. 5 части 1 статьи 6 закона "О персональных данных": "Обработка персональных данных допускается в случае, если она необходима для исполнения договора, стороной либо выгодоприобретателем которого является субъект персональных данных, в том числе в случае реализации

оператором своего права на уступку прав (требований) по такому договору, а также для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных..." В случае с кредитом договор заключается по инициативе заемщика, и в дальнейшем информация о плательщике необходима для исполнения договора.

При этом в части 3-5 этой статьи указано, что оператор может поручить обработку персональных данных другому лицу с согласия субъекта персональных данных, за исключением случаев, указанных в законе. При этом ответственность за такую обработку продолжает нести оператор, а лицо, которое обрабатывает данные, отвечает за правильность и законность перед оператором. Получается такая многоступенчатая ответственность, в результате чего эффективных мер защиты от злоупотреблений в этой сфере нет.

Как это выглядит на практике

При оформлении кредита в договоре уже прописано условие о том, что вы разрешаете обработку и передачу ваших персональных данных банку и третьим лицам. Как-то согласовать или исключить условие из договора вы не можете, т.к. договор кредитования является договором присоединения с "жесткими" условиями. Суды также идут по пути признания подписи в договоре согласием заемщика на любую обработку и использование персональных данных не только банком, но и коллекторами в случае, если банк продаст им ваши долги.

Возможность оспорить законность передачи ваших данных коллекторам, а также законность их использования (звонки, письма в ваш адрес, личные визиты) зависит от того, как прописано ваше согласие в договоре с банком и насколько грамотно прописана сама передача данных в договоре банка с коллекторским агентством.

Вплоть до 2014 года суды в основном были на стороне граждан, признавая передачу персональных данных без согласия должника незаконной. В основном ссылались на то, что данные должника должны применяться в целях исполнения кредитного договора, стороной которого является должник, а не агентского договора между банком и коллектором.

Сейчас судебная практика по данному вопросу противоречива: одни суды придерживаются прежней позиции, другие ссылаются на "полное" согласие

Как общаться с коллекторами.

должника на любые действия с информацией, а также на положения кредитных и агентских договоров, более грамотные сравнению с их ранними версиями. Поэтому должникам следует быть заранее готовыми к тому, что их адреса и номера телефонов могут быть переданы коллекторам без их специального согласия.

Чтобы оградить себя от общения с коллекторами, следует сразу, как только возникла проблемная задолженность, отозвать свое согласие на обработку персональных данных и передачу их третьим лицам. Для этого нужно подать письменное заявление в банк лично, при этом на втором экземпляре заявления сотрудник банка должен проставить дату принятия, номер регистрации заявления, свою должность и подпись. Второй вариант - отправить письмо почтой заказным письмом с уведомлением о вручении. При отсутствии согласия банки не смогут передать ваши данные (адрес, телефон) коллекторам.

Пример заявления:

Отзыв согласия на обработку персональных данных

Наименование (Ф. И. О.) и адрес оператора,
получившего согласие субъекта персональных данных

Ф. И. О. субъекта персональных данных,
проживающий(ая) по адресу (вписать нужное),
паспорт (серия, номер, дата выдачи документа,
наименование выдавшего органа)

Настоящим отзываю свое согласие на обработку персональных данных, данное мной (число, месяц, год).

В связи с чем прошу прекратить обработку моих персональных данных и уничтожить их в установленный законом 10-дневный срок.

(Подпись)

(Число, месяц, год)

Звонки коллекторов родственникам должника.

Зачастую всю "прелесть" общения с коллекторами испытывают на себе родственники и знакомые должника. При этом звонящие считают свое навязчивое общение правомерным и объясняют это тем, что должник указал их номер телефона в

качестве контактного. Общаются по-разному: иногда ограничиваются просьбой напомнить должнику о платежах, но зачастую заявляют о том, что если родственник не погасит кредит, то взыщут сумму долга с других родственников, отберут имущество или заставят платить по долгам в силу родственных отношений.

Часто бывает так, что информацию о родственниках банки и коллекторы собирают и без участия должника, а потом используют ее для напоминания о задолженностях. Расчет простой - гневные родственники и знакомые будут требовать погашения кредита от должника, чтобы коллекторы наконец оставили их в покое.

Вам нужно помнить, что если вы не являетесь должником или поручителем по кредитному договору, ни банки ни коллекторы не вправе собирать, хранить в своих базах данных и использовать информацию о вас, включая ФИО, адрес и номер телефона. Иными словами, забивать ваш номер телефона в базу данных и названивать по поводу чужих долгов - незаконно.

Что можно сделать

Во-первых, вы можете заканчивать разговор сразу же, как только коллекторы представятся. Вы не обязаны разговаривать с ними, даже если должником по кредиту является ваш супруг, ребенок, родители или другие родственники. Вы не отвечаете по долгам родственников, а потому не обязаны терпеть назойливых коллекторов.

Заносить номера телефонов коллектора в черный список телефона неэффективно, т.к. колл-центр таких агентств зачастую насчитывает более трехсот номеров, и вы несомненно оградите себя от их звонков таким способом.

Требовать удаления своего номера из базы данных коллектора нужно письменно, обязательно направить требование заказным письмом с уведомлением. Если звонки продолжатся, самым эффективным способом будет направление жалобы на незаконные действия агентства в Роскомнадзор и прокуратуру. Если звонят из отдела взыскания банка - дополнительно можно жаловаться в вышестоящее подразделение банка или напрямую в Центробанк.

К сожалению, с первого раза прекратить звонки получается редко, коллекторы не спешат соблюдать закон.

Если родственникам и знакомым должника звонят сотрудники самого банка-кредитора, они нарушают несколько норм закона по отношению к самому должнику. Речь идет о разглашении банковской тайны. Обязанность банка и его служащих хранить данные о клиенте, его счетах и финансовых операциях гарантирована ст. 26 Федерального закона "О банках и банковской деятельности", а также ст. 857 Гражданского кодекса РФ. Если сотрудники банка звонят не клиенту, а его родственникам и сообщают им, что должник имеет задолженность в банке, называют сумму и дату последнего платежа, сумму долга или другие сведения о счете или проведенных операциях своего клиента, то они сами могут быть привлечены к ответственности. Ст. 183 Уголовного кодекса РФ устанавливает штрафные санкции за незаконные разглашение или использование сведений, составляющих банковскую тайну, без согласия владельца лицом, которому она стала известна по службе или работе. Для прекращения звонков должнику достаточно подать заявление в прокуратуру о привлечении сотрудников банка к ответственности за такое разглашение и использование сведений о его кредитных отношениях с банком.

6. Что можно сделать, чтобы противостоять коллекторам.

Ниже в виде списка представлены действия, которые можно и нужно сделать, если есть вероятность навязчивого общения с коллекторами.

- Подать письменное заявление в банк об отзыве своего согласия на обработку и передачу персональных данных третьим лицам. (Образец).
- Не отвечать на звонки. Не сообщать личных данных.
- Если отвечаете - требуйте от сотрудника четко назвать фамилию, имя, отчество, должность, код оператора, а также полное наименование организации, номер записи разговора. Это потребуется для написания жалоб.
- Требовать письменных доказательств передачи долга коллектору.
- По поводу навязчивых звонков в вечернее время, а также звонков, содержащих угрозы, требования передачи денег - письменно сообщить об этом в головной офис банка, полицию и прокуратуру.
- Не нужно реагировать на требования сотрудников банка и коллекторов приехать в отдел безопасности адресу, отличающемуся от адреса офиса банка, для "разговора и подписания документов".

Как общаться с коллекторами.

➤ Вы вправе запретить коллекторам входить на ваш земельный участок, входить в дом или квартиру. Однако учтите, что иногда они представляются приставами, могут носить одежду, схожую с формой приставов или полиции. Если возникают сомнения, требуйте удостоверения личности и тщательно изучите и проверьте информацию. Для любых действий с вами или имуществом у приставов и полицейских должно быть соответствующее постановление.

Ниже я привожу ссылки на онлайн-ресурсы контролирующих органов, куда вы можете направлять свои жалобы на действия коллекторов:

1. Центральный Банк Российской Федерации (Банк России). 15035, г. Москва, ул. Балчуг, д. 2. Осуществляет непосредственный надзор за банковской деятельностью кредитных организаций. Сюда можно писать любые жалобы. Отвечают четко, дают инструкции, как действовать даже в тех случаях, когда жалоба непосредственно не связана с нарушением банковского законодательства: [Интернет-приёмная Центробанка](#)

2. Генеральному прокурору РФ. Жалобы и письменные обращения принимаются по почте по адресу: ГСП-3 125993 г. Москва, ул. Большая Дмитровка, 15а.
[Интернет-приёмная Генеральной прокуратуры](#)

3. Управление Роспотребнадзора, рассматривает все жалобы потребителей, к ним относятся и потребители банковских услуг, т.е. и должников. Почтовый адрес: 127994, г. Москва, Вадковский переулок, д. 18 строение 5 и 7. [Интернет-приёмная](#) Управления Роспотребнадзора

4. Управление Роскомнадзора, принимает любые жалобы на нарушения прав граждан, связанных с персональными данными. Почтовый адрес для жалобы: 109074, г. Москва, Китайгородский проезд, д. 7 стр. 2 [Интернет-приёмная](#) Управление Роскомнадзора.

Заключение

Итак, вы убедились, что коллектор – это чаще всего обычный «телефонный» посредник между банком и должником в тех случаях, когда возникает проблемный долг. Как правило, общение с ними напоминает бег по кругу, их интересует только

Как общаться с коллекторами.

одно – когда вы погасите кредит, чтобы они смогли получить деньги. Чтобы не тратить время и нервы на разговоры с ними, требуйте письменных подтверждений их полномочий, а пока они пытаются предоставить вам бумаги, вы можете выплачивать кредит тому банку, в котором его получили.

Можно и нужно защищать свои права путем направления заявлений и жалоб в контролирующие и правоохранительные органы. Сделать это можно быстро через обращение в интернет-приемные этих органов. Зная свои права и пределы возможностей коллекторов можно оградить себя от лишних звонков, сохранить здоровое восприятие своего положения как должника и спокойно искать выход из ситуации.