



При общении с кредиторами и коллекторами ситуация может развиваться в 3-х вариантах:

1. Звонки: порядок действия и разговора.

- Если раздался звонок с неизвестного номера и на другом конце провода оказался коллектор, то **СОХРАНЯЙТЕ СПОКОЙСТВИЕ И СДЕРЖАННОСТЬ**. Обязательно зафиксируйте дату и время звонка.
- Сообщите агенту, что Вы производите запись и включите микрофон.
- Узнайте **НАЗВАНИЕ АГЕНТСТВА**, которое представляет коллектор и попросите его **ПРЕДСТАВИТЬСЯ**.
- Уточните сумму, которую от Вас требуют и сверьте ее со своими данными. Если сверить сразу не получается, то скажите, что Вам нужно время перепроверить и отложите общение.
- Потребуйте предоставить обоснование права требования. Если нет такого **ПИСЬМЕННОГО** обоснования, сообщите, что обратитесь в полицию и прокуратуру с заявлением о вымогательстве и мошенничестве.
- Заявите, что решать вопрос Вы будете **ТОЛЬКО** в суде и попросите Вас больше **НЕ БЕСПОКОИТЬ** на эту тему.
- **Никогда не оправдывайтесь**.
- На предложение занять денег у друзей – отвечайте решительным отказом.
- Жесткие фразы, типа «Как вам не стыдно?», «Вы подставляете людей!», «Жаль, что мы вам доверяли!» и т.п. – **ИГНОРИРУЙТЕ!** Или отвечайте коллекторам, что это не их дело и вас не получится смутить такими приемами. Говорите, что моральную сторону проблемы вы всегда сможете обсудить со своими близкими, но не с ними.
- Если Вам угрожают «выездной группой», сообщите, что Вы в курсе того, что они не имеют на это права и если они приедут, то Вы вызовете полицию.
- Положите трубку.

2. Приход коллекторов домой

- Если коллектор пришел к Вам домой, то не открывая дверь, попросите его представиться.
- Успокойтесь и не бойтесь.





- Не открывайте дверь.
- Скажите, что сотрудник может передать Вам информацию устно и через дверь.
- Попросите у коллектора доверенность той организации, которую он представляет. Как правило, ее нет.
- Если коллектор стучит в дверь, кричит и ругается (угрожает) – смело вызывайте полицию. Даже если нарушитель уйдет, полицию необходимо дожидаться и описать ситуацию. Дальше полиция знает, что делать.
- Даже, если Вы открыли дверь коллектору, он не имеет права заходить к Вам в дом. Любые попытки войти пресекайте и вызывайте полицию.
- Производите видеосъемку.

3. Сообщения в мессенджеры и СМС

- Коллекторы часто злоупотребляют рассылками угрожающего характера. Пишут, что найдут всех знакомых и друзей, сообщат на работу. Иногда следуют угрозы здоровью и жизни близким людям.
- Запомните – все эти рассылки нацелены только на одно – сломать Вас психологически и заставить любым способом найти требуемую сумму денег и отнести к ним.
- Не ведитесь на это!
- Если такие сообщения стали поступать – напишите заявление в полицию и приложите копии этих сообщений. Дальше полиция знает, что делать.

Запомните еще один важный момент: по закону о банковской деятельности все кредитные ресурсы, выдаваемые банками, застрахованы, поэтому кредиторы ничего не потеряют.

Вы никого не обманываете! У Вас действительно сложилась такая непростая ситуация.

И Вам нужно принять правильное решение – обеспечить нормальное существование себе и своей семье или последнее отдать кредиторам!

Закон на Вашей стороне. Помните это!

