За последние полтора года на банковском рынке появилась такая профессия как коллектор, которая быстро стала популярной на язык у простых граждан. Ведь не мудрено, что когда кредиты народ брал в валюте при низком курсе, а погашать приходится по более высокому курсу, да еще и в период финансового кризиса, то тут уже заемщикам не до кредита, - лишь бы прокормить семью и заплатить за коммунальные услуги. Начиная с 2009 и по лето 2010 года реальное погашение ссудной задолженности физическими лицами неукоснительно подает и сегодня реально составляет от 30-40%. Однако учитывая, что около 80% выданных займов были на ипотеку и автокредиты, то для банков коллекторы стали спасительной битой.

Напомню, что коллектор происходит от английского слова collector, что означает - объект, устройство и т. п., что-либо собирающее. В нашем случае коллекторские агентства именно и занимаются сбором просроченной задолженности, как правило по банковским кредитам. Жалко, что они не занимаются возвратом банками-бакнротами вкладов населению. Но у нас чаще всего объектами преследования коллекторов становятся именно граждане, а точнее сказать «обычные» граждане, которого можно запугать и пригрозить судом. Легче всего это можно делать с лицами пожилого возраста, кто брал кредиты на покупку технику своим детям. Кроме того, такие долги коммерческие банки просто оптом передают коллекторам за вознаграждение или

вообще, после смены кредитора заемщики должны погашать кредиты не банковскому учреждению, а уже коллекторской компании.

Коллекторские фирмы на Украине создались быстренько, а законодательно вопрос об их деятельности пока не решен. Ведь нет единого закона, который бы регулировал деятельность коллекторских компаний, а значит они могут осуществлять свою деятельность только в пределах других законодательных актов - Конституции, Гражданского кодекса и Закона «О хозяйственных обществах».

Для того, чтобы народ не подымал крик коллекторы решили написать некий этический кодекс о том мол, что может и чего не может делать коллектор. Но ведь все понимают, что этот кодекс только «для галочки». Поэтому коллекторы порой решают вопросы намного проще…

Что уж говорить о так называемых «черных» коллекторах, которые «решают вопросы» по выбиванию долгов в частном порядке и разумеется без всяких там кодексов? Конечно до утюгов и паяльников дело, к счастью, не доходит, но психологическое или моральное давление, угрозы в адрес заемщиков встречаются не так уж и редко. Хотя бывает и такие случаи, когда под раздачу попадают и совершенно невинные жертвы, или уже погасившие кредит, или, как говорится, «проходившие мимо». Мы попытались разобраться и подсказать обычным гражданам, как защитить свои права, если к ним пришел коллектор и не собирается следовать букве Закона.

ЧТО ЗАПРЕЩЕНО КОЛЛЕКТОРАМ ПО ЗАКОНУ?

* звонить должнику по телефону с 22.00 до 7.00;

* проводить какие-либо несогласованные встречи и переговоры с должником;

* высказывать угрозы жизни, здоровью и имуществу должника и/или членов его семьи;

* применять меры, которые угрожают чести, достоинству, деловой репутации и другим неимущественным правам должника;

* предоставлять должнику неправдивую информацию относительно его долга, штрафов, пени и т. д., а также завышать сумму долга;

* вести диалог с должником от лица суда, прокуратуры, милиции или иных органов государственной власти;

* распространять конфиденциальную информацию о должнике в любом виде, в том числе ближайшим родственникам. Сообщить о сумме кредита и имеющемся долге коллектор может только заинтересованным лицам, то есть самому должнику, поручителям по кредиту, залогодержателям и т. д.;

* осуществлять любые иные действия, которые противоречат действующему в Украине законодательству.

ЕСЛИ ДОЛГИ - НЕ ВАШИ, А К ВАМ ПРИШЕЛ КОЛЛЕКТОР

* уточните у представителя коллекторской компании, который Вас беспокоит, его имя и фамилию, из какой он компании и интересы какого банка представляет. Обязательно запишите указанные данные, а также день и время прихода соответствующего представителя;

* попросите предъявить документ подтверждающий, что явившейся коллектор является таковым представителем соответствующей коллекторской компании, а также Вам должен быть предъявлен документ, на основании которого можно узнать, что именно за Вами числится долг банку, за что именно и в какой сумме, а также запишите адрес местонахождения данной компании. Если коллектор отказывается предоставить эти данные, то разговор должен быть Вами сразу же прекращён, во всяком случае, до тех пор пока Вам не будет представлена вышеуказанная информация. Ведь пришедший коллектор может запросто оказаться мошенником;

* при разговоре ведите себя кратко и спокойно. Постарайтесь объяснить пришедшему коллектору причины временной задержки выплат по кредиту. Они конечно должны быть вескими и уважительными. В ином случае Ваши эмоции получат соответствующую оценку со стороны коллектора и предоставят ему возможность манипулировать в дальнейшей эмоциональным состоянием должника;

* обязательно обратитесь к руководству коллекторской компании с требованием перестать разыскивать должника по Вашему адресу и телефону, поскольку Вы не причастны к получению кредита, который находится в их разработке. Это можно сделать как лично, так и письменно (заказным с уведомлением о доставке!). В любом случае нужно к письму (или заявлению) приложить документы, подтверждающие, что

должник, которого разыскивает коллекторская компания, не проживает с Вами в данной квартире или по данному адресу (можно взять справку из ЖЭКа о количестве зарегистрированных жильцов) и не владеет данным жильем (например, один из документов на право собственности). Кроме того, постарайтесь в письме указать на тот факт, что, согласно статьи 20 Закона Украины «Об обращениях граждан», коллекторская компания должна рассмотреть Ваше заявление в течение одного месяца;

* такое же письмо нужно отправить руководителю коммерческого банка и попросить пояснить причину, по которой Вас беспокоит представить коллекторской компании;

* ни при каких условиях не предоставляйте коллектору информацию, которая может быть использована против Вас! Это касается сведений о Вашем новом месте работы, изменениях в номерах телефонов, месте проживания Вас и Ваших родственников, времени, когда Вас можно застать дома и т.д.;

* желательно дайте понять коллектору, что разговор с ним записывается на аудио-носитель, и намекните, что при необходимости и оказания на Вас давления, данные материалы могут быть истолкованы Вами и правоохранительными органами как угроза Вашей жизни, безопасности Вас и Ваших родственников, посягательства на Вашу личную жизнь;

* на иные вопросы рекомендуется отвечать односложной фразой, типа «я не обязан отвечать на данный вопрос»;

* если должник не получал каких-либо письменных уведомлений от коммерческого банка или коллекторской компании прав требований по договору, то первое и единственное, что должно прозвучать в разговоре коллектором, это требование незамедлительно направить в адрес должника письменное подтверждение полномочий коллекторской компании. В противном случае подобные и ничем не подтверждённые требования коллектора Вы имеете полное право трактовать как вымогательство.

ЕСЛИ КОЛЛЕКТОР ПРИШЕЛ К ВАМ ДОМОЙ

Помните, что гражданин не обязан пускать сотрудника коллекторской компании в квартиру, поскольку коллектор является частным лицом и не является представителем правоохранительных, судебных и т.д. органов.

Должник имеет право трактовать данный визит как несанкционированную попытку проникновения в жилище и, при необходимости, Вы можете применить меры физического воздействия (если таковая попытка предпринимается со стороны коллектора пройти в квартиру или дом), но в рамках необходимой самообороны.

В случае, если коллектор попытается привлечь внимание соседей громкими требованиями и обвинениями в мошенничестве, неуплате долга по кредиту и иное, то лучше всего попытаться сфотографировать данного сотрудника или записать на видеокамеру, в крайнем случае, на мобильный телефон, и вызвать сотрудников милиции по факту совершения хулиганских действий в отношении Вас незнакомым человеком. Во всяком случае запал пришедшего коллектора быстро спадет.

ЕСЛИ ВАШ КРЕДИТ ПЕРЕДАЛИ ИЛИ ПРОДАЛИ КОЛЛЕКТОРАМ

Такая схема продажи или иной передачи кредита другому кредитору может регламентироваться ст. 512-519 Гражданского кодекса. Однако следует прочесть в кредитном договоре, предусмотрено ли право банка продать долг другому кредитору. Если такого в договоре не сказано, то сделку по продаже или иной передаче Вашего кредита какой-либо фирме можно оспорить в суде.

ПОМНИТЕ, что самовольно изменять условия кредитного договора, например, повышать процентную ставку, НОВЫЙ кредитор, а в нашем случае это коллекторская компания - не может!

Однако, если кредитным договором предусмотрено повышение ставки по кредиту за нарушение его условий, то ставка может быть повышена. Если же кредит погашается согласно графика и без просрочек, то для заемщик не считается должником. Если же коллектор выкупил «плохой» кредит, по которому Вы уже давно не платили по каким-либо причинам, то готовьтесь к «массированному давлению» и судам - коллекторы будут выбивать свое до последнего.

КАК ЗАЩИТИТЬСЯ ОТ ПРОИЗВОЛА «ЧЕРНЫХ» КОЛЛЕКТОРОВ?

Если коллектор в разговоре с Вами высказывает угрозы с намеками на какое-то воздействие или делает все, что перечислено в блоке «Что запрещено коллекторам по Закону», то можете смело писать заявление в милицию и в прокуратуру!

В заявлении обязательно должно быть указано, что на Вас оказывается моральное давление, чем, по Вашему мнению, совершается уголовно наказуемое преступление. Обязательно укажите, что согласно статьи 144 «Вымогательство» Криминального кодекса Украины, по которому с Вас требуют выплату денежных средств с угрозой насилия. По такому заявлению милиция и прокуратура обязана будет провести проверку и собрать материалы. Если таких письменных заявлений будет три, то такое дело ставится на особый контроль.

В том случае, если милиция или прокуратура показывают свое бездействие, то смело подавайте иск в суд против самой коллекторской компании. В судебном иске нужно оспаривать не факт наличия или отсутствия Вашего долга, а указывать, что представители коллекторской компании оказывают на Вас моральное давление и наносят урон Вашей репутации. После того, как Вы подадите иск в суд, Вы уже становитесь стороной процесса, и можете быть уверены, что давление со стороны коллектора должно будет прекратиться. Ведь дело в том, что если кто-то незаконно «наезжает» на гражданина, то последний подпадает под программу защиты свидетелей, а это уже головная боль для правоохранительных органов. Но для успешной подачи иска в суд нужны будут и подтверждающие факты. Это могут быть аудио- или видеозаписи, показания сторонних свидетелей, например соседей, которые смогут подтвердить, что коллектор, высказывал угрозы, оказывал моральное давление на Вас и разглашал данные о Вашей задолженности.

Удачи Вам в борьбе с «черными» коллекторами и помните одно, если Вы сомневаетесь в возможностях выплат по кредиту, то не берите его вообще, это сохранит Вам здоровье и время!

© При использовании данной информации ссылка на ИАП (РА) "НБРА-IBRA" (http://ibra.com.ua) обязательна, для интернет-изданий - гиперссылка.