



НОВАЯ ЖИЗНЬ

агентство правовой защиты

Чек-лист общения с коллекторами

2 варианта развития событий

а) Звонок

б) Приезд

а) Звонок коллектора: порядок действий 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 РАЗГОВОРА** и включите диктофон.
- Узнайте **НАЗВАНИЕ АГЕНТСТВА**, которое представляет коллектор и попросите его **ПРЕДСТАВИТЬСЯ**.
- Уточните сумму, которую от Вас требуют, и сверьте ее со своими данными.

а) Звонок коллектора: порядок действий и разговора

- Потребуйте предоставить обоснование права требования. Если нет такого письменного обоснования, сообщите, что обратитесь в полицию и прокуратуру с заявлением от вымогательстве и мошенничестве.
- Заявите, что решать вопрос вы будете в суде.
- На предложение занять денег у друзей — отвечайте решительным отказом.
- Не оправдывайтесь.
- Жесткие фразы, типа: "Как вам не стыдно?", "Вы подставляете людей", "Жаль, что вам доверяли" - ИГНОРИРУЙТЕ! Или отвечайте коллекторам, что это не их дело и вас не получится смутить такими приёмами. Говорите, что моральную сторону проблемы вы можете обсудить с родными, а не с коллекторами.
- Если Вам начинают угрожать «выездной группой», сообщите, что в курсе того, что они не имеют на это права и при приезде вызовите полицию.
- Положите трубку.

б) Приход коллекторов домой

- Если коллектор пришел к вам домой, не открывая дверь, попросите его представиться.
- Успокойтесь и не бойтесь.
- Не открывайте дверь.
- Скажите, что сотрудник может передать вам любую информацию устно и через дверь.
- Попросите у коллектора доверенность от той организации, которую он представляет. Как правило, ее нет.
- Если коллектор стучит в дверь, кричит и ругается - смело вызывайте полицию. Даже если нарушитель уйдет, полицию необходимо дождаться и описать ситуацию. Дальше полиция знает, что делать.
- Даже если вы открыли дверь коллектору, то он все равно не имеет права заходить к вам в дом. Любые попытки войти пресекайте и вызывайте полицию.
- Произведите видеосъемку.