

У разі неповернення кредиту споживачі стикаються з роботою колекторів. Щоб цього уникнути, виконуйте договірні зобов'язання з фінансовою установою, а у разі різкого погіршення фінансового становища, пов'язаного, наприклад, зі втратою роботи, працездатності тощо, зверніться до фінансової установи з проханням реструктуризації боргу. Однак, якщо ви стикнулися з роботою колекторів, ви повинні знати про свої права та права співробітників, що займаються стягненням проблемної заборгованості.

Почнемо з того, що врегулювання простроченої заборгованості має право здійснювати кредитор, новий кредитор та колекторська компанія. Всі ці організації й "ховаються" за словом "колектор".

Колекторська компанія – юридична особа, включена до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах кредитодавця (первісного кредитора) та/або нового кредитора (у разі заміни первісного кредитора) відповідно до договору з таким кредитодавцем та/або новим кредитором має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості.

Новий кредитор – особа, яка в установленому законодавством порядку набула за цивільно-правовим договором або з інших підстав заміни кредитора в зобов'язанні права вимоги за договором про споживчий кредит або іншим договором.

Варто пам'ятати, що на законних підставах діють лише ті колектори, які включені до відповідного реєстру колекторських компаній. Про це сказано у Законі України "Про споживче кредитування". Тільки такі компанії мають право допомагати кредитодавцям урегульовувати прострочені заборгованості.

Законом України "Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості" встановлено виключний перелік способів дозволеної взаємодії колектора зі споживачем фінпослуг.

Колектору дозволено:



проводити телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі зі споживачем. Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови, що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню.



надсилати текстові, голосові та інші повідомлення лише упродовж певного часу.



надсилати поштові відправлення із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання (чи перебування) або за місцем роботи фізичної особи.

Під час першого контакту зі споживачем колектор зобов'язаний повідомити власне ім'я, назву компанії, яку представляє, контакти для зв'язку, правову підставу взаємодії, розмір боргу та неустойки за прострочення тощо.

Також законодавством обмежено максимальну частоту такої взаємодії.



Колекторам заборонено:

- шукати та використовувати дані щодо графіка роботи боржників, стану їх здоров'я, зустрічей, мандрівок та інформацію в соцмережах;
- використовувати погрози, шантаж, вчиняти психологічний та фізичний тиск;
- вводити в оману споживача щодо строку погашення та розміру боргу, вимагати компенсувати роботу колекторів та вартість заходів, спрямованих на погашення боргу;
- взаємодіяти з 20.00 до 9.00, а також у вихідні, святкові та неробочі дні за власної ініціативи колекторів;
- користуватися сервісом автодозвону більше 30 хвилин на добу;
- повідомляти третіх осіб про наявність заборгованості чи вимагати від них прийняти на себе зобов'язання щодо заборгованості, якщо інше не вказано у кредитному договорі;
- шкодити репутації споживача;
- зустрічатися з боржником без повідомлення та погодження цієї зустрічі;
- взаємодіяти з боржником та пов'язаними особами у випадку, якщо людина перебуває в лікарні, є недієздатною або обмеженою в дієздатності особою, інвалідом 1 групи або неповнолітньою особою з моменту отримання підтверджувальних документів;
- взаємодіяти більше двох разів на добу, окрім випадків, коли ініціатива йде від боржника (взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо особі передано інформацію про розмір простроченої заборгованості, порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про кредит або відповідно до закону).

Що робити, якщо кредит не оформлювали, а турбують колектори?

Варто пам'ятати, що колекторам забороняється будь-яким чином взаємодіяти щодо укладеного споживачем договору про споживчий кредит з третіми особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя).

Якщо таке відбувається:



під час першого контакту з колектором вимагайте припинення взаємодії;



якщо контакти не припиняються, напишіть та надішліть скаргу на адресу компанії, представники якої вас турбують;



немає реакції – повідомте про порушення Національний банк України.

