

Скрипт общения с коллекторами по телефону

Юридическая компания «Солвелт»

Как законно поставить коллектора на место и защитить себя от давления

⚠ Общие правила:

- Разговаривайте спокойно, уверенно, без эмоций.
- Записывайте звонки, фиксируйте номер, ФИО, организацию.
- Не подтверждайте долг и не признавайте его по телефону.
- Все требования — только письменно.

🗣 Скрипт разговора

1. Кто вы и на каком основании звоните?

- «Представьтесь: ФИО, должность, организация. На каком основании вы мне звоните?»
- (Обязаны сообщить по 230-ФЗ. Не представился — можешь вешать трубку.)

2. С какого номера вы звоните?

- «Вы обязаны звонить только с официального номера организации, указанного в реестре ФССП. Звонки с мобильных номеров — нарушение закона. Записываю и буду жаловаться.»

- (Основание: ФЗ №230 «О защите прав физлиц при взыскании»)

3. Прекратите искать третьих лиц

- «Если вы звоните моим родственникам, коллегам или другим людям, не указанным в договоре — это незаконный сбор личной информации. Статья 137 УК РФ. Это уже уголовное.»

4. Не распространяйте информацию о долге

- «Распространение информации о моей задолженности третьим лицам — это раскрытие банковской тайны. Статья 183 УК РФ. Ваши действия незаконны.»

5. Хватит запугивать

- «Все угрозы — визиты, опека, изъятие имущества — незаконны. Это введение в заблуждение заёмщика, манипуляция и давление. Я фиксирую и направлю жалобу в прокуратуру и ЦБ РФ.»

6. Переход в письменную форму:

- «Дальнейшее общение — только в письменном виде. Отправляйте официальное письмо с указанием оснований и сумм. Иначе — расцениваю как психологическое давление.»

7. Заккрытие разговора:

- «Разговор записан. В случае повторных нарушений подам жалобу в ФССП, Центробанк и прокуратуру. До свидания.»

📌 После разговора:

- Сохрани запись и номер.
- Сделай скрин номера / жалобу на сайте ФССП.
- Повтори скрипт при следующем звонке.

Что отвечать на типичные фразы коллекторов:

«Когда вы наконец начнёте платить по долгам?»

На данный момент нет возможности выполнять финансовые обязательства. Все действия — строго в рамках закона. Направляйте всё письменно.

«Вы брали — вы обязаны отдать!»

Все вопросы по задолженности решаются в правовом поле. Не нужно на меня давить — всё, что вы скажете, записывается.

«Почему вы не платите? Что у вас за проблемы?»

Я не обязан(а) обсуждать личные обстоятельства. Пишите официальное обращение — рассмотрю и при необходимости передам юристу.

«Идите устройтесь на работу, хватит ныть!»

Ваши комментарии за пределами правового поля. Это попытка психологического давления, и я зафиксировал(а) ваш тон. В случае повторения — жалоба в ЦБ и прокуратуру.

«Скоро все ваши знакомые узнают, что вы — должник»

Распространение информации о долге третьим лицам — это нарушение ст. 137 УК РФ (незаконный сбор и распространение личных данных) и ст. 183 УК РФ (банковская тайна). Зафиксировано, будет жалоба.

«Банкротство вам не поможет! Вас всё равно не признают банкротом!»

Это давление и попытка ввести в заблуждение. Закон позволяет пройти процедуру, если дохода недостаточно для обслуживания долгов. Решение принимает суд, а не коллекторы.

«Вам лучше договориться, иначе будет хуже»

Я готов(а) рассматривать любые законные предложения — только в письменном виде. Угрозы и давление фиксируются и направляются в контролирующие органы.

«Сейчас к вам приедет группа — и разговор будет другой»

Ваши слова расцениваю как угрозу. Я записываю разговор и направлю его в полицию, прокуратуру и ФССП. Визиты на дом — вне закона, и я имею право вызывать полицию при попытке вторжения. Все взаимодействие — только через суд и официальные каналы.

Завершение разговора:

- Разговор записан. Повторные звонки или угрозы — основание для жалобы в ФССП, ЦБ РФ и прокуратуру.
- Все дальнейшее — только письменно. До свидания.

