

ЗАЩИТА ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ВОЗВРАТУ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

В условиях современной экономики граждане РФ предпочитают не откладывать денежные средства про запас и не копить на покупку того или иного товара, а брать кредиты. Конечно, очень удобно, что при необходимости всегда можно обратиться в банковскую организацию и позаимствовать определённую сумму денег. Однако не все перед заключением договора задаются вопросом о том, смогут ли они эту сумму вернуть, да ещё и с процентами. Не подставят ли родственников, согласившихся стать поручителями или указанных в кредитных документах в качестве контактных лиц?

Никто не застрахован от форс-мажорных ситуаций, таких как болезнь, потеря работы и т. п., приводящих к невозможности возврата заёмных средств. В этом случае неизбежны каждодневные звонки сотрудников банка с требованием погасить имеющуюся задолженность.

При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе взаимодействовать с должником, используя:

- 1) личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);
- 2) телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
- 3) почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.

По инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается непосредственное взаимодействие с должником:

- 1) в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известным кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;
- 2) посредством личных встреч более одного раза в неделю;
- 3) посредством телефонных переговоров:
 - а) более одного раза в сутки;
 - б) более двух раз в неделю;
 - в) более восьми раз в месяц.

Имеют ли право банки звонить родственникам должника?

Одно дело, когда телефонной атаке подвергается сам заёмщик. Гораздо неприятнее, если объектом истязаний становятся близкие люди должника. Как правило, ещё на этапе заключения кредитного договора банковские работники выясняют всю необходимую информацию, которая в случае возникновения просрочек платежей со стороны клиента поможет им его разыскать. К такого рода сведениям относятся данные паспорта, домашний адрес, место работы, номера контактных телефонов. Причём часто сотрудники финансовых организаций запрашивают подобную информацию не только о самом заёмщике, но и о его родственниках. И граждане, желающие во что бы то ни стало получить кредит, охотно её предоставляют, таким образом, сами дают право банкам в случае возникновения каких-либо проблем с погашением задолженности обращаться к их близким людям.

Важно! В случае звонка банковского сотрудника вы не обязаны разглашать какие-либо сведения о своём родственнике. Можете сообщить звонящему, что не обладаете интересующей его информацией, и попросить больше вас не беспокоить.

Когда звонки банков третьим лицам законны?

Российское законодательство позволяет работникам кредитных учреждений звонить родственникам должников в нескольких случаях:

- если клиент оставил номер телефона члена семьи в качестве контактных данных;
- если родственник выступает поручителем заёмщика или является его наследником;

если связаться с должником и передать ему ту или иную информацию другим образом невозможно.

Звонки поручителям и наследникам

По законодательству РФ банки имеют право требовать погашения долга не только непосредственно от заёмщика, но также от поручителей – если должник утратил платёжеспособность, и принявших наследство наследников – в случае смерти должника. В таких ситуациях звонки вполне оправданы. Поэтому, прежде чем соглашаться на поручительство, оцените всю степень ответственности и риска, ведь если основной заёмщик не будет выплачивать кредит, эту обязанность банк переложит на ваши плечи.

В случае наследования дела обстоят аналогично. Согласно ст. 1175 ГК РФ наследники отвечают по долгам наследодателя в пределах стоимости имущества, которое к ним перешло. Если же вы отказались от наследства, то никакой ответственности перед кредитным учреждением по долгам умершего родственника нести не должны. И имейте в виду, что банковские сотрудники имеют право требовать от наследника уплаты долга только по истечении времени, установленного законом для принятия наследства, то есть не раньше, чем через полгода после смерти должника.

Важно! По какому бы поводу не звонили работники финансовых организаций, они могут делать это лишь в строго регламентированное время: с 08.00 до 22.00 в будни и с 09.00 до 20.00 в праздники и выходные. Такие нормы прописаны в ст. 15 ФЗ «О потребительском кредите». Если данные требования не соблюдаются, можно обратиться в полицию с заявлением о хулиганстве.

Если родственник — не поручитель и не наследник...

Нередки случаи, когда телефонным атакам банков подвергаются члены семей заёмщиков, не являющиеся ни поручителями, ни наследниками, и о которых нет никаких сведений в договоре кредитования. Как правило, это бывает, если родственник должника обслуживается в той же финансовой организации или между их счетами происходили какие-либо операции. Что делать в этой ситуации? Можно попросту игнорировать звонки или же попытаться объяснить банковским сотрудникам, что вы не можете им помочь в розыске заёмщика.

Важно! Если работник банка при звонке сообщает вам какую-то информацию о заключённом вашим родственником кредитном договоре, называет сумму долга – это является должностным правонарушением, поскольку речь идёт о раскрытии банковской тайны.

Финансовая организация не имеет права разглашать подобные данные. Максимум, что вправе сделать звонящий – попросить передать должнику, чтобы он позвонил в кредитный отдел банка. В противном случае заёмщик может в судебном порядке предъявить претензии кредитному учреждению и требовать защиты своих прав.

Как вести диалог с сотрудниками банков

Когда вам звонят по поводу задолженности вашего родственника по кредиту, придерживайтесь определённых правил общения.

Во-первых, не стоит паниковать, грубо и дерзко разговаривать. Ваша речь должна быть сдержанной и спокойной.

Во-вторых, не следует ничего обещать звонящему, а также разглашать какие-либо данные о себе или своих родственниках.

В-третьих, обязательно поинтересуйтесь, сотрудником какого банка является звонящий, на каком основании он беспокоит вас, попросите его представиться и назвать свою должность.

И в-четвёртых, обязательно включите диктофон и запишите разговор. Если в ходе диалога ваши права будут нарушены, вы сможете впоследствии доказать это, предоставив диктофонную запись.

Что делать, если банк требует погасить долг родственника?

Требование к человеку оплатить задолженность третьего лица только на том основании, что он является его родственником, является противозаконным и расценивается как вымогательство. Такое деяние уголовно наказуемо. Если банковский работник в телефонном разговоре требует погасить чужой долг, смело обращайтесь в правоохранительные органы с заявлением о вымогательстве, основываясь на ст. 163 УК РФ.

Как пресечь звонки банков?

О противозаконных действиях сотрудников кредитных организаций нужно сообщать в полицию, Следственный комитет, прокуратуру и другие органы в соответствии со спецификой работы каждого из них. При этом любое ваше обращение должно подкрепляться доказательствами. В случае с телефонными атаками – это диктофонная запись разговора.

Если банки звонят вам в ночное время, от звонящих поступают какие-либо угрозы – заявляйте в полицию и прокуратуру.

При вымогательстве обращайтесь в Следственный комитет.

Если финансовая организация незаконно использует ваши персональные данные – жалуйтесь в Роскомнадзор.

Разумеется, звонки сотрудников банков по поводу непогашенных кредитов родственников доставляют массу неприятностей. При этом просьбы не беспокоить вас зачастую остаются не услышанными, и телефонные атаки продолжаются вновь и вновь. Не допускайте нарушения своих прав и сообщайте обо всех противозаконных действиях в соответствующие органы. Оказать содействие в борьбе с навязчивыми звонками банковских организаций также могут квалифицированные юристы.

Имеет ли право банк звонить на работу?

Если говорить о законности таких методов взаимодействия с заемщиком, то да, однозначно банк имеет право звонить вам на работу. Оно закреплено в договоре, в пункте о вашем согласии на хранение, обработку и передачу ваших данных.

Но здесь есть важное ограничение: кредитор имеет право осуществлять телефонный разговор не с самим заемщиком, а с его коллегами или начальством только в том случае, если нужно удостовериться в правильности предоставленных данных о трудовой деятельности. Т.е. можно уточнить вашу должность, стаж работы и не более того. Размер заработной платы, сроки начисления дохода, премии и т.д. сюда не входят. Как правило, банки стараются связаться непосредственно с начальством, чтобы выпытать интересующие их вопросы: размер зарплаты, период задолженности по её выплате, почему предприятие не платит должнику деньги и так далее.

Законны ли такие звонки?

Банки действительно имеют закрепленное в законе право взаимодействовать с самим должником по любым вопросам, а с его коллегами и начальством — только по трудовым вопросам. При этом звонящий не имеет права разглашать информацию о ваших личных данных, наличии кредита, состоянии счетов, наличии задолженности и т.д.

Все это подпадает под Федеральный закон «О банках и банковской деятельности», а именно - статью 26 «О банковской тайне», т.е. распространение этих данных любым 3-им лицам - противоправно. И если вы столкнулись с подобными действиями, вы можете начинать вполне законную борьбу с банком.

Что нужно делать заемщику?

Если банк регулярно и настойчиво звонит на работу Вашему начальнику, коллегам, мешает работать, то следует воспользоваться следующими советами:

- записать все разговоры, если есть такая удобная функция на телефоне;
- уточнить данные о сотруднике (-ах), которые регулярно звонят: дата и время каждого звонка; при этом можно воспользоваться электронной записной книжкой на телефоне, взять распечатку из телефонной компании;
- во время разговора стараться придерживаться ровного тона, не хамить, не грубить сотрудникам банка;
- на все вопросы, которые касаются оплаты кредитной задолженности, спокойно отвечать, что погашать вы планируете в будущем, так как на данный момент времени испытываете финансовые затруднения.