

Избавьте нас от чужих долгов, от своих мы сами избавимся

В редакцию обратился житель краевого центра Олег Холодов (фамилия изменена) с просьбой помочь втолковать сотрудникам со Сбербанка России и коллекторской компании «АктивБизнесКоллекшн», что он не тот человек, за которого они его принимают. Дело в том, что на протяжении почти двух месяцев на его сотовый телефон приходят требования погасить долги по кредиту, который он никогда в Сбербанке не брал. При этом его упорно называют Александром Петровичем Григорьевым.

Казалось бы, частный случай. Мало ли какие сбои бывают в любой работе. Но, нет. Мы заглянули в Интернет и поразились количеству жалоб на работу службы помощи Сбербанка для пользователей Мобильного банка, которая находится в Москве и для удобства клиентов со всех регионов работает круглосуточно по телефонам: +7(495)500-00-05 или +7(495)788-92-72 (для звонков из любой точки мира), 8(800)200-37-47 (для бесплатных звонков из регионов России).

Все началось с того, что на телефон Холодова стали приходить SMS-сообщения о снятии денег за покупки с банковской карты, которой у него никогда не было. Решив, что кто-то просто ошибся, когда указывал номер своего сотового при оформлении кредитки и скоро спохватится и исправит ошибку, Олег никаких мер не предпринял.

Но в конце мая пришло сообщение, что по чужой кредитке имеется задолженность по отчету и необходимо внести обязательный платеж. Холодов, как человек ответственный, сразу перезвонил в службу помощи Сбербанка и объяснил, что произошла ошибка. Его любезно выслушали и обещали разобраться в путанице с номерами телефонов клиентов. Несмотря на это, ему продолжали приходить гневные напоминания погасить задолженность по кредиту, в противном случае дальнейшее разбирательство с ним будет в суде. Каждый раз Олег перезванивал в один из надежнейших банков Российской Федерации, методично и очень вежливо объяснял, что он не Александр Петрович Григорьев и кредитов в Сбербанке не брал. Ему также методично и вежливо обещали во всем разобраться и больше не беспокоить.

Наконец 19 июля он получил сообщение, что «Услуга Мобильного банка успешно изменена» и вздохнул с облегчением. Но рано. Теперь ему стали приходить SMS и

голосовые сообщения с требованием вернуть банку долг от компании «АктивБизнесКоллекшн».

Информация с официального сайта компании:

«АктивБизнесКоллекшн» (сокращенно «АктивБК») организована в апреле 2013 года и с первых дней стала лидером рынка коллекторских услуг. Учредителем и главным партнером

является ПАО СБЕРБАНК, крупнейший банк на территории РФ. Компания АктивБК создана профессионалами коллекторского рынка, объединяет лучшие практики и технологии на основе многолетнего опыта.

Принципы «АктивБК»: профессионализм; индивидуальный подход; уважение; инновационность».

Не знаю, как насчет профессионализма и инновационности, но оперативности данной компании явно не хватает. Поскольку Холодов также методично перезванивал теперь уже сотрудникам АктивБК и объяснял, что он не верблюд, т.е. не Григорьев.

В прошлую пятницу начался прогресс. Сотрудница службы помощи финансового учреждения радостно сообщила, что нашла запись об обращении Холодова, сделанную еще в мае! Если учесть, что данная служба обещает уладить все вопросы в одном случае от 8 до 10, в другом – от 5 до 25 календарных дней (видимо, у разных сотрудников разные сроки), то они запоздали, как минимум, на полтора месяца. В этом случае возникают вопросы: занимается ли кто-нибудь вообще в банке проблемами клиентов, существует ли в природе Александр Петрович Григорьев, и проверяет ли служба собственной безопасности банка желающих взять кредит на добропорядочность?

3 июля этого года принят Федеральный закон № 230-ФЗ «О защите прав и законных

интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» — так называемый коллекторский закон. В частности установлены правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности граждан (кроме ИП).

Так, коллектору запрещено звонить должнику чаще 1 раза в сутки, 2-х раз в неделю и 8-и раз в месяц. Личные встречи могут проводиться не более 1 раза в неделю. Не допускается общение с должником ночью: с 22.00 до 8.00 в будни и с 20.00 до 9.00 в выходные. Звонки должны быть с фиксированных номеров, а не с закрытых. Нельзя применять физическую силу, угрожать, причинять вред здоровью и имуществу, оказывать психологическое давление, вводить в заблуждение. Введен запрет на взаимодействие взыскателей долгов с недееспособными лицами, а также с находящимися на лечении в больницах, инвалидами первой группы, несовершеннолетними. Коллекторы не имеют права без согласия должника сообщать о его долге третьим лицам, если иное не предусмотрено федеральным законом. Вне зависимости от наличия такого согласия запрещено раскрывать сведения о должнике, просроченной задолженности, ее взыскании и любые другие персональные данные должника для неограниченного круга, в том числе путем их размещения в Интернете или на жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также по месту работы должника.

Согласно закону должник может отказаться от общения с кредитором и коллектором, отправив соответствующее заявление через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

Но! Почему-то основные статьи закона вступают в силу только с 1 января 2017 года. А поскольку редакции вряд ли удастся достучаться до совести работников Сбербанка, которые решают проблемы клиентов всей страны, сидя в столице нашей Родины, то рекомендуем гр-ну Холодову обратиться с заявлением в прокуратуру. Возможно «государеву оку» удастся навести порядок в крупнейшем банке России.

Жанна БАКАЕВА

PS: А вообще, зря этот Холодов так переживает. Его всего два месяца беспокоят.

Вот меня несколько лет терзала местная налоговая инспекция за долги некого Бибикова, который когда-то жил в принадлежащей мне квартире и давно уехал с полуострова. Счета-квитанции присылали, повестки в суд, даже судебные приставы несколько раз являлись в поисках несуществующего жильца. Я звонила в налоговую, приходила лично, объясняла, показывала документы, все напрасно. Мои терзания закончились, только когда я в ярости написала «высоким штилем» письмо в Федеральную налоговую службу. В Москве меня услышали, и местные налоговики больше не ищут в моей квартире неизвестного человека.

И еще. Выглядит странным то обстоятельство, что оператор, заключая договор с клиентом, тут же, до подписания не удосужился перезвонить по телефону, который кредитор предоставил. Глядишь, тогда бы и займ не предоставили...