

ФИНАНСЫ

КАЗУС

Дело рук самих утопающих

Ошибочные звонки с требованием выплатить кредит стали массовым явлением, но абонентам рассчитывать нужно только на себя

Ольга Вишневская

Следствием агрессивной политики взыскания долгов, которую проводят банки в период кризиса, стало увеличение количества людей, получающих сообщения и звонки с требованием выплатить кредит, оформленный на другого человека. Причиной возникновения таких ситуаций является ротация номеров, осуществляемая операторами сотовой связи.

«Операторы имеют ограниченную номерную ёмкость, поэтому переход номера от одного абонента к другому — стандартная процедура», — пояснили в пресс-службе МТС. При этом с момента расторжения договора с предыдущим абонентом до повторного поступления номера в продажу проходит определённое время, в течение которого абонент, как предполагается, уведомит об изменении номера всех заинтересованных лиц.

Кстати, любой кредитный договор действительно предусматривает обязанность заемщика уведомлять банк о смене его адреса, номера телефона и прочих реквизитов.

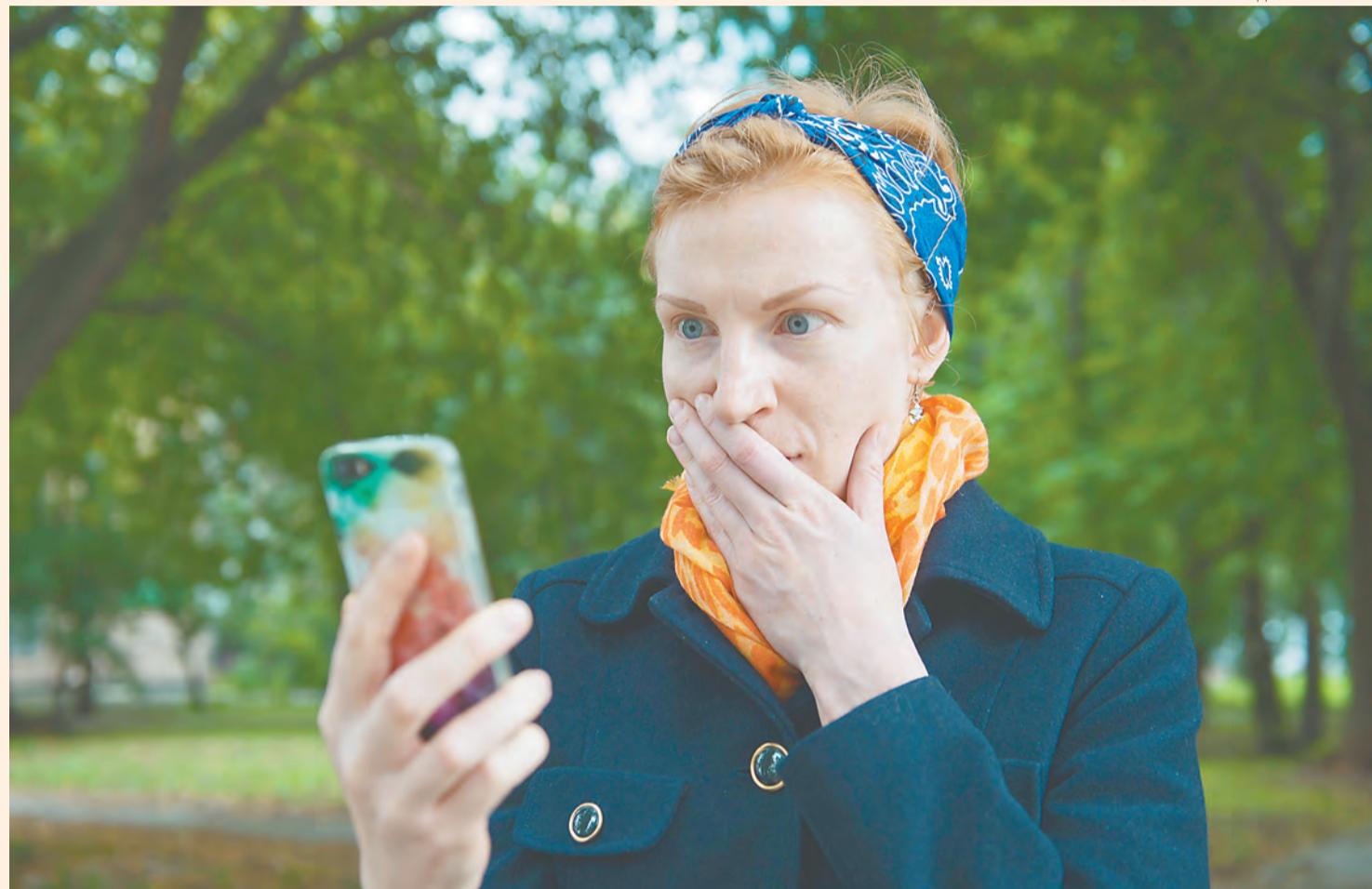
Согласно правилам оказания услуг связи МТС номер попадает в ротацию по истечении шести месяцев после расторжения договора с оператором. В «Билайне» и Tele2 этот срок также составляет полгода, в «МегаФоне» номер попадает в ротацию после того, как человек три месяца не совершает ни одной платной или бесплатной операции.

Если же этого времени оказалось недостаточно или предыдущий абонент намеренно или по забывчивости не известил своих кредиторов о смене номера, операторы сотовой связи рекомендуют в первую очередь воспользоваться «чёрными списками» в формате функции телефона или аналогичной услуги оператора, что позволит заблокировать входящие звонки и SMS с определённых номеров.

«МегаФон» предлагает своим абонентам возможность сменить номер, не посещая офис, при помощи USSD-запроса.

Наконец, чтобы предотвратить такую ситуацию, МТС и «МегаФон» по просьбе потенциального клиента могут предоставить заведомо новый номер телефона, но только в случае покупки SIM-карты в офисе компании, а не у партнёров.

По номеру горячей линии «Билайн» «Новому компаньону» сообщили, что право выбора между новым или старым номером клиенту не даётся. В Tele2



при первом обращении такого выбора также нет. Но позже получить «чистый» номер можно — в том случае, если на ранее выданный номер будут поступать мошеннические или ошибочные звонки.

В то же время, подчёркивают собеседники «Нового компаньона», столкнуться

все контактные данные коллекторские агентства получают от банков или МФО, выдавших заемщику средства. Поэтому для исправления ошибки обращаться нужно именно к ним, а пытаться объяснить ситуацию коллектору — гораздо менее эффективно.

Столкнуться с заведомо ошибочными требованиями выплатить долг может любой клиент мобильной связи, независимо от того, располагает он новым номером или бывшим ранее в использовании другим абонентом. По словам управляющего директора Национальной службы взыскания Антона Дианова, самая распространённая причина некорректности данных, с которой сталкиваются коллекторы, — это ложная информация, которую заемщик оставляет банку при получении кредита. Такие заемщики могут выдать номер коллег, знакомых или родственников за свой.

Рекомендации коллекторов по разрешению неприятной ситуации разнятся и зависят от системы работы, принятой в каждом конкретном агентстве.

В частности, управляющий директор Национальной службы взыскания советует сразу обращаться к организации-кредитору. По словам Антона Дианова,

в Агентстве финансовой и правовой безопасности, напротив, существует процедура определения корректности номера телефона.

Павел Бородкин, генеральный директор коллекторского агентства «АФПБ»:

— Если в течение пяти результативных разговоров подтверждается информация о том, что номер не принадлежит нужному нам должнику, телефон исключается из обработки. Поэтому мы рекомендуем предоставить информацию о принадлежности номера телефона непосредственно звонящему коллектору.

Скорость, с которой такие жалобы будут учтены, зависит от агентства и от банка. Коллекторы утверждают, что в крупных агентствах бывает достаточно и одного дня. Однако, по мнению правозащитников, в реальности редко получается так легко изменить неприятную ситуацию.

Дмитрий Толмачёв, председатель правления Общества защиты прав потребителей Пермского края:

— К нам постоянно обращаются люди, попавшие в подобную ситуацию, и накопленная практика показывает, что даже многократные попытки сообщить об ошибке по телефону не приводят к нужному результату. Если после информирования об ошибке звонки продолжаются, наши юристы советуют записать номер и имя звонящего, а также название организации и обратиться в полицию. По фактам, изложенным в заявлении, полиция проведёт проверку, для чего свяжется по указанным в заявлении контактным данным, и этого уже может оказаться достаточно для прекращения звонков. Такой вариант действий результативен, но требует немало времени. Поэтому, если «проблемный» номер приобретён у оператора совсем недавно, мы советуем сразу же сменить его — это наиболее простой путь.

Правозащитник добавил, что согласно ст. 10 закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Это означает, что в ситуации покупки SIM-карты абонент имеет право требовать предоставления информации о том, является ли номер «чистым» или нет, чтобы сделать осознанный выбор наиболее подходящей ему услуги.

Ни один из банков, к которым обратился «Новый компаньон», не счёл нужным комментировать эту тему.