

# Регламент ведения переговоров



**Некорректно проведенные переговоры** вместо желаемого результата: погашения долга – **могут нанести ущерб**, как компании, так и самому оператору.



Для того чтобы избежать негативных последствий,

**внимательно ознакомьтесь с этим регламентом.**

# Регламент ведения переговоров: Представление



## Хорошо!

Можно не заострять внимание на том, что звонок поступает из **коллекторского** агентства в самом начале разговора. Иногда опустив эту деталь, Вам будет проще добиться лояльности собеседника.

### Например:

*«Здравствуйте, звонок из компании/агентства «Феникс». Меня зовут Сергей Викторович.»*



## Плохо!

Нельзя заявлять о своей принадлежности к руководящему составу коллекторского агентства «Феникс» и представляться сотрудниками государственных органов.

*«Здравствуйте, звонок из агентства «Феникс». Я Сергей Викторович, куратор выездной группы (руководитель отдела/зам. начальника).»*

## Хорошо!

Если собеседник настаивает на том, чтобы Вы представились полностью, можно назвать любую вымышленную фамилию.

### Например:

*«Моя фамилия: Орлов (Марков/Петров и т.д.) – а теперь вернемся к теме разговора.»*



## Плохо!

Недопустимо озвучивать вымышленные фамилии с юмористическим или оскорбительным содержанием.

*«Губашлёпов (Пупкин/Родригез и т.д.) – моя фамилия. А теперь продолжим разговор.»*

# Регламент ведения переговоров: **Общие положения**



## Хорошо!

**Допускается обращение к должнику на «ты» или по имени:**

- Если должник самостоятельно просит об этом.
- Если это поможет повысить лояльность и доверие должника к оператору.

**Например:**

*«Сергей, если Вам так удобнее, то можем перейти на «ты».»*



## Плохо!

Нельзя начинать переговоры с фамильярного обращения по собственной инициативе.

*«Серёж, ну ты куда пропал-то?  
Почему не платишь?»*





## Хорошо!

Допустимо применение нагрузки в утвердительной форме с использованием статей УК/ГК/ФЗ/УКП/ГПК, представленных на **Учебном портале**.

### Например:

*«Мы подготовили заявление на основании статьи 177 УК РФ «Злостное уклонение от погашения кредиторской задолженности».*

*Завтра*

*оно будет направлено в полицию.»*



## Плохо!

Запрещено употребление любых других нагрузок. **Категорически запрещается** применение: угроз физической расправы; шантажа; нагрузок, связанных с детьми.

*«Раз не хотите говорить с нами, то придется дать Ваш адрес местным бандитам. Спрячьте подальше утюги и паяльники...»*



## Хорошо!

Использование нагрузки «**Выездная группа**» допустимо исключительно в рамках скрипта.

### Стандартный текст:

*«В ближайшее время на адреса, указанные должником, будет направлена выездная бригада для решения вопроса оплаты при личной встрече».*

или

*«Мы имеем право решать вопросы оплаты долга,  
в том числе и посредством личных встреч.*

*... не противоречит закону»*



## Плохо!

Раскрытие нагрузки «Выездная группа» вне скрипта **запрещено**.



# Плохо!

Недопустимо провоцировать должника или его окружение на конфликт.

- Грубость и оскорбительные высказывания недопустимы;
- Унижение человеческого достоинства запрещено.



*За язвительный тон, насмешки (например, над дефектами речи или акцентом), оскорбления на национальной, территориальной или религиозной почве **оператор** может понести ответственность вплоть до уголовной.*



Регламент ведения переговоров:  
**Родственники и 3-е  
лица**



## Хорошо!

Допустимо употребление 45 статьи Семейного кодекса РФ в качестве нагрузки.

### Например:

*«Уведомляю Вас, согласно 45 статье СК РФ супруги несут солидарную ответственность по долгам.»*

или

*«Своим бездействием Сергей Викторович может создать трудности и для жены. Согласно 45 статье СК РФ, супруги несут солидарную ответственность по долгам.»*



## Плохо!

Употреблять по отношению к родственникам или 3-м лицам любую нагрузку, помимо описанной в этом разделе, недопустимо.

## Хорошо!

Допустимо употребление 33 статьи Федерального закона «Об исполнительном производстве» в качестве нагрузки.

### Например:

*«Согласно статье 33 ФЗ «Об исполнительном производстве», опись и арест имущества производится судебными приставами по месту жительства, пребывания должника или месту нахождения его имущества.»*



## Плохо!

Употреблять по отношению к родственникам или 3-м лицам любую нагрузку, помимо описанной в этом разделе, недопустимо.



## Хорошо!

Допустимо применение аргумента «Моральное спокойствие» как нагрузки.

### Например:

*«Уведомляю Вас, что помимо сотрудников звонки может осуществлять автоматизированная система.»*



## Плохо!

Употреблять по отношению к родственникам или 3-м лицам любую нагрузку, помимо описанной в этом разделе, недопустимо.

## Хорошо!

Использование в качестве нагрузки статьи 113 Уголовно-процессуального кодекса РФ «**Привод в случае неявки по повестке**» допустимо исключительно в рамках скрипта.

### Стандартный текст:

*«Вы являетесь контактным лицом, указанным в анкете при получении кредита Сергеем Викторовичем. Просим не уезжать в течение недели, Вас могут пригласить в качестве понятого для освидетельствования процедуры описи имущества нашего должника.»*



## Плохо!

Раскрытие нагрузки «Привод в случае неявки по повестке» вне скрипта **запрещено**.







# Регламент ведения переговоров: Коллеги



## Хорошо!

В качестве нагрузки на работодателя допустимо применение статьи 98 Федерального закона «О коммерческой тайне».

### Например:

*«Согласно 98 ФЗ «О коммерческой тайне»  
Статья 5, пункты 5 и 6 – сведениями, которые не могут составлять коммерческую тайну, являются: сведения о численности, о составе работников,  
о системе оплаты труда и о задолженности работодателей по выплате заработной платы и по иным социальным выплатам.»*



## Плохо!

Употреблять по отношению к работодателю любую нагрузку, помимо описанной в этом разделе, недопустимо.

## Хорошо!

Использование в качестве нагрузки статьи 142 Трудового кодекса РФ «**Ответственность работодателя за задержку зп**» допустимо исключительно в рамках скрипта.

### Стандартный текст:

*«Я уверен, что в вашей организации ТК соблюдается полностью, в том числе знают про 142 статью ТК РФ, поэтому з/п не задерживают.»*



## Плохо!

Раскрытие нагрузки «Ответственность работодателя за задержку зп» вне скрипта запрещено.



Регламент ведения переговоров:  
**Договоренность  
на оплату**



## Хорошо!

В процессе переговоров общую сумму долга следует округлять в большую сторону до рубля. Однако при оформлении обещания, должна быть озвучена точная сумма с копейками.

### Например:

*Если сумма долга 12 148 рублей 65 копеек – она округляется до 12 149 рублей. А во время оформления обещания озвучивается 12 148 рублей 65 копеек.*



## Плохо!

При оформлении обещания на оплату части суммы долга, следует учитывать, что минимально допустимая сумма обещания составляет 1000 рублей.



# Хорошо!

Если общая сумма долга **не превышает 15 000 рублей** – дается **24 часа** на полное погашение долга.

**В остальных случаях – дается 3 дня.**

**Максимально допустимый срок оплаты – 2 недели.**



# Регламент ведения переговоров: Резюме разговора





## Хорошо!

**Достигнув договоренности на оплату, следует мотивировать плательщика подвести итоги переговоров до завершения звонка.**

Самостоятельно проговорив сумму, срок оплаты и другие детали в конце разговора, должник или 3-е лицо лучше запоминает требуемые действия.



## Плохо!

Нельзя забывать о необходимости озвучивать плательщику последствия нарушения достигнутых договоренностей. Он должен понимать серьезность ситуации и степень возлагаемой ответственности.

# Плохо!

Запрещено мотивировать на повторный звонок в коллекторское агентство, когда в этом нет необходимости, в том числе и после внесения оплаты.

Например:

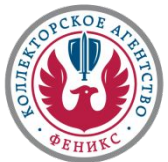
*«Когда отправите подтверждающие документы – можете перезвонить, чтобы проверить, дошли ли они.»*



## Хорошо!

**Если договоренности на оплату достигнуть не удалось, собеседнику перед завершением разговора необходимо озвучить возможные последствия для должника.**

**В случае если переговоры велись с 3-м лицом, важно уточнить каким образом и когда он передаст информацию должнику.**





**Успешных  
переговоров!**

