

ЗАХИСТ



КАК БОРЬТЬСЯ С БЕЗОСНОВАТЕЛЬНЫМИ ПРЕТЕНЗИЯМИ КОЛЛЕКТОРОВ

В последнее время все чаще мы сталкиваемся с деятельностью коллекторских кампаний. И во многих случаях эта деятельность отличается наглостью и бесцеремонностью. Причем очень часто с такого рода «работой» сталкиваются люди, которые совершенно никак не связаны с делами, по которым звонят эти коллекторские компании.

Иногда эти явления мешают нормальной жизни, и, как правило, от таких назойливых структур не очень просто избавиться.

Как мы выяснили, в нашей ГО «Поступ» достаточно большое количество людей лично сталкивались и продолжают сталкиваться с подобным безобразием. Направление «Защита» предлагает не терпеть такие ситуации, а осуществлять ответные действия.

В этой рубрике мы приводим образец решения такого вопроса на примере «Дельта-банка».

Как видно из подобных примеров, точноно вопросы решить можно. Но где гарантия, что «Дельта-банк» не будет продолжать заниматься телефонным хулиганством с другими людьми? Каждый раз письма писать? Мы считаем такой путь не совсем правильным и не очень эффективным. Поэтому предлагаем собирать информацию о подобных организациях и

учреждениях, которые так организывают свою работу, что их услуги потом бесцеремонно нарушают нормальную жизнь обычных людей. А уже такую информацию потом консолидировать и придавать огласке, чтобы все знали, с кем вообще лучше никогда не иметь дела ни по каким вопросам.

Если какая-либо фирма обращается к коллекторам, то очень часто это показатель НЕУМЕНИЯ такой фирмы работать с клиентурой. Например, в случае с банковскими кредитами практически всегда вина за их непогашение лежит на самом банке, т.к. его сотрудники не могут до выдачи кредита надлежаще определить платежеспособность своих клиентов и выдавать кредиты ненадежным просителям. А потом этим банкам приходится обращаться к коллекторам, которые, в свою очередь, начинают морочить голову не всегда виновным в этом людям или вообще к ситуации не причастным.

Не следует терпеть хамство по отношению к себе, нужно и можно с этим бороться. Обращайтесь по таким вопросам к службе «Защита» общественной организации «Поступ» и вместе мы будем наводить должный порядок.

**Анна Лысаченко, координатор
направления «Защита» ГО «Поступ»**

ПРИКЛАД «ЗАХИСТУ»: ВИПАДОК З «ДЕЛЬТА БАНКОМ»

ЗВЕРНЕННЯ ЧЛЕНА ГО «ПОСТУП» ДО ОРГАНІЗАЦІЇ – ВИНУВАТЦЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ

№ 21 от 31.05.12 г.



Уважаемый «Дельта Банк»!

Я, Твердохлеб Максим Николаевич, являюсь Председателем Совета общественной организации «Поступ». Обращаюсь к Вам со следующим заявлением.

Несколько недель назад, на домашний телефон моей семьи XXX-XX-XX начали звонить различные люди и представляться сотрудниками «Дельта Банка». Они спрашивали, знаем ли мы Тригуба (или Трегуба) Виталия Петровича и где его можно найти. Одновременно они просили передать для указанного товарища информацию о том, что тот взял кредит в «Дельта Банке» и не вернул его. Общались люди, представлявшие сотрудниками Вашего банка, вначале с моей женой, Татьяной Анатольевной. Жена им каждый раз говорила, что с Трегубом не видела и не общалась больше года и никакой информации ему передать не может, т.к. не знает его, ни контактных данных, ни места проживания. Говорила, что господин Тригуб В.П. просто знакомый с которым давно утеряны контакты и просила больше не звонить.

Несмотря на это, звонки людей, которые представляются сотрудниками «Дельта Банк» продолжают.

А совсем недавно, 30 мая в 13-30 с номера 044-495-65-80 позвонила некая Чижевская Лариса Сергеевна, которая также представилась от имени «Дельта Банка» и опять просила передать информацию указанному Тригубу В.П. Когда я ей ответил, что никакой информации мы никуда передавать не будем и попросил нам не зво-

нить, она сказала, что моя жена является поручителем по кредитному договору с указанным товарищем! И что по условиям этого кредитного договора должна будет выплачивать 50% от сумм, которые должен банку Трегуб В.П! На мое возражение, что все это полный бред и что никаких контактов, и никаких поручительств жена никому не предоставляла, ответила, что откуда мне известно, какие отношения у моей жены с Трегубом В.П?

После того, как я стал интересоваться у Вашего сотрудника, в каком отделении оформлялся кредит и на какую сумму, она положила трубку, посоветовав найти телефон горячей линии банка и туда звонить. Показательно, что она даже не владела информацией о том, в каком городе (!) брался кредит!

Естественно, жена возмущена таким состоянием дел и это у нее вызывает обоснованную тревогу.

Уважаемый «Дельта Банк», на вашем официальном сайте опубликована официальная позиция вашего банка против мошенничества: «Официальная позиция Дельта Банку – нетерпимость до шахрайства» (http://deltabank.com.ua/about/shakhray/bank_positions).

Считаем, что в данной ситуации есть признаки мошенничества или вымогательства, а также телефонного хулиганства со стороны работников Вашего банка или тех, кто таковыми представляются.

Прежде, чем мы обратимся в правоохранительные органы по поводу мошенничества (вымогательства) и телефонного хулиганства со стороны сотрудников Вашего банка (или тех, кто ими представляется) мы обращаемся к Председателю Совета Директоров «Дельта Банк».

Требуем разобраться в указанной ситуации и со-

НОВИНИ ГО «ПОСТУП»

Громадянські середи

На щотижневому засіданні Громадянської середи, 29 серпня ц.р., відбулася обговорення діяльності поступівського напрямку «Захист». Нагадаємо, що мета напрямку – це захист громадянських прав членів ГО «Поступ» та членів їх родин. Завдання напрямку: а) вирішення проблемних питань; б) запобігання потенційних проблем. Стати учасником напрямку «Захист» та отримати неочікуваний досвід у захисті громадянських прав може будь-хто з членів «Поступу».

Актив ГО «Поступ»

На зустрічі Активу, 27 серпня, доопрацювали та виклали на портал організації розділ «Мета ГО «Поступ»» (<http://postup.org.ua/objective>).

Наступну зустріч Активу ГО «Поступ» заплановано провести в четвер, 6 вересня, о 19:00 за адресою: вул. М.Раскової, 19, офіс 1216.

Із запитаннями та пропозиціями звертатися до Вячеслава Шевченка за телефоном (050) 330 4998 або до Дениса Чубка за телефоном (067) 732 6195.

Скype-конференція з регіонального розвитку

У скайп-конференції 30.08.2012 брали участь представники Київської, Кіровоградської та Донецької областей. Обговорювались питання вирішення регіональних проблем з допомогою ресурсів ГО «Поступ».

Наступну скайп-конференцію з питань регіонального розвитку заплановано провести у четвер, 13 вересня 2012 року, з 19:00 до 20:00. Усім, хто бажає взяти участь у заході, звертатися до Ігоря Мотузки (Тел.: 050 150 9042, imotuzka@gmail.com).

КАЛЕНДАР ПОСТУПІВСЬКИХ ГРОМАДЯНСЬКИХ СЕРЕД

• Одна з найактуальніших подій цього року – парламентські вибори-2012. У цих виборах беруть участь близько двадцяти поступівців. Ця тема – 5 вересня.

Громадянські Середи, які проводить ГО «Поступ», відкриті для усіх, кому не байдужа доля України. Приходьте та приводьте друзів і знайомих!

Наші зустрічі відбуваються щосереди о 19:00 за адресою: Київ, вул. Велика Васильківська, буд. 57/3, товариство «Знання України», кімн. 317 або 318 (біля ст. м. «Олімпійська»)

общить нам, кто и с какой целью звонит моей семье по нашему домашнему телефону?

Сообщить нам, какие есть у Вашего банка претензии к нашей семье, если звонки осуществляются Вашими работниками?

Если эти звонки не имеют к Вашему банку никакого отношения, то просим сообщить, что будет предпринято банком, чтобы пресечь телефонное хулиганство, которое осуществляется от имени «Дельта Банка»?

Сообщить нам, откуда Ваш банк взял домашний номер телефона моей семьи, учитывая тот факт, что никто из членов моей семьи, ни я сам, никогда не

(Продолжение на стр. 2)

ЗАХИСТ

ПРИКЛАД «ЗАХИСТУ»: ВИПАДОК З «ДЕЛЬТА БАНКОМ»

(Начало на стр. 1)

имели с Вашим банком никаких отношений?
Данное письмо согласовано на заседании Гражданской среды общественной организации «Поступ» 30 мая и будет выложено на нашем сайте (postup.org.ua). Ваш ответ также будет выложен на нашем сайте.

ОФІЦІЙНА ВІДПОВІДЬ «ДЕЛЬТА БАНКУ»

Вих. № 05-856258 від 12 липня 2012 року

Шановний Максиме Миколайовичу!

По факту отримання Вашого звернення з приводу непорозуміння, які виникли між Вами та працівниками АТ «Дельта Банк», надалі по тексту – «Банк», повідомляємо наступне.

Відповідальними фахівцями Банку було проведено службове розслідування, за результатами якого встановлено, номер телефону ХХХ-ХХ-ХХ, про який йдеться у Вашому зверненні, був вказаний одним із Клієнтів Банку під час укладання з Банком Кредитного договору, як контактний номер телефону.

Слід зазначити, що положення нього Кредитного договору передбачають згоду Позичальника на передачу Банком інформації про стан заборгованості за кредитом Позичальника, а також врегульовують спосіб передачі

Просьба Ваш ответ отослать на адрес общественной организации «Поступ» 04119 г. Киев-119, а/я 113 в течении 15 дней с момента получения данного письма согласно ч.1 статьи 20 Закона Украины «Об обращении граждан».

С уваженням, Председатель Совета общественной организации «Поступ» Максим Твердохлеб

даної інформації та надання відповідної згоди Клієнта щодо умов надання Банком вищезгаданої послуги.

По факту отримання інформації, викладеної у Вашому зверненні, з боку Банку були вжиті необхідні заходи, направлені на виключення з обзвону вищезгаданого номеру телефону.

Отже, дозвольте констатувати, що порушене Вами питання врегульовано остаточно.

В свою чергу, ми приносимо Вам щирі вибачення за завдані незручності.

Варто додати, що особисто до Вас Банк не має жодних фінансових чи майнових претензій.

Дякуємо Вам за Ваше звернення та бажаємо Вам всього найкращого.

В разі виникнення у Вас додаткових питань стосовно обслуговування в АТ «Дельта Банк», Ви завжди маєте можливість звертатися за консультацією до

ГО «ПОСТУП» З НАЙКРАЩИМИ ПОБАЖАННЯМИ ВІТАЄ

з Днем народження і зичить, щоб неспокійні хвилі життєвого океану підносили Вас лише на нові висоти!

Савенка Володимира Анатолійовича – 31 серпня
Стоян Марину Петрівну – 01 вересня
Герашенка Андрія Анатолійовича – 03 вересня
Лисенко Ольгу Георгіївну – 03 вересня
Тіткова Олександра Геннадійовича – 03 вересня

Усіх освітян, школярів і студентів Вітаємо з наступаючим Днем Знань і початком нового навчального року! Успіхів і нових перемог на освітянській і освітній ниві!

Контакт - центру Банку за номерами телефонів: 044 428 95 95 або 0 800 500 600 (тарифікація дзвінків згідно тарифів вашого оператора зв'язку), а також на сайт: www.deltabank.com.ua.

З повагою, начальник Департаменту клієнтської підтримки Валентина Дудко

Від редакції. Таким чином, у даному випадку ситуацію вдалось вирішити. Сподіваємось цей приклад допоможе нашим читачам у разі виникнення подібних або інших ситуацій.

ПОРАДИ ФАХІВЦЯ

ЯКЩО ХОЧЕШ БУТИ ЩАСЛИВИМ...

Нещастя говорять нам про те, що таке щастя. Англійська приказка



Подорожуючи просторами інтернету натрапила на одне опитування, результати якого мене неприємно вразили: майже 2/3 опитаних не вважають себе щасливими!

Що це? Стереотип, страх чи звичка бути нещасним? Звідки це в нас?

Я вирішила розібратися в причинах таких відповідей і, відповідно, стану Нещастя такої великої кількості людей.

Але для початку: Що ж таке щастя?

Здавна це питання хвилювало усіх мислячих людей. Кожен бачив і розумів щастя по-своєму. Відповідно і писав про нього по-різному.

Хтось розглядав щастя як реалізацію свого творчого потенціалу: «Творче, осяяне любов'ю життя – це також і життя здорове. Якщо ти робиш те, що приносить тобі щастя, ти тим самим зцілюєш і захищаєш себе» (Річард Бах).

Комусь щастя бачилося в праці: «Щастя людей полягає в тому, щоб любити робити те, що вони повинні робити» (Клод Адріан Гельвецій).

Деякі закликали дарувати щастя іншим: «Найщасливіша людина та, хто дарує щастя найбільшій кількості людей» (Дені Дідро).

Хтось бачив щастя в задоволенні: «Щастя є задоволення без каяття» (Л.М. Толстой).

Для багатьох щастя містилось у правильному мисленні: «Щастя, як здоров'я: якщо його не помічаєш, значить воно є» (І. Тургенев), «Щастя подібне мете-

лику. Чим більше ловиш його, тим більше воно вислизає. Але якщо ви перемикнете свою увагу на інші речі, воно прийде і тихесенько сяде вам на плече» (В. Франкл).

Більшість авторів схилились до того, що щастя живе всередині нас: «Якщо коли-небудь, ганяючись за щастям, ви знайдете його, подібно бабусі, яка шукає свої окуляри, то виявите, що щастя було весь час у вас на носі» (Джордж Бернард Шоу).

Деякі ж порівнювали щастя з самим процесом життя: «Щастя – це не життя без турбот і печалей, щастя – це стан душі» (Ф. Дзержинський).

Але практично всі автори так чи інакше заявляли про те, що відповідь на запитання: «Бути чи не бути щасливим?» – залежить тільки від нас самих!

«Кожен має право бути щасливим на своїх власних умовах» (Франк Заппа), «Більшість людей щасливі настільки, наскільки вони вирішили бути щасливими» (Авраам Лінкольн), «Жодна людина не щаслива, поки вона не вважає себе щасливою» (Марк Аврелій).

«Якщо хочеш бути щасливим, будь ним!» – казав незабутній Козьма Прутков. І я повністю поділяю його точку зору.

Адже ніхто інший, крім нас самих, не навчить нас радості і насолоджуватися життям, спостерігаючи за потугами немовляти повзти до іграшки, розчулившись ніжним весняним паростком дерев, слухаючи спів птахів за своїм вікном у задушливому місті, мугикаючи нав'язливий мотивчик в душі або... З маленьких миттєвостей радості складається життя. З них же сплітається наше щастя. Бути щасливим дуже просто! Достатньо лише хотіти бути щасливим!

Подивіться на паралімпійців – як вони щиро ра-

діють своїм і чужим перемогам! Жалісними історіями щастя інвалідів рясніє інтернет. Їх не так багато, як хотілося б, адже людям з обмеженими фізичними можливостями складніше адаптуватися до життя. І, незважаючи на обставини, цим людям вдається бути адаптивними, успішними, щасливими. Порадіти успіхам паралімпійців можна з 29 серпня по 9 вересня 2012 року. Більше 4000 інвалідів з 165 країн світу розіграють 502 медалі у 20 видах спорту в Лондоні.

Якщо люди з обмеженими фізичними можливостями можуть бути щасливими, що ж заважає нам?

Ви живі і здорові, Ваші близькі – теж. Ви живете в теплі і маєте можливість користуватися, наприклад, інтернетом. Чи це не щастя?

На вулиці дощ або світить сонце, співають струмені дощу або пташки за вікном. У Вас є можливість спостерігати за змінами в природі. Чи це не щастя?

Озирніться навколо! Знайдіть щось цікаве, те, що приваблює Вас в навколишньому світі. Посміхніться собі і відчуйте радість. Чи це не щастя?

А якщо Вам цього мало або складається враження, що щастя оминає Вас, пропоную завести собі корисну і приємну звичку – кожен вечір згадувати миті щастя за минулий день до тих пір, поки не зрозумієте, що щастя – це кожна прожита Вами хвилинка, що бути щасливим – дуже просто і легко. Як говорив Роберт Л. Стівенсон: «Звичка бути щасливим дозволяє людині в значній мірі звільнитися від панування зовнішніх обставин».

Будьте щасливими!

Наталія Шваб, член ГО «Поступ», психолог, тренер УКЦ «Ключі Успіху»

ЯКЩО ПІСЛЯ ПРОЧИТАНОГО ВАМ ЩОСЬ СПОДОБАЛОСЬ, РОЗКАЖІТЬ ПРО ЦЕ ДРУЗЬМ; ЯКЩО НІ – ПОВІДОМТЕ НАС!

БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ ГО «ПОСТУП» ДЛЯ СПЛАТИ ЧЛЕНСЬКИХ ВНЕСКІВ

ПЛАТНИК: ПРИЗВИЩЕ ІМ'Я ПО БАТЬКОВІ

КОД ЄДРПОУ: 260089233

РАХУНОК №: 26003001024730

ПРИЗНАЧЕННЯ ПЛАТЕЖУ:

БАНК ОДЕРЖУВАЧА: ЗФ ВАТ КБ «ХРЕЩАТИК»,

ЧЛЕНСЬКИЙ ВНЕСОК ЗА _____ 201_ РОКУ

м. КІЇВ

ОДЕРЖУВАЧ: ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ «ПОСТУП»

МФО: 300670

Газета «Поступінформ». Реєстраційне свідоцтво: серія КВ № 12223-11-07ПП від 18.01.2007.

Засновник та видавець: ГО «Поступ». Адреса видавця: 04199, м. Київ, вул. Якіра, 16/29.

Адреса редакції та друкарні: 02068, м. Київ, вул. Вербицького, 6-А, 172. Тираж – 300 прим.

Головний редактор – М. Пелех. Технічний редактор – Д. Чубко.

Члени редакції – С. Сауляк, М. Марченко, Р. Когул, Н. Сергієнко.

Редакція може не поділяти точку зору автора статті. Авторський стиль статей максимально збережений.

Відповідальність за зміст та достовірність наданої інформації несе автор.

3 питань розміщення інформації звертатися на e-mail: rk-postup-inform@mail.ru.