

Как бороться со звонками из банков с предложением кредитов.

Россияне регулярно получают звонки из банков с предложениями кредитов, иногда эти номера происходят с подменных номеров, то есть неофициальных коротких номеров финансовых организаций. О причинах таких спам-атак и способах борьбы с такими звонками в [интервью Лента.ру](#) рассказала эксперт Центра финансовой грамотности НИФИ Минфина России Ольга Дайнеко.

Среди бесчисленных спам-звонков с предложением различных услуг поступают и предложения о кредитовании. Все подобные предложения условно можно разделить на три основные группы:

-звонки непосредственно из банков и МФО с озвучиванием действующих условий кредитования;

- звонки из контакт-центров, предоставляющих услуги «обзвона» клиентов по базе;

-звонки от мошенников;

Если в первых двух группах звонки и сообщения могут доставлять только неудобство своей навязчивостью и частотой, то звонки от третьей группы – угроза финансовой безопасности.

Банки и МФО прежде всего обзванивают имеющих клиентов: тех, кто уже оформлял кредиты/обращался с заявкой на кредитование, имеет счета/вклады в кредитной организации. Попадание в базу такого «обзвона» происходит при заключении договора или подаче заявки, поскольку условие о согласии клиента на предоставление рекламной информации уже содержится в оформляемом клиентом документе. На это нечасто обращают внимание, но клиент вправе решить, хочет ли в дальнейшем получать от банка или МФО подобную информацию, а также выбрать способ ее получения (например, по СМС или электронной почте, а не по телефону). В ряде случаев (прежде всего это относится к звонкам из контакт-центров, рекламирующих услуги) можно получить предложение от банка (или МФО), услугами которого человек никогда не пользовался. Всему виной утечка данных, которые объединяются в клиентскую базу и используются без согласия человека. Чтобы прекратить звонки, нужно также обратиться в банк или МФО и запретить (письменным заявлением) обработку своих персональных данных. Нередко даже устно заданный вопрос о том, есть ли у звонящего письменное разрешение на обработку персональных данных и просьба исключить свои данные из базы прекращают звонки.

Если звонят действительно из банка (или по его поручению, как в случае с контакт-центрами), потенциальному клиенту будет предоставлена исключительно рекламная информация (об условиях кредитования, сберегательным и инвестиционным программам и способам получения дополнительной информации по предложению), но никогда не потребуются предоставить персональные данные или совершить действия по оформлению займа/кредита немедленно по телефону. Чтобы назойливые звонки больше не поступали, можно напрямую обратиться в банк или МФО с запретом на звонки с рекламными предложениями (через колл-центр, форму обратной связи на официальном сайте организации или с заявлением в отделение банка). Роботизированные сервисы звонков нередко в конце сообщения предлагают возможность избавиться себя от дальнейшего «общения» набором определенной цифры из озвученного меню (например: «нажмите «2», чтобы звонки больше не поступали»). Если все перечисленное не увенчалось успехом, можно обратиться в суд- судебная практика на стороне клиента.

Самые нежелательные звонки- это звонки мошенников. Номера звонящих могут быть похожи на номера настоящих банков. От таких звонков избавиться сложно. По-настоящему действенных средств нет, кроме блокировки нежелательных спам-номеров.

Главное, что нужно помнить при поступлении любого предложения по телефону— никогда не давать звонящему никакой информации о себе, своих персональных и банковских данных, не совершать никакие действия, к которым принуждает звонящий (вне зависимости от «объяснения» таких действий). Всю поступившую информацию тщательно проверять в официальных источниках (на сайте финансовой организации, по телефону колл-центра или в отделении банка очно).

Источник: Лента.ру

24 июня 2023г

