

Большинство проблем, с которыми сталкиваются должники в процессе работы с коллекторами, связаны с незнанием законов и своих прав.

Заниматься взысканием долгов имеют право лишь коллекторские агентства, включенные в государственный реестр, ответственность за ведение которого лежит на Федеральной службе судебных приставов.

Коллекторское агентство обязано владеть сайтом в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

#### Коллекторам запрещено:

- применять к должнику и другим людям физическую силу, угрожать убийством, причинением вреда здоровью;
- портить имущество и угрожать этим;
- применять методы взыскания, опасные для жизни и здоровья;
- оказывать психологическое давление на должника и других людей;
- использовать действия и выражения, которые унижают честь и достоинство должника и других людей;
- вводить в заблуждение по поводу сроков погашения долга, размера долга, природы возникновения долга, возможного обращения в суд, уголовного преследования должника, привлечения его к административной ответственности;
- вводить в заблуждение по поводу принадлежности коллекторов / банка к государственным органам или органам местного самоуправления;
- без согласия должника передавать сведения о нем и его просроченном долге, его персональные данные третьим лицам или делать их доступными для сведения третьих лиц;
- раскрывать сведения о должнике, его долге и взыскании, персональные данные должника в интернете, неограниченному кругу лиц, сообщать об этом по месту работы должника или на жилом помещении;
- привлекать для взыскания долга и взаимодействия с должником более двух лиц одновременно;
- звонить на телефонные номера, которые оформлены не на имя должника, скрывать свой номер телефона или адрес электронной почты.

#### Не допускается

##### взаимодействие коллекторов, если должник:

- признан банкротом;
- является лицом, лишенным дееспособности;
- находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;
- является инвалидом первой группы;
- является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).

#### Что могут делать коллекторы?

• встречаться с должником лично — не более 1 раза в неделю с 8 до 22 часов в будни и с 9 до 20 часов по выходным и в праздники и только по известному коллекторам месту жительства должника;

• беседовать по телефону — не более 1 раза в сутки, 2 раз в неделю и 8 раз в месяц с 8 до 22 часов в будни и с 9 до 20 часов по выходным и в праздники;

При личной встрече и в начале телефонного разговора коллектор обязан сообщить свои ФИО и название фирмы (кредитора), которую он представляет.

• отправлять телеграфные, текстовые, голосовые и прочие сообщения по сетям электросвязи, подвижной радиотелефонной связи (т.е. через интернет и мобильный телефон) — по рабочим дням с 8 до 22 часов, по выходным и праздникам с 9 до 20 часов до 2 раз в сутки, до 4 раз в неделю и до 16 раз в месяц.

В каждом таком сообщении коллектор обязан сообщить должнику название кредитора, свои ФИО, сведения о факте долга и контактном телефоне, по которому можно связаться с кредитором и его представителем.

• направлять письма по месту жительства / пребывания должника. В этих письмах в обязательном порядке четким и читаемым шрифтом должны быть указаны данные кредитора (название, ИНН, ОГРН, адрес, электронная почта, контактный телефон, ФИО и должность подписавшего письмо), данные о договорах, по которым имеется долг, размере, структуре долга, сроках и порядке погашения, реквизитах банковского счета для погашения долга;

• взаимодействовать по поводу просроченной задолженности с третьими лицами— родственниками, соседями и пр., если:

- 1) должник дал банку /коллекторам согласие на это (должен быть отдельный документ);
- 2) третьи лица не выразили свое несогласие. Это правило касается также поручителей по кредиту.

• передавать данные о должнике и его задолженности Банку России, Агентству по страхованию вкладов, профессиональным коллекторам, ипотечным агентам и пр. при заключении договора о переуступке прав требования и переговоров;

• сообщать должнику о привлечении нового лица для взыскания долга — в течение 30 рабочих дней;

• отвечать на обращения должника в течение 30 дней;

• вести аудиозапись всех звонков и разговоров с должником и предупреждать должника о начале записи, хранить их в течение 3 лет;

• хранить все голосовые, электронные сообщения, документы по взаимодействию с должником в течение 3 лет.

Нарушение вышеуказанных требований может повлечь привлечение взыскателей к административной ответственности по нескольким статьям Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Превышение коллекторами допустимых полномочий, выражающееся в агрессивном поведении, угрозах, оскорблениях, попытках «изъятия» имущества и т. д., — повод для обращения в полицию. При вмешательстве органов охраны правопорядка и достаточных к тому основаниях коллекторы могут быть привлечены к уголовной ответственности по различным статьям.



#### В случае незаконных действий сотрудников коллекторских агентств необходимо:

Выяснить вопрос правомерности переуступки долга в банке или микрофинансовой организации, где был оформлен кредит.

Зафиксировать полученные угрозы на диктофон или сохранить письма, полученные по электронной почте.

Выяснить личность коллектора, наименование организации, которую он представляет, контактные данные, а также попросить предоставить копии договора цессии или иные доказательства переуступки долга.

Заказать у оператора связи детализацию звонков для установления факта звонков, частоты контактов, их времени.

При попытке взыскателей проникнуть в жилище либо причинить вред имуществу необходимо вызвать полицию.



## Что нужно знать при общении с коллекторами

1. Передать долг для взыскания третьим лицам банк может, если это предусмотрено кредитным договором. Вы можете в любое время написать в банк (коллекторам) заявление об отказе от исполнения договора в части способов взаимодействия при взыскании просроченного долга.

2. Если вы не хотите общаться с коллекторами по поводу долгов родственников, друзей, знакомых, соседей напишите заявление о несогласии на взаимодействие с вами. Если такого заявления нет, подразумевается, что вы не против общения с коллекторами.

3. Если вы не хотите, чтобы коллекторы беспокоили ваших знакомых и родственников по поводу ваших долгов, отзовите у банка и коллекторов свое согласие на взаимодействие с третьими лицами. С момента получения вашего заявления коллекторы не смогут больше беспокоить родственников и соседей.

4. При признании банкротом / введении процедуры реструктуризации долгов, лишении или ограничении дееспособности, получении 1 группы инвалидности, лечении в стационаре обязательно и как можно скорее сообщайте об этом коллекторам в письменном виде, чтобы они вас не беспокоили.

5. Должник может написать в банк или коллекторам заявление об осуществлении взаимодействия с ним по факту задолженности только через назначенного им представителя (адвоката) или о полном отказе от взаимодействия. Подать заявление можно, если просрочка возникла больше 4 месяцев назад.

Исключение: в течение 2 месяцев с даты вступления в силу решения суда о взыскании долга банк и коллекторы могут взаимодействовать с должником.

6. Любые противоправные действия взыскателей (коллекторов, сотрудников службы взыскания банка или микрофинансовой организации) – повод обратиться с заявлением в соответствующие органы:

в полицию – при незаконных методах взыскания, применении в отношении должника угроз жизни и здоровью, порче имущества;

в ЦБ РФ – с жалобой на противоправные действия сотрудников банков или микрофинансовой организации;

в Роскомнадзор – при незаконном распространении персональных данных.

Если указанные ведомства отказывают в рассмотрении жалоб/заявлений, гражданин может обратиться в прокуратуру.

## ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ВОЛОГДСКОЙ ОБЛАСТИ»

*Наш адрес: г. Вологда, ул. Яшина, д. 1-а*

*Тел/факс.: 8 (8172) 75-82-19, 75-51-99*

*e-mail: [ses@fbuz35.ru](mailto:ses@fbuz35.ru)*

*<http://fbuz35.ru>*

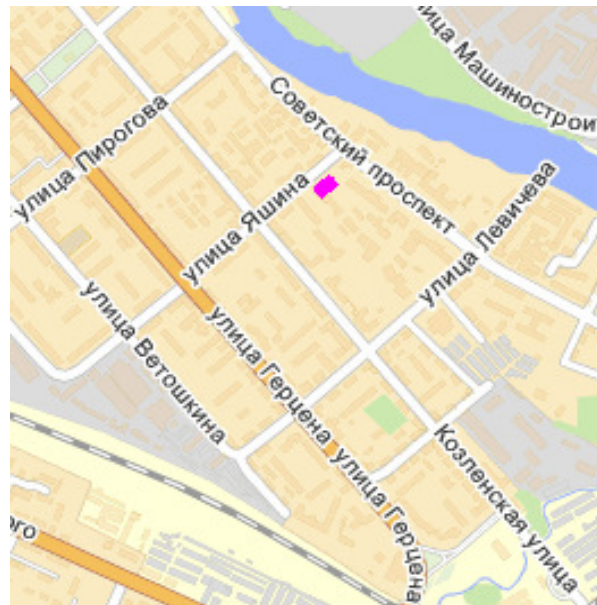
## КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

г. Вологда, ул. Яшина, д. 1А, каб. 311,

тел. 8(8172) 75-32-98? 8-921-716-13-20

e-mail: [zpp@fbuz35.ru](mailto:zpp@fbuz35.ru)

## СХЕМА ПРОЕЗДА



По улице Герцена до остановки "улица Яшина":

- Автобус № 5,9,12,15,17,18,25,27,35,36,  
40 (от ЖД вокзала),41,43,44,45

По Советскому проспекту до остановки "улица Яшина":

- Автобус № 1,2,24,47

# ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



# ВЗЫСКАНИЕ ДОЛГА КОЛЛЕКТОРАМИ