



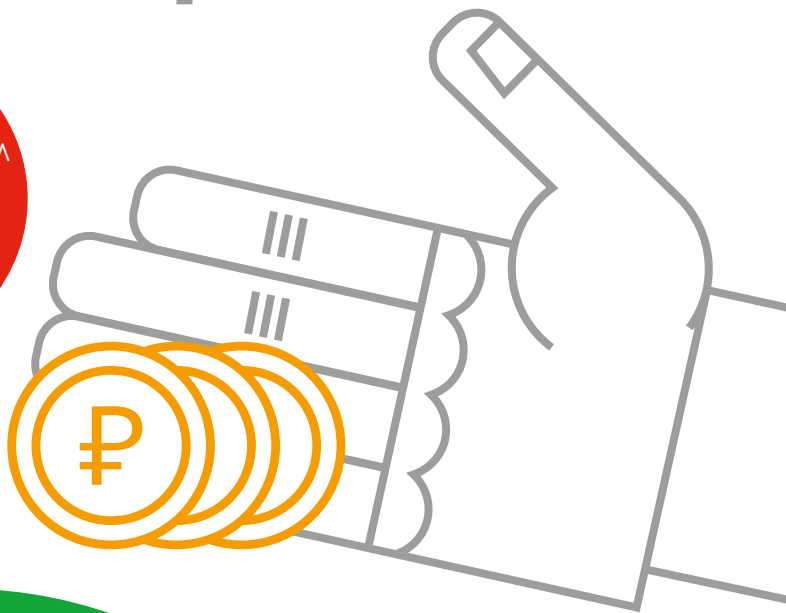
правила  
пользования  
основными  
финансовыми  
услугами



РОСПОТРЕБНАДЗОР  
ИНФОРМИРУЕТ

# КОЛЛЕКТОРЫ

**хочу**  
разобраться  
с просроченной  
задолженно-  
стью



## ЗНАЮ

- как взаимодействовать с кредитором
- как правильно общаться с коллекторами
- куда обращаться в случае неправомерного поведения коллекторов

**могу**  
защитить  
свои права

**Должник** – физическое лицо, имеющее денежное обязательство.

**Кредитор** – физическое или юридическое лицо, имеющее право требовать от должника исполнения обязательств по возврату денежных средств.

**Коллекторское агентство** – включенное в государственный реестр юридическое лицо, ведущее деятельность по возврату просроченной задолженности.

Требования к коллекторским агентствам и порядку взаимодействия кредиторов и коллекторов с должниками установлены Федеральным законом от 03 июля 2016 года №230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности».

Заниматься коллекторской деятельностью имеет право только организация, включенная в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности. В ином случае это незаконно. Статьей 14.57 КоАП РФ предусмотрен штраф в размере от 50 до 500 тыс. рублей для граждан и от 200 тыс. до 2 млн рублей для юридических лиц.

**Коллектор** – сотрудник коллекторского агентства.

## Право требовать возврата долга имеют:

- кредитор – вторая сторона по договору с должником;
- новый кредитор – кредитная организация, «купившая» ваш долг у первоначального кредитора;
- коллекторское агентство.

## Как долг попадает к коллекторскому агентству

Если вы, например, взяли потребительский кредит в банке, но не смогли выплатить его вовремя, банк может передать свое право требовать возврата долга иному лицу<sup>1</sup> (коллекторскому агентству).

Существуют две схемы работы коллекторского агентства:

- покупка долга у банка – агентство становится новым кредитором, и вы должны вернуть деньги не банку, а коллекторскому агентству;
- работа с должником по возврату им денег кредитору (банку) без выкупа долга – вы по-прежнему должны банку.



**Кредитор обязан уведомить должника о привлечении иного лица (кредитной организации или коллекторского агентства) для взаимодействия с должником в течение 30 рабочих дней. Если кредитор (банк) привлек коллектора для возврата долга, то общаться с должником может только коллектор. Одновременно общаться с должником банк и коллектор не имеют права.**

Банк обязан уведомить должника о передаче долга в течение 30 дней.

## Типовая схема работы коллектора с должником

Работа коллектора с должником, как правило, последовательно проходит следующие стадии:

- **soft collection** («софт коллекшн») – телефонные звонки и сообщения. Цель этой стадии – установить контакт с должником, уведомить его о задолженности и получить обещание вернуть долг;
- **hard/field collection** («хард/филд коллекшн») – личные встречи, выезд коллектора по адресу проживания должника. Коллектор переходит к этой стадии, если должник не отвечает на телефонные звонки и сообщения. На этом этапе возможно более детальное обсуждение схемы и сроков выплаты долга;
- **legal collection** («лигал коллекшн») – судебно-исполнительная стадия возврата долга, которая начинается после подачи кредитором искового заявления в суд.



**И должник, и кредитор (банк или коллектор) заинтересованы в том, чтобы решить дело в досудебном порядке (это дешевле).**

<sup>1</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации, ст. 382.

## Как коллектор может взаимодействовать с должником

### Кредитор и (или) коллектор имеет право общаться с:

- должником;
- третьими лицами (родственниками, друзьями, сослуживцами, соседями должника) – только если должник дал письменное согласие, а третье лицо не выразило несогласия.

Важно понимать, что к третьим лицам кредитор/коллектор, как правило, обращается именно в случае, если сам должник избегает общения.

В рамках действий по возврату задолженности кредитор или коллектор может звонить, направлять сообщения или встречаться с должником лично с 8 до 22 ч в рабочие и с 9 до 20 ч в выходные и праздничные дни. Закон также обязывает вести аудиозапись переговоров с должником.

### Ограничения на частоту взаимодействия кредитора и (или) коллектора с должником:

- встречи – не более 1 раза в неделю;
- телефонные переговоры – не более 1 раза в сутки и 2 раз в неделю;
- телеграфные, текстовые и голосовые сообщения – не более 2 раз в сутки и 4 раз в неделю.

**Должник имеет право отказаться от взаимодействия с кредитором или коллектором (не ранее чем через 4 месяца с даты возникновения просроченной задолженности) или взаимодействовать с ними только через своего адвоката. Для этого нужно направить в адрес коллекторского агентства или кредитора заявление по установленной форме<sup>2</sup>. Если заявление не соответствует установленной форме, оно не может считаться отказом от общения с коллектором и (или) кредитором.**

### Заявление должно быть направлено:

- через нотариуса;
- по почте заказным письмом с уведомлением;
- путем вручения под расписку.

<sup>2</sup> Форма заявления утверждена Приказом ФССП от 28 декабря 2016 г. № 822 «Об утверждении формы заявления должника об осуществлении взаимодействия с кредитором и (или) лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, только через представителя либо об отказе от взаимодействия».

## Кредитор, новый кредитор и коллектор не имеют права<sup>3</sup>:

- применять физическую силу или угрожать должнику;
- уничтожать или повреждать имущество должника;
- оскорблять или унижать честь и достоинство должника;
- вводить должника в заблуждение;
- причинять вред должнику иным способом;
- без согласия должника сообщать третьим лицам персональные данные должника и сведения о его задолженности.



**Коллектор не является представителем органов власти, не может инициировать уголовное преследование, не имеет права описывать или изымать имущество.**

## Порядок общения с коллектором

1. Попросите пришедшего или позвонившего человека представиться, предъявить документы: оригинал доверенности от коллекторского агентства и удостоверение коллектора.
2. Попросите сообщить сведения об организации (коллекторском агентстве, банке), которую он представляет:
  - наименование и место нахождения;
  - государственный регистрационный номер;
  - почтовый адрес, адрес электронной почты, номер телефона.
3. Попросите представить документы, на основании которых от вас требуют возврата долга (кредитный договор между вами и банком, договор между банком и коллекторским агентством и др.).
4. Выясните размер задолженности и реквизиты банковского счета для погашения задолженности. Лучше получить такие сведения в письменном виде.
5. Перед тем, как оплачивать долг, проверьте законный статус коллектора:
  - проверьте на сайте Федеральной службы судебных приставов, зарегистрировано ли такое коллекторское агентство – [fssprus.ru/gosreestr\\_jurlic](https://fssprus.ru/gosreestr_jurlic);
  - узнайте в коллекторском агентстве, является ли общавшийся с вами человек их сотрудником;
  - выясните у своего кредитора (банка), на каком основании и кому была передана ваша задолженность.

Даже если перед вами нелегальный коллектор, воздержитесь от проявления агрессии и применения физической силы и вызывайте полицию.

<sup>3</sup> Федеральный закон от 03 июля 2016 года №230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности», ст. 6, ч. 2,3.

## Как должник может защитить свои права

Если коллектор ведет себя неправомерно, направляйте письменное заявление с приложением доказательств факта нарушения (распечатку звонков на ваш телефон от сотового оператора, аудио- или видеозапись разговора и т.п.) в соответствующие органы и организации:

- при нарушении кредитором, новым кредитором или коллектором требований закона (№230-ФЗ) – в Банк России или Федеральную службу судебных приставов (ФССП);
- если это нелегальный коллектор или некредитная организация – в полицию и прокуратуру;
- при угрозах или причинении вреда здоровью, жизни, имуществу – в полицию;



**Такие действия влекут административную и (или) уголовную ответственность (ст. 119 УК РФ «Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью», ст. 163 УК РФ «Вымогательство», ст. 167 УК РФ «Умышленное уничтожение или повреждение имущества», ст. 214 УК РФ «Вандализм», ст. 213 УК РФ «Хулиганство» и др.).**

- для возмещения морального вреда и убытков, вызванных неправомерными действиями, – в суд;
- в случае передачи ваших персональных данных третьим лицам без вашего согласия – в Роскомнадзор [www.rkn.gov.ru](http://www.rkn.gov.ru).

Если вас беспокоят по ошибке, необходимо обратиться в кредитную организацию или коллекторское агентство с письменным заявлением, а в случае игнорирования обращения – в Банк России, ФССП, прокуратуру.

Не следует оговаривать коллектора и направлять в государственные органы жалобы безосновательно – легальные коллекторы ведут аудиозаписи разговоров с должниками, которые могут сыграть против вас.

## У должника есть не только права, но и обязанности

Если вы взяли кредит или заем, долг нужно будет вернуть.

Недобросовестное отношение к возврату долга может обернуться для вас неприятными последствиями:

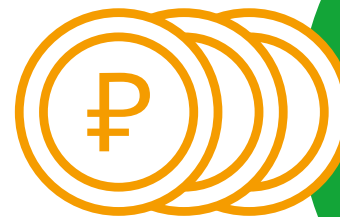
- невозможностью оформить кредит тогда, когда он вам действительно будет нужен – из-за плохой кредитной истории;
- временным запретом на выезд за границу – при наличии исполнительного документа по задолженности более 30 тыс. рублей<sup>4</sup>;
- ухудшением репутации – в результате общения коллектора с людьми из вашего окружения.



**Не следует уклоняться от общения с кредиторами или коллекторами. В ваших интересах урегулировать вопрос выплаты долга как можно быстрее. Намеренно затягивая выплаты, вы ухудшаете свое положение – ваш долг растёт.**

В случае, если вы находитесь в затруднительном финансовом положении, обсудите с кредитором (коллектором) возможности и условия выплаты долга, договоритесь о подходящем вам графике платежей. Задача коллектора обеспечить хотя бы частичную выплату долга. Если вы идёте на контакт и своевременно выплачиваете долг, даже небольшими частями, можно попробовать договориться о смягчении условий.

**Если вас в судебном порядке признали банкротом, то со дня вынесения соответствующего решения ни кредитор, ни новый кредитор, ни коллектор не вправе продолжать выдвигать требования по возврату задолженности.**



Помните, что неправомерное поведение кредиторов или коллекторов не освобождает вас от обязательств по выплате долга.

<sup>4</sup> Федеральный закон «Об исполнительном производстве» от 02 октября 2007 г. № 229-ФЗ, ст. 67, ч. 1.

## Полезные ссылки

### **Роспотребнадзор** [www.rosпотребнадзор.ru](http://www.rosпотребнадзор.ru)

- юридические консультации
- проведение проверок
- требование к финансовой организации об устранении нарушений
- представление интересов потребителя в суде

### **Банк России** [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

- проведение проверок
- требование к финансовой организации об устранении нарушений

### **Финансовый омбудсмен (уполномоченный)** [finomb@arb.ru](mailto:finomb@arb.ru)

- внесудебное урегулирование спора с финансовой организацией

### **Федеральная служба судебных приставов (ФССП)** [fssprus.ru](http://fssprus.ru)

- контроль за деятельностью коллекторских агентств

### **Суд по месту жительства**

- установление факта нарушения закона или договора
- взыскание в пользу потребителя суммы ущерба, штрафа, неустойки

### **Прокуратура по месту жительства**

- рассмотрение жалоб на нарушение законов

### **Полиция**

- защита жизни, здоровья и прав граждан
- противодействие преступности

### **Органы местного самоуправления (муниципалитеты)**

- консультирование и судебная защита

---

## [hochumoguзнаю.рф](http://hochumoguзнаю.рф)

Создано в рамках контракта FEFLP/QCBS-4.4 «Мероприятия, обеспечивающие информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг» Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Минфина России и Всемирного банка.