

Это важно знать при общении с коллекторами!
(памятка должникам финансовых организаций,
имеющим просроченную задолженность)

Если Вы:

- Взяли кредит в банке или микрофинансовой организации;
- Согласовывая индивидуальные условия кредитного договора, не воспользовались правом потребителя выразить запрет на уступку долга третьим лицам (коллекторам);
- Не выплатили в установленные сроки занятую сумму с начисленными процентами,

будьте готовы к тому, что Вам придется взаимодействовать с коллекторами.

Деятельность коллекторов

Правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц установлены Федеральным законом от 03 июля 2016 года №230 «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Необходимо понимать, что указанный закон не освобождает заёмщиков (должников) от исполнения обязательств, поэтому сами по себе требования кредиторов и лиц, действующих от их имени, предъявленные в рамках закона, правомерны и не могут рассматриваться как нарушение прав.

Коллектор - это сотрудник специализированной организации (коллекторского агентства), который в рамках закона обеспечивает возврат просроченной денежной задолженности граждан.

Коллекторские организации не вправе применять к должнику какие-либо меры принуждения для получения долга. Такими полномочиями наделены только органы Федеральной службы судебных приставов (ФССП). Судебные приставы-исполнители могут изъять имущество, наложить на него арест, выселить из жилого помещения и т.п. Коллекторы такими правами не обладают, суть их деятельности заключается в том, чтобы убедить Вас выплатить долг, помочь найти решение возникшей проблемы.

Коллекторской деятельностью вправе заниматься только организации, сведения о которых включены в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности. Данный реестр ведет ФССП. Сведения реестра являются открытыми и размещаются на сайте ФССП и самой коллекторской организации в сети Интернет.

Важно!

Банк, микрофинансовая организация, перед которой Вы имеете просроченную задолженность, в течение 30 рабочих дней со дня привлечения третьих лиц, обязаны уведомить Вас по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения уведомления под расписку о привлечении коллекторской организации для взаимодействия с должником по просроченной задолженности.

Коллектор имеет право:

1. Проводить личные встречи и телефонные переговоры (осуществлять непосредственное взаимодействие).

Личные встречи и телефонные переговоры с должником допустимы только в рабочие дни в период с 8.00 до 22.00 часов, а в выходные и нерабочие праздничные дни - с 9.00 до 20.00 часов по местному времени по месту жительства должника или по месту его пребывания.

Законодательством ограничена частота взаимодействия коллекторов с должником:

личные встречи допустимы не более одного раза в неделю;

телефонные переговоры - один раз в сутки, два раза в неделю, восемь раз в месяц.

2. Направлять телеграммы, сообщения по электронной почте, СМС-сообщения и др.

Законодательством ограничено число указанных отправлений: телеграфные сообщения и сообщения по сетям электросвязи - два раза в сутки, четыре раза в неделю, шестнадцать раз в месяц.

3. Направлять почтовые отправления по месту жительства должника или по месту его пребывания.

Ограничения по количеству почтовых отправлений законодательством не установлены.

Коллектору запрещено:

✓ Превышать установленную законодательством частоту непосредственного взаимодействия с должником;

✓ применять к должнику и иным лицам физическую силу либо угрожать ее применением, угрожать убийством или причинением вреда здоровью;

✓ уничтожать или повреждать имущество либо угрожать уничтожением или повреждением имущества;

✓ применять методы взаимодействия, опасные для жизни и здоровья людей;

✓ оказывать психологическое давление на должника и иных лиц, использовать выражения и совершать иные действия, унижающие честь и достоинство должника и иных лиц;

✓ вводить должника и иных лиц в заблуждение относительно:

- правовой природы и размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения должником, сроков исполнения обязательства;

- передачи вопроса о возврате просроченной задолженности на

рассмотрение суда,

- последствий неисполнения обязательства для должника и иных лиц,
- возможности применения к должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования;
- принадлежности кредитора или коллектора к государственным органам (МВД, ФСБ, ФССП, СУ СК и т.п.).

Как себя вести с коллектором

1. Если при телефонном разговоре коллектор не представился, попросите его назвать Ф.И.О., наименование и рабочие телефоны коллекторского агентства, юридический адрес организации. Если коллектор отказывается предоставить эти данные, разговор должен быть сразу прекращён.

2. При личной встрече с коллектором попросите предъявить вам:

- документ, удостоверяющий личность коллектора;
- доверенность, подтверждающую его полномочия;
- копию свидетельства о внесении сведений о коллекторской организации в государственный реестр.

3. Если Вы не получили от кредитной организации уведомление о привлечении коллекторов, потребуйте подтверждения их действий от имени банка или микрофинансовой организации.

4. Не сообщайте коллектору никакую личную информацию, сведения о членах своей семьи, персональные данные. Разговор ведите конструктивно, только в части порядка и сроков погашения имеющегося долга. Имейте в виду, что коллектор заинтересован в сохранении конструктивного общения с Вами и, как правило, готов на различные послабления для должника (реструктуризация, рассрочка, списание пеней, части долга, замена предмета обязательства, например, денег на какое-либо ликвидное имущество и т.п.).

5. По возможности все разговоры с коллекторами ведите в присутствии свидетелей. Желательно осуществлять аудиозапись, а при личном общении – видеосъемку. Предупредите коллектора, что разговор записывается. Как правило, после предупреждения собеседник ведет разговор более корректно.

6. Потребуйте от коллектора в письменной форме представить:

- подробный расчет задолженности с указанием суммы основного долга, процентов, пеней, штрафов за просрочку и иных санкций и порядок их расчета.
- установочные данные нового кредитора (коллекторского агентства): наименование, адрес местонахождения, банковские реквизиты, ОГРН, ИНН, а также иные данные, позволяющие достоверно установить, кому надлежит выполнять обязательства,
- сведения о счете, на который требуется перевести денежные средства в счет погашения долга,
- копию договора уступки права требования.

7. Внимательно изучите бумаги, предъявленные коллектором, в т.ч. с целью удостовериться, что сумма долга в этих бумагах соответствует задолженности перед кредитной организацией.

8. Вы вправе встречаться и вести переговоры с коллекторской организацией через своего представителя - адвоката, а также вовсе отказаться от такого взаимодействия, но не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки по денежному обязательству. Для этого в коллекторскую организацию нужно направить письменное заявление по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку. Такое заявление имеет строго определенную форму. Форма заявления должника об отказе от взаимодействия утверждена приказом ФССП России от 18.01.2018 № 20 "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". Форма заявления размещена на сайте ФССП России.

9. Взаимодействие коллектора с третьими лицами (члены семьи, друзья, соседи, коллеги и др.) возможно только при одновременном соблюдении следующих условий:

- ✓ имеется согласие должника на взаимодействие с третьими лицами;
- ✓ третьими лицами не выражено несогласие на осуществление взаимодействия.

Если хотя бы одно из этих условий не выполнено – взаимодействие незаконно.

Согласие на взаимодействие с третьими лицами должно быть дано Вами в письменной форме в виде отдельного документа, содержащего, в том числе, согласие на обработку персональных данных.

Взаимодействие с третьими лицами должно проводиться по тем же принципам и правилам, как и общение с самим должником.

Важно!

До предъявления письменного подтверждения факта перехода права требования долга от банка (микрофинансовой организации) к коллектору, никаких платежей коллектору не осуществляйте. Согласно ст. 385 Гражданского кодекса Российской Федерации, должник вправе не исполнять обязательство новому кредитору до представления ему доказательств перехода требования к этому лицу.

Действия в случае превышения коллекторами своих полномочий

✦ Если коллекторы превышают свои полномочия, в частности пытаются изъять у вас имущество, ведут себя агрессивно, угрожают, унижают, оскорбляют, применяют физическую силу, повреждают Ваше имущество и т.п., прекратите общение с ними и вызовите полицию. Также следует обратиться с заявлением в полицию, если коллектор требует внести денежные средства не на счет в банке, а передать ему лично, или требует деньги не с должника, а с иных лиц (родственников, соседей). Указанные действия коллекторов могут повлечь административную либо уголовную ответственность (ст. ст. 6.1.1, 19.1 КоАП РФ; ст. ст. 115, 116, 137, 119, 163, 167, 330 УК РФ).

✦ При совершении коллекторами действий в нарушение

законодательства о защите прав и законных интересов физлиц при осуществлении коллекторской деятельности предусмотрена административная ответственность по ст. 14.57 КоАП РФ. При визитах коллекторов и телефонных звонках в неустановленное время, чаще, чем предусмотрено законом, с угрозами в Ваш адрес, для привлечения к административной ответственности с заявлением следует обращаться в территориальное подразделение ФССП. К заявлению, по возможности, приложите аудио- или видеозапись, детализацию телефонных переговоров, взятую у оператора связи, «скриншоты» с монитора Вашего компьютера, мобильного телефона, содержащие СМС сообщения от коллектора, чтобы иметь подтверждение нарушений со стороны коллекторов. Следует иметь в виду, что операторы связи обязаны хранить голосовую информацию и текстовые сообщения в полном объеме в течение шести месяцев с даты окончания их приема, передачи, доставки или обработки (п. 5 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 12.04.2018 N 445).

✦ Если вы не являетесь заемщиком или поручителем, однако коллекторы беспокоят вас звонками, ввиду того что ваши персональные данные есть в базе агентства в качестве "поручителя" должника, сообщите им по телефону о вашей непричастности к долгу, а также направьте в адрес коллекторского агентства письменное уведомление по почте России заказным письмом с уведомлением о вручении.

✦ Если коллектором допущено разглашение Ваших персональных данных без Вашего согласия. Вы вправе обратиться в Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор).

✦ На действия коллекторов можно подать жалобу в территориальный орган ФССП, органы прокуратуры, а также обжаловать их в судебном порядке. Поступление в ФССП, прокуратуру сведений о нарушении коллекторской организацией требований к осуществлению коллекторской деятельности является основанием для ее внеплановой проверки (п. п. 2, 4 ч. 2 ст. 18 Закона N 230-ФЗ; ст. 21, п. 1 ст. 22, п. 1 ст. 27 Закона от 17.01.1992 N 2202-1; ч. 1 ст. 22 Гражданского процессуального кодекса РФ).