

Основы деятельности коллекторских агентств

В последнее время серьезную озабоченность общества и государства вызывает деятельность коллекторских агентств и коллекторов по взысканию задолженности, последствия которой не только выходят за рамки норм, установленных законодательством, но в ряде случаев влекут ответственность, предусмотренную Уголовным кодексом Российской Федерации.

Наиболее частыми случаями в практике деятельности коллекторов по взысканию денежных средств, выходящих за рамки установленных российским законодательством норм, являются:

- а) угроза жизни и здоровью;
- б) запугивание;
- в) причинение вреда здоровью различной тяжести;
- г) умышленное уничтожение движимого и недвижимого имущества;
- д) незаконное проникновение в жилище;
- е) распространение сведений о наличии задолженностей, а также порочащих сведений;

Основными вопросами граждан в сфере кредитования и, преимущественно, в деятельности коллекторских агентств являются следующие: «Имеет ли банковская организация право на переуступку долга коллекторам?», «Какие действия имеет право предпринимать коллекторское агентство по взысканию задолженности?», «Что делать, если мои права конституционные права нарушаются коллекторами?».

В соответствии со ст. 34 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» кредитная организация обязана предпринять все предусмотренные законодательством Российской Федерации меры для взыскания задолженности.

Для взыскания задолженностей кредитная организация может осуществлять взаимодействие с коллекторскими агентствами путем заключения комиссионных агентских договоров или договоров переуступки права требования по конкретным кредитным договорам и заемщикам. Поэтому действия банковских организаций вполне законны и обоснованы.

К сожалению, основой начала деятельности коллекторских агентств зачастую является неправомерные действия должностных лиц самих кредитных организаций, направленными на ущемление прав получателей потребительских кредитов.

Вопреки ст. 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» лишь после оформления кредита граждане получали информацию о необходимости уплаты большей суммы, чем оговаривалось изначально. В нарушение ст. 16 названного Закона банками в одностороннем порядке изменялись условия, тарифы, процентные ставки по кредиту. Кроме того, указанные организации взымали ряд комиссий, значительно увеличивающих конечную сумму выплат, не информируя об этом заемщиков. Поэтому, зачастую, нарушения прав граждан в сфере кредитования возникают еще до начала деятельности коллекторов по взысканию образовавшейся задолженности. Во избежание этого необходимо внимательно изучать кредитный договор и условия его заключения, а также при малейших подозрениях на нарушения прав в сфере кредитования обращаться в прокуратуру.

Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, утвержденный

Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31.01.2014 года № 14-ст включает и «Деятельность агентств по сбору платежей и бюро кредитной информации», которая заключается во взыскании платежей по счетам и пересылку собранных платежей клиентам, включая услуги по взысканию долгов; сбор информации, например кредитной истории или послужного списка о физических лицах и компаниях и предоставление информации банковским учреждениям, розничным продавцам и прочим, нуждающимся в оценке кредитоспособности этих физических лиц и компаний.

Разработанным согласно ст. 195.1 Трудового кодекса Российской Федерации и утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты России от 07.09.2015 № 590н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по работе с просроченной задолженностью» устанавливаются требования к квалификации лиц, профессиональной деятельностью которых является обеспечение производства платежей по просроченным задолженностям физических лиц.

К трудовым действиям такого специалиста относятся: изучение кредитного досье заемщика, имеющего просроченную задолженность; определение уровня платежеспособности заемщика; выявление причин просроченной задолженности; определение контактных данных для проведения переговоров с заемщиком; планирование звонков по всем контактным телефонам заемщика; составление перечня аргументированных доводов; подготовка письма-обращения к должнику; подготовка документации для работы с заемщиком, имеющим просроченную задолженность.

Статьей 4 федерального закона «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» от 03.07.2016 N 230-ФЗ предъявляются требования к взаимодействию с должником.

Так, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе взаимодействовать с должником, используя:

1) личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);

2) телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;

3) почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.

Иные, за исключением указанных в части 1 настоящей статьи, способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, могут быть предусмотрены письменным соглашением между должником и кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах.

Привлечение к взаимодействию с должником лиц, имеющих неснятую или непогашенную судимость за преступления против личности, преступления в сфере экономики или преступления против государственной власти и общественной безопасности, не допускается.

Статьей 6 вышеуказанного федерального закона установлено, что при осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны действовать добросовестно и разумно.

1) применением к должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью;

2) уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожения или повреждения;

3) применением методов, опасных для жизни и здоровья людей;

4) оказанием психологического давления на должника и иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц;

5) введением должника и иных лиц в заблуждение относительно:

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

б) 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;

в) принадлежности кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, к органам государственной власти и органам местного самоуправления;

6) любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

Обращаться с жалобой на незаконную деятельность коллекторских агентств можно в федеральную службу судебных приставов, являющуюся федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным осуществлять ведение государственного реестра юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, и федеральный государственный контроль (надзор) за деятельностью юридических лиц, включенных в указанный реестр (Постановление Правительства РФ от 19.12.2016 N 1402).