



## КАК ОБЩАТЬСЯ С КОЛЛЕКТОРАМИ





В информационном поле регулярно появляются сообщения о неправомерных действиях специалистов по взысканию задолженностей (коллекторов). Общественность возмущают ситуации, когда взыскание долгов происходит с использованием угроз, рукоприкладства и иных противоправных действий, что недопустимо и является нарушением закона.

Безусловно, гражданам необходимо быть более осмотрительными при заимствовании денежных средств, реально оценивать свои возможности и не допускать просрочек обязательных платежей. Однако, если все-таки задолженность образовалась и долг передан кредитной организацией в коллекторское агентство, полезным будет знать, как выстроить цивилизованный диалог с коллекторами в правовом поле. Об этом пойдет речь в данной брошюре.

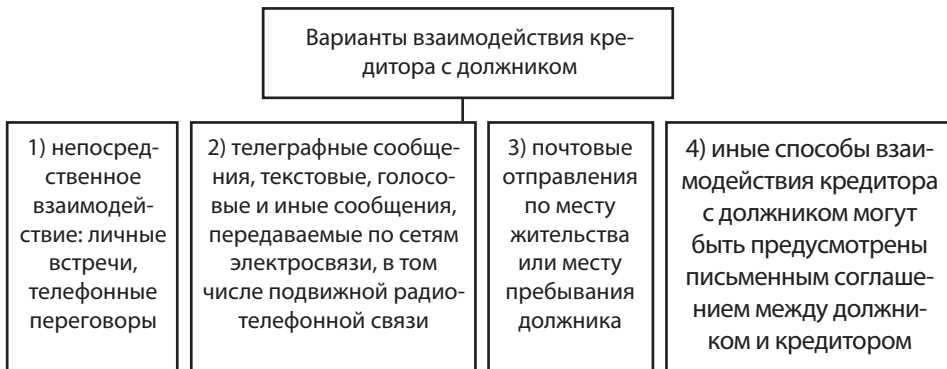
*Уполномоченный по правам человека в Самарской области  
О. Д. Гальцова*

На неправомерные действия работников коллекторских агентств, занимающихся взысканием денежных средств в интересах кредитных организаций, неоднократно обращалось внимание как правоохранительных органов, так и иных органов власти.

Результатом рассмотрения указанной проблемы явилось принятие Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ «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» (далее Закон).

Данным нормативным актом регламентированы способы взаимодействия с должником, установлены ограничения использования отдельных способов взаимодействия с должником и способы прекращения взаимодействия должников и кредиторов (либо лиц, действующих в их интересах).

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

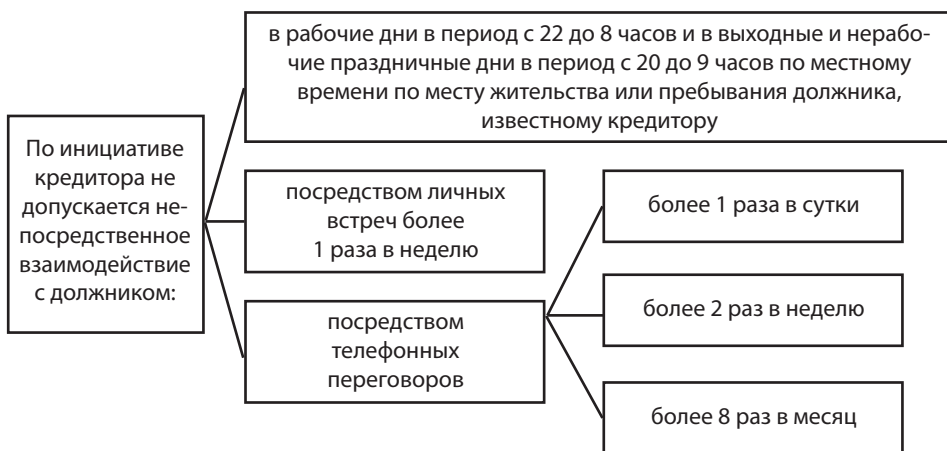


### Коллекторы звонят каждый час и предлагают встретиться, что делать?

Кредитору для осуществления непосредственного взаимодействия с должником посредством телефонных переговоров разрешается использовать только абонентские номера, выделенные на основании заключенного между кредитором и оператором связи договора об оказании услуг телефонной связи.

При этом запрещается скрывать информацию о номере контактного телефона, с которого осуществляется звонок или направляется сообщение должнику, либо об адресе электронной почты, с которой направляется сообщение, либо об отправителе электронного сообщения.

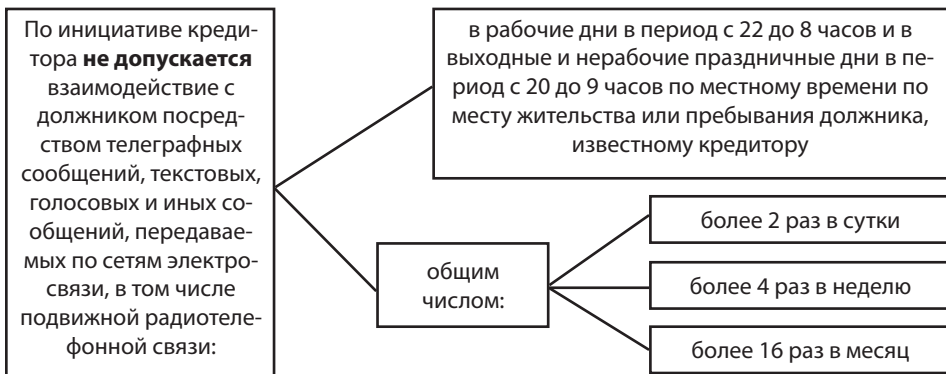
**Осуществление непосредственного взаимодействия кредитора с должником не допускается в следующих случаях:**



При этом в начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе кредитора должнику должны быть сообщены:

- 1) фамилия, имя, отчество физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;
- 2) фамилия, имя, отчество кредитора либо наименование кредитной организации.

Практически аналогичный запрет содержится и относительно возможностей кредитора по взаимодействию с должником посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи:



В телеграфных сообщениях, текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, в целях возврата просроченной задолженности, должнику должны быть сообщены:

- 1) фамилия, имя, отчество либо наименование кредитора;
- 2) сведения о факте наличия просроченной задолженности (без указания ее размера и структуры);
- 3) номер контактного телефона кредитора.

При направлении должнику сообщения посредством почтовых отправлений в них должна быть указана подробная информация о кредиторе либо о лицах, действующих в его интересах, а весь текст в сообщениях и в прилагающихся к ним документах должен быть отображен четким, хорошо читаемым шрифтом.

### Не хочу общаться с коллекторами, что делать?

В тех случаях, когда должник не имеет возможности либо желания самостоятельно взаимодействовать с кредитором, должник вправе направить кредитору либо заявление об осуществлении взаимодействия только через

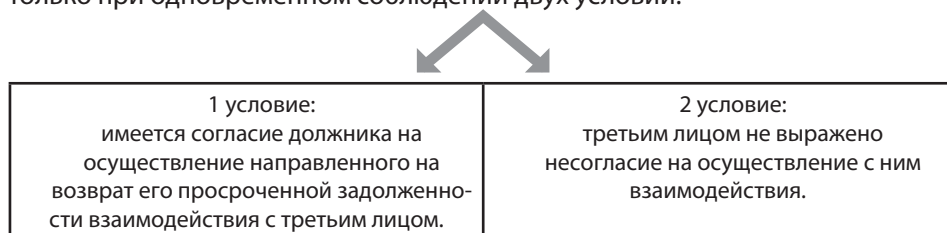
указанного должником представителя (в этом случае в качестве представителя должника может выступать только адвокат), либо заявление об отказе от взаимодействия.

Заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения обязательства. Заявление, направленное до истечения указанного срока, считается недействительным.

Действие заявления об отказе от взаимодействия приостанавливается на два месяца в случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

### Деньги должен сосед, а звонят мне. Что делать?

Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или в его интересах с любыми третьими лицами, под которыми понимаются члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, может осуществляться только при одновременном соблюдении двух условий:



При этом необходимо учитывать, что должник в любое время вправе отозвать данное им согласие, сообщив об этом кредитору посредством направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручением заявления под расписку уполномоченному лицу кредитора. В случае получения такого уведомления кредитор не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом.

В том случае, если вы являетесь тем самым третьим лицом, к которому обращаются коллекторы с просьбами и требованиями оказать воздействие на должника с целью возврата им долга, надо знать, что Закон (п. 9 ст. 4) наделяет вас в указанной части теми же правами, что и должника.

Для пресечения дальнейшего взаимодействия с кредитором либо лицами, действующими в его интересах, вам необходимо направить в адрес кредитора соответствующее уведомление об отзыве согласия на взаимодействие с вами.

## Что делать, если коллекторы угрожают выложить в Интернет данные обо мне?

Защищая права граждан, законодатель прямо указал на недопустимость некоторых действий кредиторов, направленных на возврат просроченной задолженности, а именно: вне зависимости от наличия согласия должника раскрытие сведений о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных должника неограниченному кругу лиц, в том числе посредством размещения таких сведений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы должника не допускаются.

**Кроме того, кредитору законодательно запрещено осуществление следующих действий:**



## Коллекторы нарушают закон, кто их накажет?

**В случае несоблюдения вышеуказанных требований Закона лица, осуществляющие деятельность, направленную на возврат просроченной задолженности, могут быть привлечены службой судебных приставов к административной ответственности по ст. 14.57 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации либо сотрудниками правоохранительных органов к уголовной ответственности, поскольку зачастую несоблюдение требований Закона сопровождается и совершением преступлений, предусмотренных соответствующими статьями Уголовного кодекса Российской Федерации (УК РФ), например, таких, как самоуправство (ст. 330 УК РФ), вымогательство (ст. 163 УК РФ), нарушение неприкосновенности частной жизни (ст. 137 УК РФ), тайны переписки, телефонных переговоров, почтовых, телеграфных или иных сообщений (ст. 138 УК РФ), неприкосновенности жилища (ст. 139 УК РФ), принуждение к совершению сделки (ст. 179 УК РФ) и других.**

Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.12.2016 № 1402 «О федеральном органе исполнительной власти, уполномоченном 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» на Федеральную службу судебных приставов возлагается обязанность осуществлять ведение государственного реестра юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности, и надзор за входящими в реестр организациями.

Проверить, включены ли сведения о юридическом лице, осуществляющем деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, в государственный реестр, можно на официальном сайте Федеральной службы судебных приставов:

[http://fssprus.ru/gosreestr\\_jurlic/](http://fssprus.ru/gosreestr_jurlic/).

**Для пресечения незаконных действий работников  
коллекторских агентств или нарушении ваших прав  
вы можете обратиться:**

- **в Управление Федеральной службы судебных приставов по Самарской области** по адресу: 443030, г. Самара, ул. Урицкого, д. 17, либо по телефону 8 (846) 263-65-65, e-mail: mail@r63.fssprus.ru;
- **в Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Самарской области** по адресу: 443068, г. Самара, ул. Соколова, д. 34, либо по телефонам 278-22-22, 278-22-23;
- **в следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Самарской области** по адресу: 443010, Самарская область, г. Самара, ул. Степана Разина, д. 37, либо по телефону +7 (846) 332-20-93;
- **к Уполномоченному по правам человека в Самарской области** по адресу: г. Самара, ул. Маяковского, 20, тел. 337-29-03 (для письменных обращений - 443020, г. Самара, ул. Ленинградская, 75). Направить электронное обращение Уполномоченному по правам человека в Самарской области можно через сайт: [www.ombusman63.ru](http://www.ombusman63.ru) или по электронной почте: [ombudsman.samara@yandex.ru](mailto:ombudsman.samara@yandex.ru).

