**ПАМЯТКА**

**по взаимодействию должников и иных третьих лиц с «коллекторами»**

«Коллектор» - это сотрудник специализированной организации, которая занимается возвратом просроченной 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. Судебные приставы-исполнители могут описать и изъять ваше имущество, по вступившему в законную силу решению суда. Коллекторы к этому процессу не имеют никакого отношения. Суть деятельности коллекторов заключается только в том, чтобы убедить должника выплатить долг.

С 01.01.2017 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 России. Сведения реестра являются открытыми и размещаются на официальном сайте ФССП России: **http://fssprus.ru/gosreestr\_jurlic/**

КАК ВЕСТИ СЕБЯ ПРИ ОБЩЕНИИ С «КОЛЛЕКТОРАМИ»?

Основные правила общения следующие:

* не общайтесь анонимно: Обязательно спросить имя, фамилию, отчество коллектора, какое агентство он представляет (по закону он обязан это сделать прежде, чем напоминать должнику о его долгах), фиксируйте запись телефонного разговора, возьмите распечатку у оператора сотовой связи, сохраняйте все смс-сообщения;
* если коллектор звонит слишком часто или в ночное время, для подтверждения данного факта необходимо точно указать время звонков (впоследствии приобщить распечатку, полученную от сотового оператора);
* просите коллекторов представляться (предъявлять документы при личной встрече). Желательно чтобы свидетелем вашего разговора стали посторонние люди (например соседи) это в дальнейшем позволит доказать факт противоправных действий со стороны коллектора.

КОЛЛЕКТОРАМ ЗАПРЕЩЕНО:

* действовать анонимно, скрывать данные о себе,
* унижать, применять физическую силу, повреждать имущество должников, оказывать психологическое давление и вводить в заблуждение относительно последствий неуплаты долга,
* приходить в дом должника чаще 1 раза в неделю, звонить более 1 раза в сутки, 2-х раз в неделю и 8-ми раз в месяц, проникать в квартиру должника без его согласия.
* сообщать о долге родственникам, коллегам, публиковать информацию в соцсетях и СМИ, писать на стенах подъездов или иных строений,
* взаимодействовать с недееспособными гражданами, больными,  
  находящимся на лечении, инвалидами первой группы и  
  несовершеннолетними.

КОЛЛЕКТОРЫ ОБЯЗАНЫ:

* cостоять в реестре ФССП России и иметь сайт в Интернете,
* звонить только с 8:00 до 22:00, в выходные и праздничные дни с 9:00 до 20:00 по местному времени и записывать телефонные и письменные переговоры с должником и хранить их 3 года.

ДОЛЖНИК ИМЕЕТ ПРАВО:

* отказаться от общения с коллектором (но не ранее, чем через 4 месяца после появления просрочки).

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ НА КОЛЛЕКТОРОВ?

В первую очередь, можно обраться **в УФССП России по Самарской области** по адресу: г. Самара, ул. Урицкого, д. 17, тел. 8-846-266-62-35. Подать заявление вы можете в любое время.

**В Роскомнадзор** по Самарской области подавать жалобу следует, если: заемщиком не было дано согласия на обработку его персональных данных, если гражданин дал согласие на обработку своих данных, но только с целью проверки его платежеспособности и кредитной истории.

**В Роспотребнадзор** по Самарской области подача обращения позволит решить проблему должника, если: его не предупредили о смене кредитора на коллекторскую организацию или сделали это несвоевременно, банком были разглашены личные данные заемщика, гражданином были выявлены ошибки при передаче прав требований.

Когда дело доходит до угроз, или иных действий, ставящих под сомнение вашу безопасность: например, если вам серьезно угрожали, притеснили ваших родственников, можно пожаловаться на коллекторское агентство **в прокуратуру или полицию.**