

ЦЕНТР

ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН

справедливо-центр.рф
8-800-755-55-77

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ КОШМАРЯТ КОЛЛЕКТОРЫ

Что запрещено коллектору

Права должника

Образцы заявлений

в ФССП и полицию

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ КОШМАРЯТ КОЛЛЕКТОРЫ

Что запрещено коллектору

Права должника

Образцы заявлений в ФССП и полицию

СОДЕРЖАНИЕ

КАКИЕ ЗАКОНЫ И КАК ЗАЩИЩАЮТ ДОЛЖНИКА	6
ЧТО РАЗРЕШЕНО КОЛЛЕКТОРУ	7
ЧТО ЗАПРЕЩЕНО КОЛЛЕКТОРУ.....	8
ПРАВА ДОЛЖНИКА	12
ГРАФИК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОЛЛЕКТОРОМ.....	16
<i>Разрешенные способы связи с должником.....</i>	<i>17</i>
<i>Разрешенные дни и часы взаимодействия.....</i>	<i>17</i>
ПОРЯДОК ОБЩЕНИЯ С КОЛЛЕКТОРОМ.....	19
<i>Если позвонил коллектор.....</i>	<i>21</i>
<i>Если коллектор постучал в дверь.....</i>	<i>22</i>
ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ ДЛЯ КОЛЛЕКТОРОВ	23
КОЛЛЕКТОР НАРУШИЛ ЗАКОН: КУДА ЖАЛОВАТЬСЯ.....	32
<i>Образец жалобы в Службу судебных приставов.....</i>	<i>33</i>
<i>Образец жалобы в полицию</i>	<i>35</i>



Пенсионерка Нина Григорьева несколько месяцев страдала от назойливых коллекторов из микрофинансовой организации «Кредито24». Задолжала не она, ее взрослая дочь. Но когда взыскатели поняли, что с должника взять нечего, переключились на пожилую мать.

Донимали ночными звонками, шантажировали выселением на улицу. А однажды «украсили» оскорбительными надписями дверь в квартиру и стены в подъезде Григорьевой.

В итоге у Нины Петровны сдали нервы, она попала в больницу.

После выписки Григорьева подала на обидчиков жалобу судебным приставам, коллекторов оштрафовали на 50 тысяч рублей.

Чтобы компенсировать пережитые страдания, дополнительно женщина обратилась в суд с требованием взыскать с «вышибал» компенсацию морального вреда. Суд принял решение выплатить пенсионерке 10 тысяч рублей. Такое решение Григорьева сочла несправедливым и обратилась за помощью в волгоградский Центр защиты прав граждан.

Коллекторы грубо нарушили положения Закона №230-ФЗ. Изводили пенсионерку днем и ночью, портили имущество, довели до больничной койки. По ст. 150 ГК РФ пострадавшая имела право на компенсацию морального вреда, но суд не учел деталей прессинга и несправедливо снизил размер компенсации, решили в Центре.

Правозащитники помогли Григорьевой обратиться с апелляцией в Волгоградский областной суд. Размер компенсации за моральный вред увеличили до 50 тысяч рублей.

По статистике, каждый второй россиянин имеет больше одного незакрытого банковского кредита. При этом каждый третий заемщик не имеет средств на своевременное погашение задолженности.

В таких случаях банк или МФО имеет право нанять для взыскания долга коллекторскую организацию или продать ей непогашенный долг.

В обоих случаях к должнику постучится коллектор.

Напомним: помимо долгов перед банком или МФО у россиян возникают «бытовые» долги – за жилищно-коммунальные услуги, к примеру, по долговой расписке и т. п.

В таких случаях к вам тоже придет коллектор, который будет действовать по доверенности от взыскателя.

Большинство из тех, кому доводилось иметь дело с сотрудниками коллекторских агентств, жалуются на полукриминальные методы, которыми пользуются коллекторы. Звонят среди ночи, пишут оскорбления в СМС, терроризируют родственников. Бывает, что долг выбивают, нанося реальный ущерб имуществу и здоровью должника.

Разумеется, это незаконно и строго наказуемо.

Если у вас образовалась просроченная задолженность, это не дает права коллектору звонить и писать вам круглые сутки, караулить у двери, а тем более угрожать, унижать и причинять какой-либо вред вам лично, вашему имуществу и вашим близким.

Звонить, писать или встречаться с должником коллектор должен исключительно в целях:

- а) информирования о сумме задолженности и о возможных последствиях неуплаты;
- б) рассмотрения вариантов реструктуризации задолженности, законных способов снижения суммы долга или его погашения;
- в) судебного взыскания задолженности, если должник не погасил долги в период внесудебного взаимодействия с коллектором.

В новой инструкции Центров защиты прав граждан расскажем, какие права есть у коллектора, а какие у должника.

Как себя вести, если коллектор превысил законные полномочия.

Куда пожаловаться, если у вас на пороге обыкновенный вышибала.

Кроме того, в конце инструкции вы найдете ответы на часто задаваемые вопросы и образцы жалоб на действия коллектора в полицию и Службу судебных приставов.

КАКИЕ ЗАКОНЫ И КАК ЗАЩИЩАЮТ ДОЛЖНИКА

Существует два способа взыскания долгов – внесудебный (без суда) и судебный.

Действия коллекторов по внесудебному возврату долгов строго регламентированы Федеральным законом от 03.07.2016 №230-ФЗ.

Ответственность по превышению полномочий закреплена Кодексом об административных правонарушениях РФ.

В связи с огромным числом жалоб на криминальные методы взыскания долгов коллекторами в Закон №230-ФЗ буквально каждый год вносят изменения.

Так, с февраля 2024 года, согласно Федеральному закону от 4 августа 2023 года №467-ФЗ, появилось официальное понятие «коллектор». Агентства и бюро, которые занимаются возвратом просроченной задолженности, стали называться «профессиональные коллекторские организации».

Допуск к взысканию долгов имеют только те коллекторские организации, которые получили лицензию и внесены в реестр Федеральной службы судебных приставов.

С 24 декабря 2024 года действует Федеральный закон от 13.12.2024 №473-ФЗ, который ужесточил наказания для коллекторов, нарушающих правила взаимодействия с должником.

Должнику следует знать, что положения Закона №230-ФЗ применяются в том числе к возврату задолженностей, которые возникли раньше вступления в силу этого Закона (то есть ранее 3 июля 2016 года).

Еще важный момент по жилищно-коммунальным долгам граждан.

Согласно действующему законодательству, управляющая компания не имеет права прибегать к помощи коллекторов в части переуступки долга. Но заключить агентский договор с коллекторской организацией и прибегнуть к помощи третьих лиц по-прежнему может.

Во всех случаях внесудебного взыскания коллекторы могут взаимодействовать с должником путем:

- личных встреч и телефонных переговоров (непосредственное взаимодействие);
- путем направления телеграмм, сообщений по электронной почте, СМС-сообщений и др.;
- почтовых отправок по месту жительства должника или по месту его пребывания.

ЧТО РАЗРЕШЕНО КОЛЛЕКТОРУ

Все взыскатели (не только коллекторы, но и в том числе банки и МФО) обязаны записывать разговоры с должниками на цифровые носители и хранить их в течение трех лет. Взыскатель обязан предупредить о записи разговоров должника.

1. Коллекторам разрешено использовать при отправке аудиосообщений интеллектуального голосового помощника (голосового бота). При этом для должника должна быть обеспечена возможность переключиться с бота на «живого» взыскателя.
2. Напоминать о задолженности разрешено через портал «Госуслуги». Но только в том случае, если должник ранее давал свое согласие на такой способ взаимодействия с коллекторскими организациями.
3. Разрешается отправлять не больше двух уведомлений о долгах в течение одного календарного месяца.
4. Лимиты звонков, встреч и СМС для бесед с должником рассчитываются по календарю. Новая календарная неделя начинается с каждого понедельника.
То есть, к примеру, если коллектор звонил в субботу, ему не надо будет ждать следующей субботы, чтобы повторить звонок. Снова перезвонить он имеет право в понедельник.
5. Взыскателю, как и ранее, разрешено коммуницировать с должником посредством звонков, через СМС, мессенджеры, письма и на личных встречах.

Но при этом коллектор должен соблюдать ряд правил:

- Звонки допускаются только 2 раза в неделю (не чаще раза в сутки) с 8 до 22 часов по обычным дням и с 9 до 20 часов по выходным и праздникам;
- Писать сообщения электронным способом можно максимум 4 раза в неделю. Разумеется, строго в дневное время;
- Встречаться с должником разрешается один раз в неделю по предварительной договоренности;
- Отправлять письма «Почтой России» допускается без ограничений;
- Разрешены звонки контактными лицам, указанным в договоре кредитования. Но коллектор никому не имеет права называть размер долга, кроме поручителей и созаемщиков по кредитам. Им размер просрочки называть можно.

ВАЖНО ЗНАТЬ!

У должника есть право письменным заявлением запретить коллекторам и телефонные переговоры, и личные встречи.

После получения такого уведомления от гражданина у коллекторской компании остается единственный способ коммуникации – с помощью заказных писем должнику.

ЧТО ЗАПРЕЩЕНО КОЛЛЕКТОРУ

1. Коллектору запрещено применять методы взыскания, которые противоречат закону (ч. 2 ст. 6 Закона №230-ФЗ).

В том числе:

- применять физическую силу или угрожать причинением вреда здоровью;
- угрожать ликвидацией имущества и вымогать деньги;
- портить имущество должника;
- применять психологическое давление или шантажировать должника;
- вводить в заблуждение должника и запугивать членов его семьи.

При причинении какого-либо вреда гражданину, с которого взыскивается задолженность, коллектор обязан возместить ущерб – материальный и моральный.

2. Коллектору запрещено взаимодействии с должниками, признанными банкротами, и теми, кто проходит процедуру признания финансовой несостоятельности.

*Признать себя банкротом в упрощенном порядке
Подробнее – на справедливо-центр.рф в разделе **ФИНАНСЫ***



3. Коллектору запрещено звонить определенным категориям лиц (ст. 7 Закона №230-ФЗ):

- беременным и женщинам, у которых есть ребенок младше полутора лет;
- людям, которые находятся на лечении в медучреждениях;
- недееспособным гражданам;
- несовершеннолетним гражданам (кроме эмансипированных);
- инвалидам I группы.

В случае обращения такой категории должников в полицию или в суд по факту преследования коллектором статус необходимо будет подтвердить официальным документом (справка из лечебного учреждения, результаты МСЭ, решение суда и т. д.).

ВАЖНО ЗНАТЬ!

Перечисленные правила касаются долгов перед всеми кредиторами: банки, микрофинансовые организации (МФО), частные лица.

4. Коллектору запрещено раскрывать третьим лицам сведения о просроченной задолженности. В том числе:

- запрещено размещать размер долга в интернете;
- запрещено размещать размер долга на жилом помещении, доме, здании, строении, сооружении по месту нахождения должника;
- запрещено сообщать о задолженности и размере долга по месту работы должника.

5. Коллектору запрещено злоупотреблять способами взаимодействия с должником

То есть, к примеру, если агентство превысило лимит звонков (беспокоило клиента 15 раз за последнюю неделю), приставы вправе запретить организации использовать телефонную связь в течение определенного срока.

Судебные приставы имеют возможность по жалобе должника на определенный срок ограничить коллекторов в определенных способах взаимодействия по жалобе должника.

6. Коллекторам запрещено общаться с родственниками, если на то нет разрешения должника

Подобные действия грозят коллекторской организации серьезными штрафами и могут привести к аннулированию лицензии на коллекторскую деятельность.

Исключение составляют случаи, если должник ранее подписал разрешение на взаимодействие со своими близкими и иными третьими лицами.

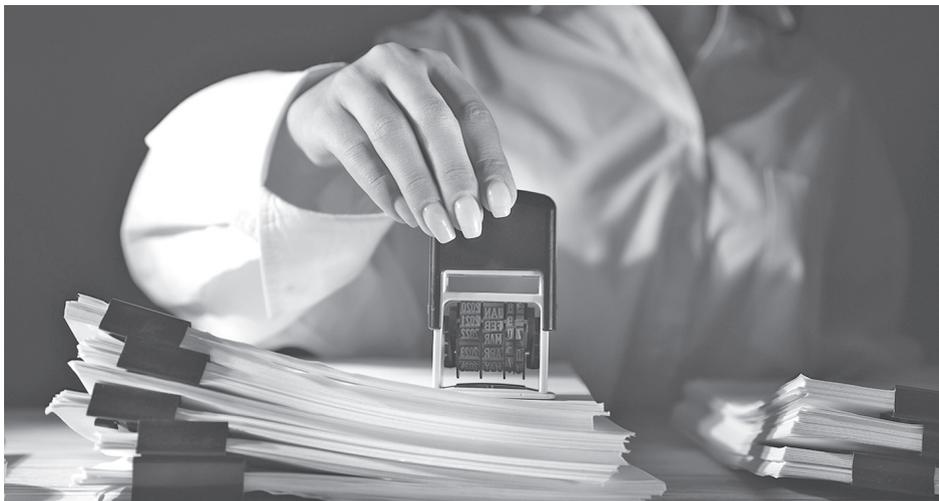
На каком этапе может быть получено такое согласие?

Обычно это происходит на этапе заключения договора о займе (кредите). Заемщик не вчитывается в детали договора, когда оформляет кредит. Между тем во всех договорах есть стандартная формулировка о праве кредитной организации самостоятельно либо с привлечением третьих лиц взыскать с вас долги по кредиту.

После заключения такого договора кредитная организация или коллекторы получают полное право влиять на гражданина через его коллег, соседей, других людей из близкого окружения.

7. Запрещено работать коллектором при наличии не снятой или непогашенной судимости за следующие преступления:

- умышленные преступления против личности;
- в сфере экономики независимо от отрасли;
- против государственной власти;
- против общественной безопасности и порядка.



ПРАВА ДОЛЖНИКА

Выше мы уже уточнили, что банк или микрофинансовая организация, согласно ст. 388 Гражданского кодекса, может:

- уступить свои требования к должникам профессиональной коллекторской организации (то есть продать ей ваши долги);
- или назначить эту организацию своим представителем по взысканию долга (нанять за вознаграждение в качестве взыскателя долга).

В свою очередь, законодательство РФ предоставляет должникам ряд гарантий и защищает их от неправомерных действий коллекторов.

Давайте разберемся, как коллектор обязан взаимодействовать с должником по закону.

Обязательное уведомление должника о привлечении коллекторской организации в качестве взыскателя

В течение пяти дней с продажи долга коллекторам или передачи им полномочий по взысканию кредитная организация (банк или МФО) обязана уведомить об этом должника.

Право на предоставление исчерпывающей информации о долге

Должник имеет право получить от коллекторов полную информацию о сумме долга, основании его возникновения и кредиторе, которому он должен. Это право позволяет должнику лучше понимать свою финансовую ситуацию и принимать обоснованные решения.

Кроме того, в телеграфных сообщениях, текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых по телефону, в мессенджерах, уведомлениях на портале «Госуслуги» должнику должны быть сообщены:

- фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также представителя кредитора;
- сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе могут указываться ее размер и структура;
- номер контактного телефона кредитора, а также представителя кредитора.

Право подавать онлайн-запросы коллекторам

Начиная с февраля 2024 года в случае возникновения вопросов по долгу должник имеет право обращаться в коллекторскую организацию не только по почте, но и онлайн.

Агентство должно в течение 10 рабочих дней ответить на онлайн-обращение.

Право самостоятельно проверить репутацию коллекторов

Должник вправе запросить у коллектора копию агентского соглашения с банком или МФО, ИНН организации для проверки, действительно ли существует такая коллекторская компания и законна ли ее деятельность.

Проверить, если у коллекторов лицензия и какая репутация у этой фирмы, можно на официальном сайте ФССП России в сервисе «Све-

дения, содержащиеся в государственном реестре юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности»:

- зайдите на официальный сайт ФСПП по адресу fssp.gov.ru;
- перейдите в реестр коллекторских агентств, fssp.gov.ru/iss/svedeniya-reestr-collect/gosreestr_jurlic/;
- воспользовавшись поисковиком, введите название коллекторской организации;
- если данная организация есть в реестре, обратите внимание, каким цветом выделена информация о ней.

Пометки цветом в реестре коллекторских организаций на сайте ФССП означают уровень ее благонадежности:

Красный – высокий уровень риска. Это значит, хотя бы однажды за прошедший год коллекторы данной организации допустили грубое нарушение в отношении должника.

Желтый – значительная степень риска. Это значит, на организацию многократно поступали жалобы.

Синий – средняя степень риска. Это значит, что допущенные нарушения были несущественными.

Зеленый – нарушения при работе с должниками не зафиксированы, либо это новая компания.

Новые компании автоматически помечаются зеленым. Индикатор цвета меняется, когда фиксируются нарушения.

Не отмечена цветом – значит, организацию исключили из реестра.

Помимо этого, следует сверить сведения, полученные от коллекторов, с данными из реестра:

- номер бланка свидетельства о регистрации;
- название и реквизиты организации;
- юридический адрес организации;
- адрес сайта (сайт в интернете теперь обязателен для коллекторов).

Обратите внимание на информацию в 11-м столбце сведений о коллекторской организации.

● Если 11-й столбец в графе с названием организации не заполнен, значит, коллекторская организация имеет право работать.

● Если в столбце проставлена дата, значит, с этого дня организация лишена лицензии и не имеет права работать с должниками.

Право на ведение аудио-, видеозаписи

Должник имеет право записывать разговоры с коллектором. При этом необходимо уведомить коллектора в начале разговора о ведении такой записи.

Право на отказ от взаимодействия

Должник имеет право запретить коллекторам взаимодействовать с ним посредством звонков или личных встреч.

Для этого достаточно направить коллекторской организации письменное заявление. В этом случае коллекторы смогут присылать должнику только заказные письма с напоминанием об уплате долга.

ВАЖНО ЗНАТЬ!

Заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору и (или) представителю кредитора не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства.

Если подадите раньше, заявление будет недействительным.

Право не открывать дверь и вызвать полицию при угрозах и насилии

Должник не обязан впускать коллекторов в свое жилище и отвечать на их вопросы.

В случае если коллекторы угрожают должнику или применяют к нему физическое насилие, должник имеет право обратиться в правоохранительные органы.

Право на обжалование действий коллекторов

Должник может подать жалобу в Федеральную службу судебных приставов (ФССП) или в прокуратуру, если считает, что коллекторы нарушают его права.

При грубых нарушениях это может привести к увольнению коллектора или потере лицензии коллекторской организацией сроком на 3 года.

ГРАФИК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОЛЛЕКТОРОМ

ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ ЦЕНТРОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН

УФА. Наказали бесцеремонных коллекторов на 110 000 рублей

Надежда Федина – многодетная мать-одиночка. На ее плечах и содержание детей, и выплата ипотеки. Кредит женщина оформила еще до развода. После расторжения брака стало совсем тяжело: алименты бывший муж не платит, одной тянуть «финансовую лямку» стало невозможно. Женщина стала пропускать платежи по кредиту.

Должнице позвонили из банка и огорошили: долг продали коллекторам, а те церемониться не будут.

Угроза оказалась реальной – коллекторы из агентства «Джой мани» засыпали Надежду сообщениями, которые присылали даже по ночам. Причем номер телефона, с которого приходила рассылка, был скрыт.

С просьбой найти управу на беспредельщиков женщина обратилась в уфимский Центр защиты прав граждан.

– Выкупившая долг компания нарушила сразу несколько установленных законом правил. Во-первых, коллекторы не имеют права скрывать номер, с которого звонят или пишут должнику. Во-вторых, есть ограничения по периодичности и времени контактов, – рассказали в Центре.

Правозащитники помогли составить жалобу на действия коллекторов в Главное Управление ФССП по Башкирии.

Приставы признали действия ООО «Джой мани» незаконными и выписали коллекторскому агентству штраф в размере 110 000 рублей.

РАЗРЕШЕННЫЕ СПОСОБЫ СВЯЗИ С ДОЛЖНИКОМ

Коллекторы могут общаться с должниками только следующими способами:

1) **Личные встречи – не чаще 1 раза в неделю.**

2) **По телефону:**

- не более 1 раза в сутки;
- не более 2 раз в неделю;
- не более 8 раз в месяц.

3) **Текстовые и голосовые сообщения (в том числе с использованием голосового бота):**

- не более 2 раз в сутки;
- не более 4 раз в неделю;
- не более 16 раз в месяц.

4) **Отправка писем, в том числе письменных уведомлений на портале «Госуслуги».**

Но только в случае, если должник подтвердил согласие на такой способ взаимодействия.

РАЗРЕШЕННЫЕ ДНИ И ЧАСЫ ОБЩЕНИЯ С ДОЛЖНИКОМ

Коллекторы могут звонить, писать сообщения или приходить по месту жительства **только:**

- **по будням – с 08.00 до 22.00;**
- **по выходным и праздничным дням – с 09.00 до 20.00.**

Время в законе указано по месту жительства заемщика, а не по месту расположения коллекторской фирмы.

Взаимодействие коллектора с любыми третьими лицами (членами семьи должника, родственниками, иными проживающими с должником лицами, соседями и т. п.) будет законным при одновременном соблюдении двух условий:

1. если на то имеется письменное согласие самого должника;
2. если третьим лицом выражено согласие на диалог с коллектором.

КОЛЛЕКТОР ОБЯЗАН ОФИЦИАЛЬНО ПРЕДСТАВИТЬСЯ

Вам позвонили, направили СМС или сообщение в мессенджере – проверьте, как представился специалист коллекторской организации.

И в письменном обращении, и в устной беседе коллектор обязан назвать свои имя и фамилию, организацию, от которой обращается, сообщить размер задолженности и за что она образована, а также пояснить, почему вашими долгами занимается эта коллекторская организация.

ЗАПИШИТЕ РАЗГОВОР С КОЛЛЕКТОРОМ

Фиксируйте разговоры. Можно воспользоваться диктофоном или даже записать видео, это ваше право. Достаточно предупредить об этом собеседника.

Фиксация нужна на случай, если в разговоре коллектор позволит себе угрозы, повысит на вас голос или допустит любые другие методы психологического давления.

Заявить о неправомерном поведении коллектора можно в Федеральную службу судебных приставов и в полицию (*в конце брошюры мы приведем образцы заявлений в эти надзорный и правоохранительные органы*).



ПОРЯДОК ОБЩЕНИЯ С КОЛЛЕКТОРОМ

1. Уточните, кому вы должны: коллекторам или кредитной организации.

Это необходимо сделать, чтобы четко знать, с кем решать вопрос просроченной задолженности.

Прежде чем начать общение с должником, коллекторская организация, которая выкупила долг, должна направить должнику уведомление об уступке прав требований.

Это делается заказным письмом либо направлением должнику уведомления через портал «Госуслуги».

За месяц такие уведомления должнику разрешается отправить только 2 раза.

И только после этого коллекторы имеют право общаться с должником по телефону, в мессенджерах и соцсетях, по СМС, электронной почте или при личной встрече.

Если уведомление еще не пришло, а коллектор уже звонит, пишет или стучится в дверь, должник вправе отказаться от диалога с ним.

ВАЖНО ЗНАТЬ!

Коллекторские организации, выступающие представителями банка, уведомления о передаче им прав на требование долга присылать не обязаны.

То есть первое, что необходимо сделать при звонке или сообщении по просроченным кредитам, – проверить, поступало ли вам официальное уведомление от банка или МФО об уступке прав требования по просроченному кредиту.

Допустим, вас уведомили должным образом. И теперь вам звонит или пишет представитель коллекторской организации.

Перед тем как вступить в диалог, необходимо убедиться, что на связь с вами вышел не обыкновенный мошенник, который раздобыл информацию о ваших задолженностях и решил воспользоваться ситуацией.

2. Запросите всю информацию о коллекторской организации.

Если представитель коллекторской организации не представился, потребуйте назвать фамилию, имя, отчество, должность / табельный номер, наименование коллекторского агентства.

3. Проверьте информацию о коллекторской организации на сайте Федеральной службы судебных приставов (выше мы подробно написали, как это сделать).

Если обнаружится, что у коллекторской организации отозвана лицензия ФССП, вы имеете право подать жалобу в Службу судебных приставов.

4. Запросите копии документов, которые подтвердят факт передачи требований от кредитора коллекторам.

Если обнаружатся несоответствия предоставленной информации той, что удалось найти в реестре, вы имеете право обратиться в надзорные органы для проверки организации.

5. Не раскрывайте коллектору сведений, не касающихся вашего долга.

Если вы при заключении договора займа не указали лиц, с которыми банк или МФО может взаимодействовать в случае задолженности, коллекторы не имеют права просить вас дать контакты третьих лиц.

Поэтому, если позвонивший требует назвать имя и телефон родителей, других родственников, соседа или работодателя, смело отказывайте.

Не сообщайте коллектору, где работаете и с кем проживаете.

Если коллектор спрашивает, планируете ли погасить кредит, в какой срок и в каком объеме, отвечайте честно.

Лучше ответить, что в данный момент у вас нет денег, если действительно у вас нет средств на погашение задолженности.

Если вы планируете спустя какое-то определенное время внести первый платеж или погасить весь долг, сообщите, когда и в каком размере вы внесете первый платеж или сумму всего долга.

Если вам требуется время подумать, так и скажите.

ЕСЛИ ВАМ ПОЗВОНИЛ КОЛЛЕКТОР

Чаще всего коллекторы звонят должникам по телефону.

Тут правила те же: коллектор обязан сообщать свои имя-фамилию, идентификационный код, полное наименование кредитора и сведения о сумме задолженности.

Коллектор должен предупредить вас, что ведет запись разговора.

Вы, в свою очередь, имеете право записать разговор и должны уведомить об этом коллектора.

Обратите внимание, не нарушен ли установленный законом регламент на количество звонков в календарную неделю.

Обратите внимание на тон беседы, которого придерживается коллектор.

Если коллектор хамит или допускает угрозы в разговоре, сразу предупредите его о последствиях такой манеры общения.

Скажите, что такой тон недопустим, вы имеете право подать жалобу судебным приставам и вообще написать заявление с отказом взаимодействовать по телефону и через СМС.

Если коллектора это не остепенило, положите трубку и направьте жалобу в Службу судебных приставов (образец заявления – в конце брошюры).

Также вы можете уведомить коллекторскую организацию, направив письменное заявление, где выразить свой отказ от взаимодействия посредством телефона или сообщений в связи с некорректным поведением коллектора.

ЕСЛИ КОЛЛЕКТОР ПОСТУЧАЛ В ДВЕРЬ

О таком способе взаимодействия вас должны известить заранее.

Помните, что вы вправе отказаться от очных встреч с коллектором. Но для этого будет необходимо уведомить коллекторскую организацию письменным заявлением.

Допустим, вы не возражаете и согласились на очную беседу.

Вам необходимо убедиться, что перед вами представитель взыскателя, а не мошенник, который раздобыл в интернете информацию о ваших долгах.

Поэтому попросите сотрудника профессиональной коллекторской организации:

- показать удостоверение уполномоченного представителя коллекторского агентства;
- показать договор, подтверждающий, что кредитная организация переуступила право взыскания долга этой организации. Или наняла коллекторское агентство для взыскания долга. Либо у коллектора есть на руках постановление суда о взыскании с вас задолженности;
- не подписывайте при личной встрече никаких документов;
- ни в коем случае не передавайте коллектору деньги или по его просьбе не переводите деньги на указанный счет, даже если вы готовы рассчитаться по долгам прямо сейчас.



ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ ДЛЯ КОЛЛЕКТОРОВ

С 24 декабря 2024 года вступил в силу Федеральный закон от 13.12.2024 №473-ФЗ, который ужесточил ответственность профессиональных коллекторов за следующие нарушения:

- звонки или сообщения должникам чаще допустимого (не более 1 раза в сутки, 2 – в неделю, 8 – в месяц);
- использование запрещенных методов общения: угрозы, оскорбления, физическое воздействие;
- контакты с третьими лицами (родственниками или знакомыми должника) без их согласия;
- нарушение других требований к деятельности коллекторских организаций, установленных п. 6 ч. 1 ст. 13, ст. 17 и ст. 171 Федерального закона от 3 июля 2016 года №230-ФЗ.

Штрафы:

- для должностных лиц: от 20 тысяч до 200 тысяч рублей или дисквалификация на срок до года;
- для юридических лиц: от 50 тысяч до 500 тысяч рублей.

Введены штрафы за ложное позиционирование себя в качестве коллекторской организации.

Это касается случаев, когда взыскатель вводит в заблуждение должников о своих полномочиях, называя себя «профессиональной коллекторской организацией» без соответствующей регистрации в реестре ФССП.

Штрафы:

- для должностных лиц: от 20 тысяч до 50 тысяч рублей;
- для юридических лиц: от 100 тысяч до 300 тысяч рублей.

Введены штрафы за неисполнение решений контролирующих органов. К примеру, предписания Федеральной службы судебных приставов (ФССП) о прекращении взаимодействия с должником.

Штрафы:

- для должностных лиц: от 50 тысяч до 100 тысяч рублей или дисквалификация на срок до года;
- для юридических лиц: от 200 тысяч до 300 тысяч рублей.

Наказание за нарушение порядка взаимодействия с должником:

1. контакты в запрещенное время (с 22:00 до 08:00);
2. передача ложной информации (например, якобы об аресте имущества);
3. угрозы причинения вреда должнику или его имуществу.

Штрафы:

- для граждан: от 50 тысяч до 500 тысяч рублей;
- для должностных лиц: от 100 тысяч до 1 млн рублей или дисквалификация на срок до года;
- для юридических лиц: от 200 тысяч до 2 млн рублей.

В каком случае коллекторское агентство может потерять лицензию

- 1.** За неоднократное нарушение требований Закона №230-ФЗ профессиональная коллекторская организация может быть исключена из государственного реестра.
- 2.** За однократное грубое нарушение, повлекшее причинение вреда жизни, здоровью или имуществу должника или иных лиц.
- 3.** За неисполнение в течение 30 календарных дней предписания уполномоченного органа о необходимости заключения договора страхования ответственности за причинение убытков должнику при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности.
- 4.** За неоднократное совершение нарушений, за которые устанавливались ограничения использования некоторых способов взаимодействия с должником в период действия таких ограничений либо в течение 1 года со дня окончания таких действий.

В таких случаях коллекторская организация не сможет осуществлять свою деятельность в течение 3 лет (п. 9 ч. 1 ст. 13, п. 4 ч. 1 ст. 16, ч. 5 ст. 19.1 Закона №230-ФЗ).

ОТВЕТЫ НА ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ



Могут ли коллекторы взыскать долги через суд?

Да, могут. И тогда уже суд обяжет вас погасить сумму займа.

Дело в том, что в работе коллектора предусмотрены два этапа:

1. Досудебный. Предполагающий работу с должником – очно, по телефону, через СМС, по почте и т. д.;

2. Судебный. Когда сам кредитор или коллектор в случае выкупа долга у кредитора подает на должника в суд с требованием взыскать задолженность принудительно, посредством конфискации имущества, ареста банковских средств и других активов.

Обращаем внимание, что в случае судебных разбирательств должник может воспользоваться сроками исковой давности. Срок составляет 3 года – по истечении этого срока взыскать деньги с должника не получится (ст. 196 Гражданского кодекса), если, узнав о начале судопроизводства по старым долгам, должник заявит в суде ходатайство о применении трехлетнего срока исковой давности в суде.

ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ ЦЕНТРОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН

СЕВАСТОПОЛЬ. Оспорили требования коллекторов на возврат МФО 67 000 рублей

В 2018 году жительница Севастополя Мария Синиченко осталась без работы. Женщине ничего не оставалось, как залезть в долги. Мария заняла у МФО 15 000 рублей. Думала, вернет с первой же получки. Но поиск работы затянулся, кредит так и повис на ней непосильным бременем.

Как ни странно долгие годы МФО не напоминала ей о долге. Вспомнить пришлось, когда в почтовый ящик упала повестка в суд. Выяснилось, что МФО продала долг коллекторам. Те подняли договор, посчитали накапавшие проценты и потребовали через суд вернуть 67 000 рублей.

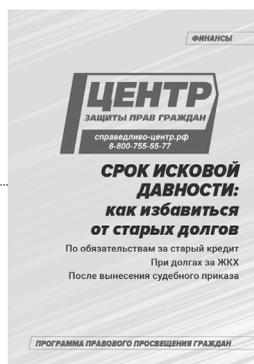
«Что делать?» – с этим вопросом жительница обратилась в севастопольский Центр защиты прав граждан.

У коллекторов есть право требовать долг через суд. Но в случае Марии срок последнего платежа по договору закончился в 2018 году. У требований вернуть долг срок исковой давности истек в 2021 году. Чтобы суд отказал в возврате долга, ответчик должен попросить суд применить срок исковой давности. Если ответчик не заявит такое ходатайство, суд взыщет все 67 000 рублей даже за пределами трехлетнего срока.

Правозащитники помогли Марии составить возражение на исковое заявление, в котором попросили суд применить сроки давности. Это стало возможным, так как коллекторы не предоставили доказательств для восстановления пропуска этих сроков. В итоге суд освободил заемщицу от необходимости выплачивать долг.

**Заявить ходатайство
о применении трехлетнего
срока исковой давности**

Подробнее –
на справедливо-центр.рф
в разделе **ФИНАНСЫ**



Могут ли коллекторы испортить кредитную историю?

Любой долг сам по себе уже ухудшает кредитную историю заемщика.

Коллектор никак не может этому содействовать. Но чем скорее вы погасите долг, тем больше шансов исправить историю кредитных обязательств.

**Где проверить рейтинг
своей кредитной истории**

Подробнее –
на справедливо-центр.рф
в разделе **ФИНАНСЫ**





Что будет, если игнорировать звонки и сообщения коллектора?

Каждый гражданин имеет возможность прекратить назойливое общение с взыскателем, но от задолженности это его не избавит.

В соответствии со ст. 8 Закона №230-ФЗ, отказ от взаимодействия с взыскателем можно подать через 4 месяца после возникновения просрочки по долгу.

Заявление об отказе от взаимодействия с коллекторами необходимо направить через нотариуса либо заказным письмом с уведомлением о вручении.

Получив такое заявление, коллекторы не смогут звонить и осуществлять действия для возврата просроченной задолженности.

Но за ними по-прежнему остается право обратиться в суд. После вынесения решения судом взыскивать долг будут судебные приставы.



Могут ли коллекторы увеличить долг за счет своей комиссии?

Взыскателям запрещено прибавлять от себя дополнительные сборы и комиссии или ставить человека «на счетчик», тем самым в разы увеличивая имеющийся долг.

Но надо помнить: когда агентство выкупает просроченный кредит или заем, по договору продолжают «капать» проценты и другие штрафные платежи, предусмотренные кредитным договором. Поэтому долг по займу в любом случае будет увеличиваться.



Могут ли коллекторы заблокировать зарплатную карту?

- Если коллектор просто работает по агентской схеме с кредитором как «напоминатель» о долге, карту он арестовать и тем более заблокировать не может.

● Если коллектор приобрел долг у банка или МФО, он вправе подать в суд на должника. После признания судом задолженности коллектор начинает работу с приставами по взысканию. И карта будет арестована судебным приставом.

Какие доходы запрещено списывать с карты должника

Подробнее –
на справедливо-центр.рф
в разделе **ФИНАНСЫ**



Можно ли закрыть долг со скидкой?

Каждый кредитор желает получить хоть какую-то прибыль, поэтому время от времени предлагает заемщику закрыть долг с дисконтом. Также и с коллекторскими организациями.

Коллектор может предложить реструктуризацию долга, рассрочку или еще какие-то «плюшки», чтобы долг был возвратным.

Если перед вами не «вышибала», а цивилизованные взыскатели долгов, можно идти на контакт с коллекторами и попробовать изменить условия погашения кредита.

При наличии уважительных причин в ряде коллекторских агентств готовы идти на уступку, вплоть до списания части долга.



Как правильно внести плату за задолженность коллекторам?

Следует помнить, что нельзя передавать деньги коллекторам из рук в руки или переводить им на личную карту.

Погашение задолженности коллекторской организации предполагает следующие способы оплаты:

1. Наличными, в офисе коллекторской организации. Если филиал организации находится недалеко от места жительства, должник может вносить платежи наличными, что предусмотрено кредитным договором. После внесения средств обязательно потребуйте чек или квитанцию об оплате;

2. На сайте коллекторской организации. У всех коллекторских организаций по закону должен быть сайт. Где можно оплатить долг:

- по номеру кредитного договора;
- по личным данным: ФИО;
- через Личный кабинет, если для пользователей предусмотрена возможность открыть Личный кабинет.

В отделениях Сбера или мобильном приложении «Сбербанк Онлайн». Большинство коммерческих организаций являются клиентами Сбера.

В разделе «Платежи или переводы» введите реквизиты коллекторской организации из договора.



Где заказать справку об отсутствии долга, если погасил долг коллекторам?

После погашения долга заемщику обязательно нужно получить справку об отсутствии задолженности, которая подтвердит выплату кредита и избавит от необоснованных претензий со стороны кредитора в дальнейшем.

Единой формы такого документа нет.

Но справка должна содержать:

- данные о клиенте;
- официальное название коллекторской компании;

- данные договора, дату его оформления и номер;
- подтверждение отсутствия задолженности;
- дату выдачи или оформления справки;
- печать и подпись уполномоченного сотрудника коллекторской организации.

Справку коллекторы должны выдать бесплатно. Готовится справка у разных агентств в срок от 3 до 5 дней.

КОЛЛЕКТОР ГРУБО НАРУШИЛ ЗАКОН: КУДА ЖАЛОВАТЬСЯ

Должник вправе обратиться:

В ФССП. Напомним, Служба судебных приставов является надзорным органом для коллекторов: приставы проводят проверки, возбуждают административные дела, выдают разрешение на работу и лишают лицензии, если коллекторы нарушают закон.

Поэтому самый эффективный способ пожаловаться на нарушение своих прав – это подать жалобу в Управление Службы судебных приставов вашего региона.

В МВД (местный отдел полиции) необходимо пожаловаться, если в действиях коллекторов есть признаки уголовного преступления.

Вам угрожают расправой, портят имущество, преследуют ваших близких и т. п.

Можно обратиться в прокуратуру – это надзорный орган, который рассматривает обращения по любым нарушениям закона.

Например, подать жалобу к прокурору, если приставы отказались проверять работу коллекторов.

Можно обратиться к финансовому омбудсмену – специалисты этой службы уполномочены разбирать любые споры, связанные с финансовыми обязательствами граждан.

Можно обратиться в Роскомнадзор – в случае если коллекторское агентство нарушает правила звонков и направления СМС, размещает ваши персональные данные в интернете, сообщает коллегам по работе или соседям о долге.

Можно пожаловаться в интернет-приемную Центробанка РФ – если нарушение допустил банк или микрофинансовая организация.

В этом случае необходимо предоставить копии ранее поданных заявлений в другие инстанции.

В качестве доказательств нарушения прав заемщика выступают:

- запись телефонного разговора;
- видеофиксация взаимодействия коллектора с заемщиком;
- показания свидетелей.

ОБРАЗЦЫ ЗАЯВЛЕНИЙ

Приложение №1

ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ НА ДЕЙСТВИЯ КОЛЛЕКТОРА В СЛУЖБУ СУДЕБНЫХ ПРИСТАВОВ

В Управление Федеральной службы судебных приставов
(наименование субъекта РФ)

от _____,
(ФИО),

проживающего (-ей) по адресу: _____
телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____ ФИО, « ____ » _____ года заключил (-а)
кредитный договор № _____ с _____ (далее –
наименование банка или МФО).

В соответствии с договором, мне были предоставлены денежные средства, был установлен график платежей по погашению кредита.

В связи со сложной финансовой ситуацией начиная с « ____ » _____ года (уточнить: я выплачиваю денежные средства в меньшем объеме, чем установлено кредитным договором / не уплачиваю денежные средства).

Описать в произвольной форме суть жалобы (чем подробнее, тем лучше).

Пример: Начиная с 03.04.2025 мне стали поступать звонки от (наименование коллекторского агентства), действующего от лица МФО (банка, управляющей компании и т. п.) «XXXXX».

При взаимодействии со мной представители коллекторского агентства допустили следующие нарушения Федерального закона от 03.07.2016 №230-ФЗ:

Звонили ночами. Звонки поступали 3 апреля в 23:40, 5 апреля в 23:30, 7 апреля в 00:15, 10 апреля в 01:54. Данный факт подтверждается детализацией звонков от оператора сотовой связи (указать оператора связи).

В звонках звучали угрозы физической расправы со мной и членами моей семьи. Данный факт подтвержден записью разговора с представителями коллекторского агентства от 05.04.2025.

На основании изложенного и в соответствии с Федеральным законом от 03.07.2016 №230-ФЗ

ПРОШУ:

1. Провести проверку по данному факту.
2. Привлечь виновных лиц к установленной законом ответственности.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

Копия паспорта.

Расшифровка записи телефонного разговора (если имеется).

Детализация телефонных разговоров оператора связи.

« ____ » _____ 202__ года

подпись/расшифровка

Приложение №2

ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ НА ДЕЙСТВИЯ КОЛЛЕКТОРА В ПОЛИЦИЮ

Начальнику Управления МВД России по
(наименование субъекта РФ)

от _____,
(ФИО),

проживающего (-ей) по адресу: _____

телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____ ФИО, «_____» _____ года заключил (-а) кредитный договор № _____ с _____ (далее – наименование банка или МФО).

В соответствии с договором, мне были предоставлены денежные средства, был установлен график платежей по погашению кредита.

В связи со сложной финансовой ситуацией начиная с «_____» _____ года я (уточнить: выплачиваю денежные средства в меньшем объеме, чем установлено кредитным договором / не уплачиваю денежные средства).

Описать в произвольной форме суть жалобы.

Далее необходимо подробно описать события преступления, место, время, а также обстоятельства его совершения.

Пример: 09.04.2025 в 17:40 я услышал стук в дверь. Открыв дверь, увидел стоящих передо мной двух мужчин спортивного телосложения. Мужчины представились сотрудниками (наименование коллекторского агентства) и потребовали в кратчайший срок выплатить им деньги в счет моего кредита перед банком (название банка, дата заключения договора и размер кредита). Мне в угрожающей форме со-

общили, что, если я не заплачу им прямо сейчас, у меня отнимут машину, пожалуются в опеку и отберут ребенка.

Я закрыл дверь, коллекторы стали бить в нее ногой, кричать, нецензурно выражаться (что могут подтвердить мои соседи), а потом залили краской стену подъезда и написали: «Верни долг!».

Считаю, что действия _____ (наименование коллекторского агентства) нарушают законодательство и содержат признаки преступлений, подпадающих под статьи УК РФ «Вымогательство» (ст. 163) и «Хулиганство» (ст. 213).

Ввиду того, что я опасюсь за свою жизнь, здоровье и спокойствие моих близких, а также в целях пресечения дальнейшего нарушения закона я вынужден обратиться в органы полиции.

Исходя из вышеизложенного,

ПРОШУ:

1. Произвести проверку действий (наименование коллекторского агентства).

2. В случае выявления нарушения действующего законодательства в действиях (наименование коллекторского агентства) возбудить уголовное дело.

О результатах проведенной проверки прошу сообщить на предоставленный мной адрес для корреспонденции.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

Копия паспорта.

Расшифровка записи телефонного разговора (если имеется).

Детализация телефонных разговоров оператора связи.

« ____ » _____ 202__ года

подпись/расшифровка



Радиостанция Центров на сайте
справедливоерадио.рф

RUTUBE

Канал
«Центр справедливости»



Газета «Домовой совет»
домовой-совет.рф



Телефон горячей линии
8 800 755 55 77



Сайт Фонда
«Центр защиты прав граждан»
справедливо-центр.рф

Пособие: ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ КОШМАРЯТ КОЛЛЕКТОРЫ

Изготовитель: ООО «Имидж», 143306, МО, Наро-Фоминский район,
г. Наро-Фоминск, ул. Ленина, д. 28, офис 1, этаж 1

Заказчик: Фонд «Центр защиты прав граждан», ИНН 9710010183.

Тираж: 10 000 экз. Заказ ????. 2025 год.

Распространяется бесплатно

В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!