

## На что имеет право должник?

Должник имеет право ограничить или вовсе прекратить непосредственное общение с банком и (или) коллекторами. Для этого должник должен направить им через нотариуса, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо принести лично под расписку заявление установленной формы, в котором укажет:

- что впредь все личные встречи и телефонные разговоры должник будет вести через своего представителя (далее надо написать его Ф.И.О., номер контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты), при этом в качестве представителя должника может выступать только адвокат;

- что он отказывается взаимодействовать с банком и (или) лицом, действующим от его имени и в его интересах, путем личных встреч и телефонных переговоров. В этом случае контактировать с ним смогут лишь с помощью почтовых отправлений. Такое заявление можно направить не ранее чем через 4 месяца с даты возникновения просрочки по кредиту.

Кроме того, должник в любое время может письменно отозвать у банка или коллекторов свое согласие на то, чтобы по поводу его долга они общались с любыми третьими лицами: членами его семьи, родственниками, соседями и т.д. Обычно такое согласие берется еще на стадии оформления кредита вместе с согласием на обработку персональных данных. С того момента, как будет получено соответствующее уведомление от должника, кредиторы обязаны перестать беспокоить его близких.

Ни банк, ни коллекторы не вправе размещать сведения о должнике, размере долга и другие подобные данные в Интернете, на здании или строении, сообщать их по месту работы должника.

Запрещено применять к должнику физическую силу, уничтожать или повреждать его имущество, угрожать, оказывать психологическое давление, прибегать к мерам, унижающим честь и достоинство.



**В случае угроз и других нарушений необходимо проверить, состоит ли данное коллекторское агентство в реестре Федеральной службы судебных приставов (ФССП). Если состоит, то нужно направить жалобу в ФССП, если же нет – обратиться в полицию или в прокуратуру.**

454091, Челябинск,  
пр. Ленина, 52 (гостиница "Южный Урал"),  
оф. 338, 340.  
тел.: (351) 263 55 56  
[www.zakon74.ru](http://www.zakon74.ru)  
[alrf-chel@mail.ru](mailto:alrf-chel@mail.ru)

ЧЕЛЯБИНСКОЕ РЕГИОНАЛЬНОЕ  
ОТДЕЛЕНИЕ



ОБЩЕРОССИЙСКАЯ  
ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
**АССОЦИАЦИЯ  
ЮРИСТОВ РОССИИ**

## Что делать, если вам угрожают КОЛЛЕКТОРЫ?



**КАК НЕ СТАТЬ  
ЖЕРТВОЙ  
МОШЕННИКОВ**

## Что делать, если вам угрожают коллекторы?

Иногда фраза «выбивать долги» имеет буквальное значение. Между тем, действующее законодательство жестко регламентирует действия коллекторов.

## Кто имеет право заниматься возвратом долгов?

С 1 января 2017 г. коллекторской деятельностью могут заниматься только организации, включенные в специальный госреестр. Ведет его Федеральная служба судебных приставов, она же и контролирует деятельность коллекторских фирм. Для того, чтобы попасть в реестр, компания должна отвечать ряду **требований:**

■ в учредительных документах должно быть указано, что основным видом деятельности является возврат просроченной задолженности;

■ размер чистых активов, рассчитанный на основании бухгалтерской (финансовой) отчетности на последнюю отчетную дату, должен составлять не менее 10 млн руб.;

■ должен иметься действующий договор обязательного страхования ответственности за причинение убытков должнику со страховой суммой не менее 10 млн руб. в год;

■ должен быть собственный интернет-сайт.

При этом список организаций, имеющих право заниматься коллекторской деятельностью, размещен на сайте ФССП России: <http://fssprus.ru/> -> Сервисы.

Если возвратом долгов будет заниматься компания, не внесенная в специальный реестр, то ей грозит штраф от 200 тыс. руб. до 2 млн руб., а ее руководителю - от 100 тыс. руб. до 1 млн руб. либо дисквалификация на срок от полугода до 1 года.

О том, что для возврата просроченной задолженности привлечена коллекторская фирма, банк в течение 30 рабочих дней с момента такого привлечения обязан письменно уведомить должника по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо лично под роспись.

## Режим для общения коллекторов с должниками

Как банкам, так и коллекторам **запрещено беспокоить граждан-должников:**

- в будние дни – с 22.00 до 8.00;
- в выходные и нерабочие праздничные дни – с 20.00 до 9.00.

**Лично встречаться с должником** можно не чаще одного раза в неделю.

**Звонки допускаются:**

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

При этом в начале разговора коллектор должен представиться и назвать кредитора (банк или иную финансовую организацию), интересы которого он представляет.

Отправлять должнику **текстовые или голосовые сообщения** с телефона или по электронной почте можно:

- 2 раза в сутки;
- 4 раза в неделю;
- 16 раз в месяц.



**Такие ограничения по общению действительно для каждого долга в отдельности. Если у должника несколько просроченных кредитов, то коллекторы могут беспокоить его чаще.**

Телефонный номер, с которого звонит коллектор, а также адрес электронной почты, с которого он пишет, не могут быть скрыты.

При таком способе взаимодействия с должником коллектор должен также указать контактные телефоны банка и коллекторской фирмы.

Во время встреч и телефонных бесед с должником коллектор должен вести аудиозапись всех разговоров, которая будет храниться в коллекторской фирме не менее трех лет. Столько же должна храниться вся электронная переписка с должником.

**Ни банк, ни работающие на него коллекторы не вправе лично контактировать с должником, встречаться и звонить, если у них имеется документальное подтверждение, что должник:**

■ признан банкротом либо близок к этому (в отношении его введена процедура реструктуризации долга);

■ является либо признан судом недееспособным (ограниченно дееспособным);

■ находится на лечении в стационаре медучреждения;

■ имеет I группу инвалидности;

■ является несовершеннолетним.