

**Правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц (совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности физических лиц), возникшей из денежных обязательств, установлены Федеральным законом от 3 июля 2016 года № 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».**

**В традиционном понимании коллекторы - это сотрудники специализированных организаций, заключивших с кредитной либо иной организацией договор по возврату просроченной задолженности. Суть их деятельности заключается в совершении установленных законом действий, направленных на возвращение должниками денежных средств.**

**Коллекторской деятельностью вправе заниматься только организации, включенные в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности (имеющие соответствующее свидетельство о включении в реестр): [http://fssprus.ru/gosreestr\\_jurlic](http://fssprus.ru/gosreestr_jurlic)**

### **Коллекторские организации могут взаимодействовать с должником только путем:**

➤ личных встреч (не более одного раза в неделю) и телефонных переговоров (не более одного раза в сутки, двух раз в неделю, восьми раз в месяц), которые допустимы только в рабочие дни с 8 до 22 часов или в выходные и нерабочие праздничные дни с 9 до 20 часов по местному времени по месту жительства должника. При встрече и телефонном разговоре коллектор обязан сообщить наименование коллекторской организации, ее место нахождения для направления корреспонденции, свою фамилию, имя, отчество и должность, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах;

➤ телеграфных, а также текстовых, голосовых и иных сообщений по сетям электросвязи, которые допустимы только в рабочие дни с 8 до 22 часов или в выходные и нерабочие праздничные дни с 9 до 20 часов по местному времени по месту жительства должника (не более двух раз в сутки, четырех раз в неделю, шестнадцати раз в месяц);

➤ почтовых отправлений по месту жительства или месту пребывания должника, содержащих все сведения о просроченной задолженности, в соответствии с требованиями ст. 7 Федерального закона от 3 июля 2016 года № 230-ФЗ.

**Иные способы взаимодействия с должником коллекторской организации допускаются только при наличии письменного согласия должника, которое в любое время можно отменить, уведомлив об этом соответствующее лицо, путем направления заказным письмом или вручения под расписку уведомления**

**Взаимодействие коллекторской организации с членами семьи должника и соседями по инициативе кредитора может осуществляться только при наличии письменного согласия как должника на осуществление взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, так и третьих лиц.**

**Коллекторская организация обязана ответить на обращение должника по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания, не позднее тридцати дней со дня получения такого обращения.**

**Коллекторы не вправе применять к должнику какие-либо меры принуждения для получения долга. Такими полномочиями наделены только органы Федеральной службы судебных приставов России.**

**Если коллекторы выходят за пределы полномочий, предусмотренных законом, в частности пытаются изъять имущество, ведут себя агрессивно, угрожают, оскорбляют и т.п., гражданину необходимо прекратить общение с ними и обратиться в полицию с письменным заявлением или по телефону 102.**

**В каждом конкретном случае при наличии достаточных к тому оснований, сотрудники кредитных организаций и коллекторы могут понести уголовную ответственность, предусмотренную статьями: 115 УК РФ (умышленное причинение легкого вреда здоровью), 116 УК РФ (побои), 119 УК РФ (угроза убийством или причинение тяжкого вреда здоровью), 128.1 УК РФ (клевета), 139 УК РФ (нарушение неприкосновенности жилища), 163 УК РФ (вымогательство), 330 УК РФ (самоуправство).**

**Кредитор и лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны возместить убытки и компенсировать моральный вред, причиненные их противоправными действиями должнику и иным лицам.**

### **Если коллекторы стали непрерывно звонить и предпринимать какие-либо незаконные действия, необходимо:**

1. **Выяснить их Ф.И.О., занимаемую должность, контактные данные, адрес и наименование организации, которую они представляют, источник получения сведений о долге и ваших персональных данных, а также попросить представить реквизиты для погашения долга и копию договора, в соответствии с которым к организации перешло право требования просроченной задолженности.**

2. **Связаться с банком, кредитно-финансовой или иной организацией, где образовалась за вами задолженность, и выяснить, производилась ли ими передача (переуступка) права требования долга третьим лицам.**

3. **Вести аудиозапись всех случаев непосредственного взаимодействия с коллекторами, а также запись текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых.**

4. Если вам звонят в неустановленное время - взять у оператора связи детализацию телефонных звонков для представления в правоохранительные органы в качестве доказательства неправомерных действий коллекторов.

5. При попытке проникновения к вам в жилище против вашей воли, а также при обнаружении фактов порчи вашего имущества (входной двери, автомобиля и др.) незамедлительно сообщить в полицию и зафиксировать причиненный ущерб.

**При совершении в отношении Вас любых противоправных действий обратиться с заявлением, написанным в свободной форме, в компетентный орган:**

➤ **Полиции** - при совершении преступления или неправомерных методах взыскания долга. По данным фактам сообщения круглосуточно принимаются и незамедлительно регистрируются в дежурных частях территориальных органов внутренних дел или по телефону **102**;

➤ **Роскомнадзора** - при незаконном распространении Ваших персональных данных.

**Управление Роскомнадзора по Республике Крым и городу Севастополю**

Адрес: г. Симферополь, ул. Московская, д.12.

Телефон дежурной части: (3652) 669-293.

**STOP**  
коллектор

На территории Российской Федерации работает горячая линия «Коллектор-контроль»



**8-800-737-77-66**

Звонок из любого региона России **бесплатный**.  
Время работы горячей линии:  
пн-чт с 9 до 18, пт с 9 до 16:45 (MSK).

**В случае неприятия мер или несогласия с решением компетентных органов по Вашему обращению, Вы вправе обратиться с жалобой в территориальные органы прокуратуры республики, контактные данные которых указаны на официальном сайте прокуратуры Республики Крым по адресу:**  
**rkproc.ru**

**В случае неприятия или несогласия с решением территориальных органов прокуратуры республики по Вашему обращению, Вы вправе обратиться в прокуратуру Республики Крым**

Адрес: г. Симферополь, ул. Севастопольская, 21

Телефон дежурной части: (3652) 550-399.

**rkproc.ru**

**Прокуратура  
Республики Крым**



**ПАМЯТКА**  
**Защита от коллекторов:  
как обезопасить себя  
и своих близких**



Симферополь  
2017 год