В традиционном понимании коллектор - это сотрудник специализированной организации, которая занимается возвратом просроченной денежной задолженности граждан (далее - коллекторская организация).

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 изъять имущество, наложить на него арест, выселить из жилого помещения и т.п. Коллекторы такими правами не обладают, суть их деятельности заключается в том, чтобы убедить вас выплатить долг, помочь найти решение возникшей проблемы.

Коллекторская организация совершает действия, направленные на возврат просроченной задолженности гражданина, возникшей из денежных обязательств.

При взаимодействии с коллекторами обратите внимание на следующее.

1. Подтверждение полномочий коллекторов

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. Сведения реестра являются открытыми и размещаются на сайте ФССП и самой коллекторской организации в сети Интернет.

В течение 30 рабочих дней со дня привлечения коллекторской организации для взаимодействия с должником по просроченной задолженности кредитор должен уведомить об этом должника.

При встрече и телефонном разговоре коллектор обязан сообщить вам наименование кредитора, коллекторской организации, а также свои фамилию, имя, отчество

(последнее при наличии).

При личной встрече с коллектором целесообразно попросить предъявить вам:

- документ, удостоверяющий личность коллектора;

- доверенность, подтверждающую его полномочия;

- копию свидетельства о внесении сведений о коллекторской организации в государственный реестр.

Можно также связаться с банком, МФО, иным кредитором, перед которыми у вас имеется долг, и уточнить информацию о привлечении данной коллекторской организации для возврата задолженности. Желательно сделать это в письменном виде.

2. Права коллекторов и ограничения в их взаимодействии с должником

Коллекторские организации могут взаимодействовать с должником только путем:

личных встреч и телефонных переговоров (непосредственное взаимодействие);

телеграфных, а также текстовых, голосовых и иных сообщений по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи (то есть путем направления телеграмм, сообщений по электронной почте, СМС-сообщений и др.);

почтовых отправлений по месту жительства должника или по месту его пребывания.

Личные встречи и телефонные переговоры с должником допустимы только в рабочие дни в период с 8 до 22 часов, а в выходные и нерабочие праздничные дни - с 9 до 20 часов по местному времени по месту жительства должника или по месту его пребывания, известным кредитору или коллекторской организации.

Также ограничивается частота взаимодействия коллекторов с должником: личные встречи допустимы не более одного раза в неделю; телефонные переговоры - один раз в сутки, два раза в неделю, восемь раз в месяц; телеграфные сообщения и сообщения по сетям электросвязи - два раза в сутки, четыре раза в неделю, шестнадцать раз в месяц. При этом коллекторская организация должна обеспечить аудиозапись всех переговоров с вами, а также запись сообщений по сетям электросвязи.

Звонки автоинформатора также являются телефонными переговорами.

Должник вправе встречаться и вести переговоры с коллекторской организацией только через своего представителя - адвоката, а также вовсе отказаться от такого взаимодействия, но не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки по денежному обязательству. Для этого коллекторской организации нужно направить письменное заявление через нотариуса, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.

В последующем должник в любое время может отменить свое заявление, известив коллекторскую организацию об этом способом, установленным договором (при его наличии), или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения под расписку.

Ни при каких обстоятельствах не допускаются применение к должнику и иным лицам физической силы, угрозы убийством или причинения вреда здоровью; уничтожение или повреждение имущества; оказание психологического давления на должника и иных лиц; использование выражений и совершение иных действий, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц, и т.п.

В качестве психологического давления может рассматриваться в том числе:

сообщение должнику о том, что в случае неуплаты долга его будут разыскивать, в том числе посредством обхода соседей;

осуществление многочисленных звонков, автодозвон;

неоднократные звонки должнику с последующей тишиной в трубке.

3.Получение письменного согласия должника на совершение определенных действий и необходимость заключения соглашений

Коллекторская организация обязательно в письменной форме должна оформлять:

соглашение об иных, кроме установленных законом, способах взаимодействия с должником;

согласие должника на взаимодействие коллекторов с третьими лицами - членами семьи должника и иными проживающими с ним лицами, родственниками, соседями и любыми другими физическими лицами, если ими не выражено несогласие на взаимодействие. Также должно быть оформлено согласие третьего лица на осуществление с ним взаимодействия (если кредитор - кредитная организация, такое согласие требуется для взаимодействия в отношении задолженности по договорам, заключенным после 01.07.2021);

согласие должника на передачу третьим лицам или предоставление им доступа к сведениям о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании, любые другие персональные сведения. Раскрытие этих сведений неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения их в сети Интернет, в каком-либо помещении или на здании, сообщение их по месту работы должника запрещено;

соглашение об изменении частоты взаимодействия с должником посредством встреч, телефонных переговоров, телеграфных и иных сообщений.

Должник вправе в любое время отказаться от исполнения указанных соглашений или отозвать свое согласие. Для этого нужно направить коллекторской организации письменное уведомление через нотариуса, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.

4. Действия в случае превышения коллекторами своих полномочий

Если коллекторы превышают свои полномочия, в частности пытаются изъять у вас имущество, ведут себя агрессивно, угрожают, унижают, оскорбляют, применяют физическую силу и т.п., прекратите общение с ними и вызовите полицию. Указанные действия коллекторов при наличии оснований могут повлечь административную, а также уголовную ответственность.

При визитах коллекторов и телефонных звонках в неустановленное время, чаще, чем предусмотрено законом, с угрозами в ваш адрес рекомендуем по возможности записать переговоры, например, на диктофон, взять детализацию телефонных переговоров у оператора связи, чтобы иметь подтверждение нарушений со стороны коллекторов. Отметим, что операторы связи, оказывающие, в частности, услуги подвижной радиосвязи в сети связи общего пользования, услуги внутризоновой телефонной связи, местной телефонной связи, обязаны хранить голосовую информацию и текстовые сообщения в полном объеме в течение шести месяцев с даты окончания их приема, передачи, доставки или обработки.

Административная ответственность предусмотрена также при совершении коллекторами действий в нарушение законодательства о защите прав и законных интересов физлиц при осуществлении коллекторской деятельности (ст. 14.57 КоАП РФ).

Вы также вправе подать жалобу на действия коллекторов в ФССП и органы прокуратуры с приложением документированных материалов, свидетельствующих о

нарушении закона. Поступление в ФССП сведений о нарушении коллекторской организацией требований к осуществлению коллекторской деятельности может послужить основанием для ее внеплановой проверки.

При выявлении однократного грубого нарушения закона, повлекшего причинение вреда жизни, здоровью или имуществу должника и иных лиц, коллекторская организация может быть исключена из госреестра и лишится права осуществлять коллекторскую деятельность. Те же последствия возможны, если коллекторская организация неоднократно в течение года не выполняет предписания ФССП и нарушает требования законодательства о порядке осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц.

Действия коллекторов можно также обжаловать в судебном порядке (ч. 1 ст. 22 ГПК РФ).

Если вы не являетесь заемщиком или поручителем, однако коллекторы беспокоят вас звонками, ввиду того что ваши персональные данные есть в базе агентства, сообщите им по телефону о вашей непричастности к долгу, а также направьте в адрес коллекторского агентства и кредитора письменное уведомление по почте России заказным письмом с уведомлением о вручении.

Консультационный центр по защите прав потребителей находится по адресу: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173 тел. 8 (38822) 6-42-41.

Интересующие вопросы Вы сможете задать в Единый Консультационный Центр Роспотребнадзора (далее – ЕКЦ), работает в круглосуточном режиме и принимает одновременно до 100 звонков.

Телефон «ЕКЦ»: 8-800-555-49-43.