

## Ограничения, которые должны соблюдать коллекторы

Деятельностью по возврату просроченной задолженности (далее по тексту - коллекторской деятельностью) вправе заниматься только организации, сведения о которых включены в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности. Данный реестр ведет Федеральная служба судебных приставов (далее - ФССП), которая также осуществляет контроль за деятельностью данных организаций и рассматривает жалобы должников на действия данных организаций и их сотрудников. Сведения реестра являются открытыми и размещаются на сайте ФССП и самой коллекторской организации в интернете.

Лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах кредитора (далее по тексту - коллектор) при общении с должником обязан сообщать наименование кредитора и свои ФИО.

**Важно!** Коллектор при общении с должником обязан сообщать имя и индивидуальный идентификационный код (если имеется), наименование кредитора и свои ФИО, сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе ее размер и структура.

### **Допустимые способы взаимодействия с должником:**

- личные встречи и телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие, то есть коллекторы не имеют права звонить родственникам должника, работодателю без оформленного согласия);
- телеграфные, а также текстовые, голосовые и иные сообщения по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи (телеграммы, сообщения по электронной почте, смс-сообщения);
- почтовые отправления по месту жительства или временного 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 организацией.

Также ограничивается частота взаимодействия коллекторов с должником:

- личные встречи допустимы не более 1 раза в неделю;
- коллекторы могут звонить - 1 раз в сутки, 2 раза в неделю, 8 раз в месяц;
- телеграфные сообщения и сообщения по сетям электросвязи - 2 раза в сутки, 4 раза в неделю, 16 раз в месяц.

**Важно!** Все вышеперечисленные способы взаимодействия не могут применять коллекторами в следующих случаях:

- со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания должника банкротом;
- с должником, который может быть: лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности, находится на излечении в стационарном лечебном учреждении, является инвалидом первой группы; является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).

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;
- 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 интернете, 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.

Кредитор не вправе привлекать одновременно двух и более представителей кредитора для осуществления от его имени и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником способами

**Важно!** Законодательством РФ не разрешено коллекторам совершать следующие действия в отношении должников и их близких/родных (т.н. «иных лиц»):

1. применять к должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью;
2. уничтожать или повреждать имущество либо совершать угрозу таких уничтожений или повреждений;
3. применять методы, опасные для жизни и здоровья людей;
4. оказывать психологическое давление на должника и иных лиц, использовать выражения и совершать иные действия, унижающие честь и достоинство должника и иных лиц;
5. вводить должника и иных лиц в заблуждение относительно:
  - оснований и размера долга, причин его неисполнения должником, сроков исполнения обязательства/долга;
  - передачи вопроса о возврате долга на рассмотрение суда, последствий неисполнения обязательства/долга для должника и иных лиц, возможности применения к должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования;
  - принадлежности кредитора (взыскателя долга) или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, к органам государственной власти и органам местного самоуправления;
  - любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

Если гражданин считает, что в отношении него имеются нарушения со стороны коллекторов, то он может направить жалобу на действия коллекторов в службу ФССП, например, через портал Госуслуг. Данная жалоба будет рассмотрена и по ней будет принято решение ФССП в рамках и полномочий. За нарушение законодательства коллекторскому агентству может грозить административная ответственность в виде штрафа до 500 000 руб.

**Обращаем ваше внимание!** В настоящей статье приведены основные условия и общий порядок возможных действий. Однако каждая жизненная ситуация индивидуальная, поэтому она может иметь свое индивидуальное решение. Поэтому, если у Вас появились вопросы после ознакомления с данной статьей, то рекомендуем Вам обратиться к квалифицированным юристам для полной оценки и рисков ситуации на основании имеющихся у Вас документов.