Взаимодействие с коллекторами

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. (ст. 5, ч. 1, 3 ст. 68 Закона от 02.10.2007 N 229-ФЗ). 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 (ч. 1 ст. 1 Закона от 03.07.2016 N 230-ФЗ).

При взаимодействии с коллекторами необходимо обращать внимание на следующее.

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 (ч. 1, 7, 9 ст. 12, ч. 4 ст. 14 Закона N 230-ФЗ; п. 1 Постановления Правительства РФ от 19.12.2016 N 1402).

В течение 30 рабочих дней со дня привлечения коллекторской организации для взаимодействия с должником по просроченной задолженности кредитор должен уведомить об этом должника (ч. 1 ст. 9 Закона N 230-ФЗ).

При встрече и телефонном разговоре коллектор обязан сообщить вам наименование кредитора, коллекторской организации, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) (ч. 4 ст. 7 Закона N 230-ФЗ).

При личной встрече с коллектором целесообразно попросить предъявить вам:

• документ, удостоверяющий личность коллектора;

• доверенность, подтверждающую его полномочия.

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.

Права коллекторов и ограничения в их взаимодействии с должником

Коллекторские организации могут взаимодействовать с должником только путем (ч. 1 ст. 4 Закона N 230-ФЗ):

• 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 (п. 1 ч. 3, п. 1 ч. 5 ст. 7 Закона N 230-ФЗ).

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 (п. 3 ч. 3, п. 2 ч. 5 ст. 7, п. п. 3, 4 ст. 17 Закона N 230-ФЗ).

Звонки автоинформатора также являются телефонными переговорами (ч. 4 разд. V Руководства, утв. ФССП России от 28.06.2022 N 2).

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 (ч. 1, 3, 4 ст. 8 Закона N 230-ФЗ).

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 (ч. 9 ст. 8 Закона N 230-ФЗ).

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. (ч. 2 ст. 6 Закона N 230-ФЗ).

В качестве психологического давления может рассматриваться в том числе (ч. 6 разд. V Руководства):

• 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.

Не допускается непосредственное взаимодействие с должником, направленное на возврат просроченной задолженности, по инициативе коллекторской организации в течение льготного периода, установленного в соответствии с законодательством Российской Федерации (ч. 14 ст. 8 Закона N 230-ФЗ).

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

Коллекторская организация обязательно в письменной форме должна оформлять (ч. 2, 5, 6 ст. 4, ч. 3, 7, 8 ст. 6, ч. 13 ст. 7 Закона N 230-ФЗ; п. 2 ст. 2 Закона от 01.07.2021 N 254-ФЗ):

• 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.

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 (ст. ст. 6.1.1, 19.1 КоАП РФ; ст. ст. 115, 116, 330 УК РФ).

При визитах коллекторов и телефонных звонках в неустановленное время, чаще, чем предусмотрено законом, с угрозами в ваш адрес рекомендуется 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 (п. 5 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 12.04.2018 N 445).

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 (ч. 1, 3 ст. 18 Закона N 230-ФЗ; ч. 2 ст. 56, п. 1 ч. 1 ст. 57, п. 1 ч. 1 ст. 58 Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; п. п. 3, 54 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1004; ст. 21, п. п. 1, 1.1 ст. 22, п. 1 ст. 27 Закона от 17.01.1992 N 2202-1).

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 (п. 4 ч. 1, ч. 2 ст. 16, п. 2 ст. 19 Закона N 230-ФЗ).

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.

Помощник прокурора Кузнецова О.В.