**Это важно знать при общении с коллекторами!**

**Если Вы:**

* Взяли кредит в банке или микрофинансовой организации;
* Согласовывая индивидуальные условия кредитного договора,  
  не воспользовались правом потребителя выразить запрет на уступку долга третьим лицам (коллекторам);
* Не выплатили в установленные сроки занятую сумму с начисленными процентами,

**будьте готовы к тому, что Вам придется взаимодействовать с коллекторами.**

Правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц установлены Федеральным законом от 03.07.2016 № 230 «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».

Указанный закон не освобождает заёмщиков (должников) от исполнения обязательств, поэтому сами по себе требования кредиторов и лиц, действующих от их имени, предъявленные в рамках закона, правомерны и не могут рассматриваться как нарушение прав.

Коллектор - это сотрудник специализированной организации (коллекторского агентства), который в рамках закона обеспечивает возврат просроченной денежной задолженности граждан.

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.

**Важно!** Банк, микрофинансовая организация, перед которой Вы имеете просроченную задолженность, в течение 30 рабочих дней со дня привлечения третьих лиц, обязаны уведомить Вас по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения уведомления под расписку о привлечении коллекторской организации для взаимодействия с должником по просроченной задолженности.

**Коллектор имеет право:**

*1. Проводить личные встречи и телефонные переговоры (осуществлять непосредственное взаимодействие).*

Личные встречи и телефонные переговоры с должником допустимы только в рабочие дни в период с 8.00 до 22.00 часов, а в выходные и нерабочие праздничные дни - с 9.00 до 20.00 часов по местному времени по месту жительства должника или по месту его пребывания.

Законодательством ограничена 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.

*2. Направлять телеграммы, сообщения по электронной почте, СМС-сообщения и др.*

Законодательством ограничено число указанных отправлений: телеграфные сообщения и сообщения по сетям электросвязи - два раза в сутки, четыре раза в неделю, шестнадцать раз в месяц.

*3. Направлять почтовые отправления по месту жительства должника или по месту его пребывания.*

Ограничения по количеству почтовых отправлений законодательством не установлены.

**Как себя вести с коллектором**

1. Если при телефонном разговоре коллектор не представился, попросите его назвать Ф.И.О., наименование и рабочие телефоны коллекторского агентства, юридический адрес организации. Если коллектор отказывается предоставить эти данные, разговор должен быть сразу прекращён.

2. При личной встрече с коллектором попросите предъявить Вам: документ, удостоверяющий личность коллектора; доверенность, подтверждающую его полномочия; копию свидетельства о внесении сведений о коллекторской организации в государственный реестр.

3. Если Вы не получили от кредитной организации уведомление о привлечении коллекторов, потребуйте подтверждения их действий от имени банка или микрофинансовой организации.

4. Не сообщайте коллектору никакую личную информацию, сведения о членах своей семьи, персональные данные. Разговор ведите конструктивно, только в части порядка и сроков погашения имеющегося долга.

5. По возможности все разговоры с коллекторами ведите в присутствии свидетелей. Желательно осуществлять аудиозапись, а при личном общении – видеосъемку. Предупредите коллектора, что разговор записывается. Как правило, после предупреждения собеседник ведет разговор более корректно.

6. Потребуйте от коллектора в письменной форме представить: подробный расчет задолженности с указанием суммы основного долга, процентов, пеней, штрафов за просрочку и иных санкций и порядок их расчета; установочные данные нового кредитора (коллекторского агентства): наименование, адрес местонахождения, банковские реквизиты, ОГРН, ИНН, а также иные данные, позволяющие достоверно установить, кому надлежит выполнять обязательства; сведения о счете, на который требуется перевести денежные средства в счет погашения долга; копию договора уступки права требования.

7. Внимательно изучите бумаги, предъявленные коллектором, в т.ч. с целью удостовериться, что сумма долга в этих бумагах соответствует задолженности перед кредитной организацией.

8. Вы вправе встречаться и вести переговоры с коллекторской организацией 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 в коллекторскую организацию нужно направить письменное заявление по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку. Форма заявления должника об отказе от взаимодействия утверждена приказом ФССП России от 18.01.2018 № 20 «Об утверждении формы заявления должника об осуществлении взаимодействия с кредитором и (или) лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, только через представителя либо об отказе от взаимодействия».

9. Взаимодействие коллектора с третьими лицами (члены семьи, друзья, соседи, коллеги и др.) возможно только при одновременном соблюдении следующих условий: имеется согласие должника на взаимодействие с третьими лицами; третьими лицами не выражено несогласие на осуществление взаимодействия.

Если хотя бы одно из этих условий не выполнено – взаимодействие незаконно.

В случае, если коллекторы превышают свои полномочия, в частности пытаются изъять у Вас имущество, ведут себя агрессивно, угрожают, унижают, оскорбляют, применяют физическую силу, повреждают Ваше имущество, прекратите общение с ними и вызовите полицию. Также следует обратиться с заявлением в полицию, если коллектор требует внести денежные средства не на счет в банке, а передать ему лично, или требует деньги не с должника, а с иных лиц (родственников, соседей). Указанные действия коллекторов могут повлечь административную либо уголовную ответственность.

Также на действия коллекторов можно подать жалобу в территориальный орган Федеральной службы судебных приставов, а также обжаловать их в судебном порядке.