

# Что делать если звонят коллекторы?



## Почему звонят коллекторы?

В соответствии с российским законодательством коллекторскими организациями являются юридические лица, деятельность которых направлена на возврат просроченных финансовых обязательств должника банку или МФО. При этом, коллекторы вправе заниматься своей деятельностью на основании агентского договора (представление интересов банка перед должником) или договора цессии (переуступка прав требования долга).

**Важный момент: В случае, если с Вами связались коллекторы, необходимо внимательно просмотреть договор кредитования (займа). В договоре может содержаться пункт, согласно которому, банк (МФО) не вправе перепродавать имеющийся долг третьим лицам. Следовательно, работа коллекторских организаций по поводу возврата имеющего долга проводиться не может.**

Таким образом, коллекторами являются сотрудники соответствующих агентств. В теории, коллекторы являются связующим звеном между должником и банком и их деятельность, в основном, заключается в досудебном решении возврата денежных средств законными методами. На практике, кроме указанных законных методов возврата просроченной задолженности, коллекторские агентства используют и методы психологического давления и запугивания лиц, имеющих просроченные и непогашенные денежные обязательства.

Федеральный закон №230 обозначил следующие способы и методы взаимодействия коллекторских организаций с должником:

- Звонки;
- Личные встречи;
- Телефонные и телеграфные сообщения;
- Почтовые отправления.

## **Коллекторы звонят по долгу**

Если у должника имеется просроченная непогашенная задолженность, звонков от коллекторских организаций не избежать. Однако, бояться их не стоит. Это вполне «рядовая» процедура взаимодействия с коллекторами. «Сценарий» звонков обычно такой: Вам звонит работник коллекторского агентства. Согласно закону, он должен представиться: назвать фамилию, имя отчество. Также он обязательно должен указать название организации, чьи интересы представляет. Далее должнику должен быть озвучен размер имеющегося долга. В частности, коллектор может предложить варианты решения возникшего долгового спора. С добросовестными коллекторскими организациями разговор происходит подобным образом. К сожалению, не всегда телефонный разговор происходит в конструктивном русле и не на повышенных тонах. Давайте рассмотрим примеры других, «неидеальных» телефонных звонков коллекторов с должниками.

- *Работники коллекторских организаций звонят со «скрытых» номеров. Согласно действующему законодательству, запрещается скрывать информацию и номер телефона, с которого коллекторские агентства связываются с должником путем звонков и СМС-сообщений. Сам факт использования «скрытых» номеров говорит не только о нарушении закона коллекторами, но и о недобросовестности деятельности.*
- *Коллекторы звонят, не представившись и не указывая организацию, которую представляют. Если звонящий отказывается предоставить такую информацию, можете смело прекращать этот телефонный разговор. Вы не обязаны сообщать какую-либо информацию лицу, личность и род деятельности которого не известен.*
- *В ходе разговора работники коллекторской организации просят уточнить ваши данные (например, дату рождения, адрес регистрации и фактического проживания и т.п.). Должник не обязан сообщать коллектору сведения (они у них и так имеются), являющиеся предметом ваших личных персональных данных.*
- *Коллекторы за неуплату имеющегося долга угрожают физической расправой, порчей имущества. Указанные действия являются незаконными и караются уголовной ответственностью в отношении недобросовестных работников коллекторских организаций.*
- *Разговор переходит из конструктивного русле в угрозы и психологическое давление путем введения должника в заблуждение относительно природы*

*долга и возможных последствий: угроза ареста счетов и карт, описание имущества, удержание средств из заработной платы, выезд «групп реагирования», запугивание уголовной ответственностью.*

Вот далеко не исчерпывающий перечень «радужных перспектив» невозврата имеющегося долга. Помните, все действия по взысканию денежных средств применяются к должнику по решению суда и только соответствующими органами. «Вершиной» воздействия коллекторов на лиц, имеющих просроченную задолженность, является право подать в суд для решения имеющегося спора.

## **Коллекторы звонят по чужому кредиту**

Часто работники коллекторских организаций связываются с родственниками, друзьями, соседями, работодателями должника. Однако, нередки случаи, когда коллекторы звонят по чужим кредитам. При этом, не обязательно быть поручителем или созаемщиком.

**Опишем основные причины звонков коллекторов по чужому кредиту:**

1. Кредит (займ) взял ваш родственник или люди из вашего ближайшего окружения. Ваш номер был указан как контактный.
2. На недавно купленную SIM-карту поступают звонки от коллекторов. Часто недобросовестные задолжники меняют номера мобильных телефонов, а их старые, по прошествии некоторого времени, вновь поступают в продажу. Новым владельцам SIM-карты «в наследство» достаются и звонки коллекторов с требованием вернуть долг, о котором вы и знать не знали.
3. Лицо, взявшее на себя денежные обязательства, по ошибке или намеренно неправильно указал номер своего телефона или контактного лица.
4. Возможно, имели место быть мошеннические действия в ваш адрес. К сожалению, в наше время не является проблемой достать чужие персональные данные. Мошенники научились оформлять микрозаймы через интернет, имея на руках паспортные данные любого человека. В этом случае, обезопасьте себя — проверьте свою кредитную историю.

## **Коллекторы звонят родственникам и знакомым**

***В соответствии со ст. 5 ФЗ №230 коллекторские организации могут взаимодействовать с родственниками, членами семьи и иными третьими лицами только при обязательном наличии следующих условий:***

- *Есть согласие должника на взаимодействие с третьими лицами;*
- *Не выражено несогласие третьих лиц на подобное взаимодействие.*

Запомните главное, чужие денежные обязательства не являются основанием для постоянных звонков работников коллекторских агентств. А уж тем более чужой долг не является вашим долговым бременем, как бы вас не уверяли в обратном. Исключения составляют лишь поручители и созаемщики должника. Вы вправе отказаться от подобных телефонных разговоров. Если отказ от общения с коллекторами не прекратил «телефонный террор», то обращайтесь с жалобами в компетентные органы.

## Как часто коллекторы могут звонить?

**Чтобы оградить должников от незаконных посягательств на их права и свободы, законодатель ввел следующие ограничения:**

1. Коллекторы не имеют права связываться с должником в ночное время суток.
2. Разрешенный временной промежуток непосредственного взаимодействия коллекторов и должников составляет:
  - С 8 до 22 часов в рабочие дни;
  - С 9 до 20 часов в выходные и нерабочие праздничные дни.
3. Кроме того, в соответствии со ст. 7 ФЗ №230, введены следующие количественные ограничения:
  - Личные встречи с должником могут производиться не более 1 раза в неделю;
  - Звонить могут не более 1 раза в сутки, 2 раз в неделю и 8 раз в месяц.

Также законодательно указаны категории граждан, с которыми коллекторы не могут связываться путем звонков и сообщений. **К ним относят:**

- Граждане, признанные банкротами;
- Лица, признанные недееспособными или ограниченно дееспособными;
- Лица, находящиеся на лечении в стационарных учреждениях;
- Инвалиды I группы;
- Несовершеннолетние (за исключением эмансипированных).

Коллекторы могут звонить и писать должнику в течение 4 месяцев с момента возникновения просрочки по кредиту (займу), по истечении которых должник вправе отказаться от общения с сотрудниками коллекторских агентств.

В случае превышения количества подобных звонков, сообщений и встреч коллекторов с должником, последние вправе сообщить о нарушении закона в Федеральную службу судебных приставов. Именно судебные приставы имеют право контролировать и наказывать коллекторские организации за их неправомерные действия. В противном случае на недобросовестных коллекторов может быть наложен штраф. А при более серьезных превышениях и уголовная ответственность.

## Как общаться с коллекторами?

### **При звонках коллекторов необходимо соблюдать следующие правила:**

- 1. Общаться или не общаться с работниками коллекторских организаций – Ваше право. Должник при этом не будет нести ответственности. Ни административной, ни гражданско-правовой, ни уголовной. Однако, факт отказа от общения с представителями банка или работниками коллекторских агентств может оказать и негативные последствия.*
- 2. В случае судебного разрешения вопроса возврата просроченной задолженности это может служить поводом того, что должник не пошел по дороге досудебного урегулирования возникшего спора и, соответственно, не пытался изыскать компромиссы решения возврата долга.*
- 3. Убедитесь, что звонящий действительно является работником коллекторского агентства. Если коллектор не представился, не указал наименование организации, которую он представляет (хотя, по закону, он обязан это сделать), попросите его это сделать. Проверить законность деятельности названной коллекторской организации можно через государственный реестр коллекторских агентств на сайте Федеральной службы судебных приставов.*
- 4. Если Вы все же будете общаться с коллекторами, то сохраняйте спокойствие. Не проявляйте эмоции. Выслушайте звонящего, не перебивая. Ведите себя во время разговора уверенно и не оправдывайтесь. Не стоит демонстрировать неуважение, грубить или оскорблять. Вы также несете ответственность за противоправные действия.*
- 5. Обязательно производите аудиозаписи разговоров. Они могут послужить подтверждением факта совершения коллекторами противоправных действий, в том числе, в ходе судебного разбирательства.*

### **Помощь при звонках коллекторов**

В случае, если должник стал жертвой неправомерных действий со стороны коллекторских организаций, нужно обращаться в следующие органы и организации:

- 1. Банк. Письменное обращение в головной офис банка, где был оформлен кредит (займ), с заявлением об отзыве своего согласия на обработку и передачу персональных данных третьим лицам. В банк можно сообщить и о неправомерных действиях коллекторов. Часто администрация банка не хочет проблем и идет навстречу должнику, устраняя возникшие с работниками коллекторских организаций нарушения.*
- 2. Федеральная служба судебных приставов. По любым действиям, которые кажутся вам незаконными, можете обращаться в Федеральную службу судебных приставов. Они занимаются не только исполнительным производством по решению суда, но и принимают обращения граждан по противоправным действиям коллекторских агентств.*
- 3. Полиция. В полицию обращаются, если в сторону должника были применены угрозы убийства, телесных повреждений, повреждения имущества, угрозы в отношении родственников.*

4. *Прокуратура. Рассматривает любые нарушения действующего законодательства.*
5. *Роспотребнадзор. Принимает и рассматривает жалобы по защите прав потребителей.*
6. *Роскомнадзор. Если нарушены законные предписания количества, время звонков.*

## **Если вам позвонили коллекторы, помните несколько простых правил**

1. *Телефонные звонки, личные встречи, почтовые сообщения являются разрешенными законодательством действиями коллекторов.*
2. *Коллекторы не могут звонить в ночное время суток. Разрешенный временной промежуток для общения работников коллекторских агентств с должниками: с 8 до 22 часов в рабочие дни, с 9 до 20 часов в выходные и нерабочие праздничные дни.*
3. *Количество разрешенных звонков: не более 1 раза в сутки, 2 раз в неделю и 8 раз в месяц.*
4. *Звонящие коллекторы в обязательном порядке должны представиться, назвать организацию, которую они представляют, а также сведения о долге (сумма, сроки и т.д.).*
5. *Угрожать физической расправой, порчей имущества, а также вводить должника в заблуждение относительно природы долга и наступления неблагоприятных последствий (опись имущества, арест счетов и карт, удержание части заработной платы и т.п.) не допускается. За такие действия коллекторские организации наказываются, вплоть до уголовной ответственности.*
6. *Звонки родственникам, членам семьи, работодателям возможны только с согласия должника и отсутствия несогласия третьих лиц.*
7. *На неправомерные и незаконные действия коллекторских организаций по возврату просроченного долга должник должен обращаться в банк выдавший кредит (займ), полицию, Федеральную службу судебных приставов, прокуратуру, Роспотребнадзор, Роскомнадзор.*
8. *Старайтесь вести разговор спокойно, не опускайтесь до оскорблений.*

Общение с коллекторами всегда неприятно для должника, но бояться или нервничать не стоит, ведь закон охраняет Вас от недобросовестных действий.

**Тем не менее, если вы не имеете возможности выплатить долг, лучше обратиться к профессионалам, которые помогут с минимальными потерями выйти из этой ситуации. [Обращайтесь за бесплатной юридической консультацией к юристам компании «БФЛ Финанс»](#)**