

Памятка «Как защититься от неправомерных действий коллекторов»

Следует помнить, что 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.

Согласно статье 382 ГК РФ и статьей 12 Федерального закона "О потребительском кредите (займе)", финансовые институты обладают неоспоримым правом на цессию долга. После введения этих законодательных актов в 2014 году уведомление должника о передаче долга стороннему исполнителю стало обязательным, хотя и не требуется получения предварительного согласия от должника на такую передачу. Однако кредитор должен в пределах одного месяца информировать должника о том, что условия договора изменятся и будут исполняться другой компанией.

Если же кредитная организация не осуществляет передачу дебиторской задолженности третьим лицам, взысканием занимается сам банк согласно установленным внутренним процедурам. Обращение к таким внутренним коллекторам может быть предпочтительнее, поскольку они часто предлагают различные опции для реструктуризации долга.

Имеют право на выполнение коллекторских функций только организации, зарегистрированные в официальном Реестре. Этот Реестр контролируется Федеральной службой судебных приставов, причем информация из него доступна всем гражданам через интернет-ресурс, расположена на сайте ФССП России в разделе «Сервисы» http://fssprus.ru/gosreestr_jurlic/.

Цель коллекторов заключается в том, чтобы убедить должника погасить долг, применяя законно допустимые приемы психологического воздействия. В соответствии с ч. 1 ст. 4 Закона № 230-ФЗ, датированного 03.07.2016 года, взаимодействие с должниками может осуществляться тремя способами:

через непосредственные телефонные разговоры или личные визиты;

путем отправки текстовых или аудио сообщений с помощью интернет-сервисов;

посредством направления писем, уведомлений или требований по почте, адресуемых на место регистрации должника.

Эти методы являются исключительными законными способами работы коллекторов. По ч. 2 ст. 6 Закона № 230-ФЗ строго запрещено использовать физическое воздействие, угрозы, а также повреждать или уничтожать имущество должника. Недопустимы также любые другие формы психологического давления, включая оскорбления или действия, унижающие человеческое достоинство. Дополнительно, согласно ч. 9 ст. 7 того же закона, коллекторам запрещается совершать звонки или отправлять сообщения с неидентифицируемых номеров.

Запретные практики в деятельности коллекторов

Коллекторы вынуждены восстанавливать долги, возникшие вследствие кредитных обязательств нечестных заемщиков. В их распоряжении находится набор определенных методов. Однако, используемые ими подходы должны безукоризненно соответствовать установленным правовым нормам. В частности, статьи 6 и 7 Федерального закона "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности", датированные 03.07.2016 г., регламентируют процедуры взаимодействия между коллекторными компаниями и должниками.

Следуя вышеуказанным нормативным документам, категорически запрещается:

Осуществлять контакты с дебитором в период с 22:00 до 8:00 в рабочие дни и с 20:00 до 9:00 в выходные.

Производить более двух телефонных звонков или отправлять свыше четырех сообщений в течение одной недели.

Применять или угрожать физическому насилию в отношении заемщика или его родственников.

Вступать в контакт с должником без полного представления и упоминания компании-коллектора.

Оказывать эмоциональное давление на должника или его ближайших, используя унижающие выражения.

Причинять ущерб или угрожать уничтожением личного имущества заемщика.

Раскрытие личной информации должника третьим лицам без получения его разрешения.

Осведомлять заемщика о неистинной величине долга или неправильных сроках его погашения.

Внушать должнику ложные опасения относительно возможных правовых последствий.

Недобросовестные агенты по взысканию иногда создают неоправданное давление, утверждая, что долг увеличивается с каждым днем, проценты накапливаются, а дело может быть передано органам правопорядка или суду. Несмотря на такие угрозы, условия кредитного договора остаются неизменными, и требование сумм, превосходящих заранее обговоренные условия, является незаконным.

Методы защиты от неправомерных действий коллекторов

При обнаружении противоправных действий со стороны коллекторов, целесообразно сократить с ними общение до минимума. Избегайте диалогов, прерывайте телефонные звонки, избегая разговоров.

В случае необходимости разговора, обязательно запишите его с помощью устройства для записи или предупредите оппонента о записи разговора. Такое

предупреждение законодательством признается защитной мерой, подталкивающей коллектора к законопослушному поведению.

Для возможности привлечения коллекторов к ответственности, важно зафиксировать всю необходимую информацию в процессе разговора: полные данные (ФИО) звонящего, его должностное положение, название и адрес компании, ИНН, ОГРН и прочие сведения. Сохраняйте все угрожающие текстовые сообщения.

Избегайте отвечать на звонки с неизвестных номеров, особенно полученные в неподходящее время. Выключайте мобильный телефон на ночь, блокируйте номера, не приносящие пользы, и при необходимости временно измените свой номер. Рекомендуется установить на смартфон приложение, которое помогает фильтровать спам и блокировать нежелательные вызовы.

При получении угроз или в случае нарушения вашего личного спокойствия от коллекторов, следует немедленно обращаться в полицию. Как доказательства вины коллекторов могут послужить аудиозаписи разговоров, текстовые сообщения и свидетельства. Также можно обратиться с жалобами на действия коллекторов в Федеральную службу судебных приставов. Не забывайте проверить ключевую информацию организации через Национальное бюро кредитных историй, зарегистрировавшись на их веб-сайте.

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора

8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).

Адрес: г. Новосибирск, ул. Спартака, д. 8д, каб. №17,

тел. 8(383)223-97-86.

Часы работы с 08-00 до 16-30 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30

эл. почта: kc_zpp_nsk@mail.ru