

**Если вас беспокоят по ошибке, необходимо обратиться в кредитную организацию или коллекторское агентство с письменным заявлением, а в случае игнорирования обращения — в Банк России, ФССП, прокуратуру.**

## Как должник может защитить свои права

Если коллектор ведет себя неправомерно, направляйте письменное заявление с приложением доказательств факта нарушения (распечатку звонков на ваш телефон от сотового оператора, аудио- или видеозапись разговора и т.п.) в соответствующие органы и организации:

- при нарушении кредитором, новым кредитором или коллектором требований закона (№230-ФЗ) — в Банк России или Федеральную службу судебных приставов (ФССП);
- если это нелегальный коллектор или некредитная организация — в полицию и прокуратуру;
- при угрозах или причинении вреда здоровью, жизни, имуществу — в полицию;
- для возмещения морального вреда и убытков, вызванных неправомерными действиями, — в суд;
- в случае передачи ваших персональных данных третьим лицам без вашего согласия — в Роскомнадзор [www.rkn.gov.ru](http://www.rkn.gov.ru).

## У должника есть не только права, но и обязанности

Если вы взяли кредит или заем, долг нужно будет вернуть. Помните, что неправомерное поведение кредиторов или коллекторов не освобождает вас от обязательств по возврату долга.

Намеренно затягивая выплаты, вы ухудшаете свое положение — ваш долг растет.

Если вы идете на контакт и своевременно выплачиваете долг, даже небольшими частями, можно попробовать договориться о смягчении условий.



**Если вас в судебном порядке признали банкротом, то со дня вынесения соответствующего решения ни кредитор, ни новый кредитор, ни коллектор не вправе продолжать выдвигать требования по возврату задолженности.**

## [hochumoguznao.ru](http://hochumoguznao.ru)

Создано в рамках контракта FEFLP/QCBS-4.4 «Мероприятия, обеспечивающие информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг» Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Минфина России и Всемирного банка.

## Контакты для обращений

Роспотребнадзор  
[www.rosпотребнадzor.ru](http://www.rosпотребнадzor.ru)

Банк России  
[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Финансовый омбудсмен  
[finomb@arb.ru](mailto:finomb@arb.ru)

Федеральная служба судебных приставов [fssprus.ru](http://fssprus.ru)

Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг  
**8 800 100 2926**



правила пользования основными финансовыми услугами



РОСПОТРЕБНАДЗОР  
ИНФОРМИРУЕТ

## коллекторы



## знаю

- как взаимодействовать с кредитором
- как правильно общаться с коллекторами
- куда обращаться в случае неправомерного поведения коллекторов

**Должник** — физическое лицо, имеющее денежное обязательство.

**Кредитор** — физическое или юридическое лицо, имеющее право требовать от должника исполнения обязательств по возврату денежных средств.

**Коллекторское агентство** — включенное в государственный реестр юридическое лицо, ведущее деятельность по возврату просроченной задолженности.

**Требования к коллекторским агентствам и порядку взаимодействия кредиторов и коллекторов с должниками** установлены Федеральным законом от 03 июля 2016 года №230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности».

**Коллектор — сотрудник коллекторского агентства.**

**Право требовать возврата долга имеет:**

- кредитор — вторая сторона по договору с должником;
- новый кредитор — кредитная организация, «купившая» ваш долг у первоначального кредитора;
- коллекторское агентство.

### Как долг попадает к коллектору

Если вы, например, взяли потребительский кредит в банке, но не смогли выплатить его вовремя, банк может передать свое право требовать возврата долга иному лицу<sup>1</sup> (коллекторскому агентству).

Существуют две схемы работы коллекторского агентства:

- покупка долга у банка — агентство становится новым кредитором, и вы должны вернуть деньги не банку, а коллекторскому агентству;
- работа с должником по возврату им денег кредитору (банку) без выкупа долга — вы по-прежнему должны банку.



**Банк выбирает, какая схема для него предпочтительна, и заключает договор с коллекторским агентством.**

### Типовая схема работы коллектора с должником

Коллектор никогда не приходит домой к должнику неожиданно. Личной встрече предшествуют неоднократные звонки и сообщения. Закон ограничивает время и частоту возможных действий по возврату долга.

Только если должник избегает общения по телефону и прямого контакта, кредитор подает на должника в суд, и начинается судебное-исполнительная стадия возврата долга.

И должник, и кредитор (банк или коллектор) заинтересованы в том, чтобы решить дело в досудебном порядке (это дешевле).

<sup>1</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации, ст. 382.

<sup>2</sup> Федеральный закон от 03 июля 2016 года №230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности», ст. 6, ч. 2, 3.

**Кредитор, новый кредитор и коллектор не имеют права<sup>2</sup>:**

- применять физическую силу или угрожать должнику;
- уничтожать или повреждать имущество должника;
- оскорблять или унижать честь и достоинство должника;
- вводить должника в заблуждение;
- причинять вред должнику иным способом;
- без согласия должника сообщать третьим лицам персональные данные должника и сведения о его задолженности.



**Коллектор не является представителем органов власти, не может инициировать уголовное преследование, не имеет права описывать или изымать имущество.**

### Порядок общения с коллектором

1. Попросите пришедшего или позвонившего человека представиться, предъявить документы: оригинал доверенности от коллекторского агентства и удостоверение коллектора.
2. Попросите сообщить сведения об организации (коллекторском агентстве, банке), которую он представляет:
  - наименование и место нахождения;
  - государственный регистрационный номер;
  - почтовый адрес, адрес электронной почты, номер телефона.
3. Попросите представить документы, на основании которых от вас требуют возврата долга (кредитный договор между вами и банком, договор между банком и коллекторским агентством и др.).
4. Выясните размер задолженности и реквизиты банковского счета для погашения задолженности. Лучше получить такие сведения в письменном виде.
5. Чтобы быть уверенным наверняка:
  - проверьте на сайте Федеральной службы судебных приставов, зарегистрировано ли такое коллекторское агентство — [fssprus.ru/gosreestr\\_jurlic](http://fssprus.ru/gosreestr_jurlic);
  - узнайте в коллекторском агентстве, является ли общавшийся с вами человек их сотрудником;
  - выясните у своего кредитора (банка), на каком основании и кому была передана ваша задолженность.