

Как вести себя с коллекторами?

В связи с невыплатами денежных обязательств населения и юридических лиц перед кредиторами в СМИ все чаще встречается слово «коллектор». В традиционном понимании коллектор – это работник специализированной организации, которая занимается возвратом просроченной денежной задолженности граждан.

Граждане могут столкнуться с коллекторским агентством в двух случаях:

- если банк временно привлек такое агентство для проведения мероприятий, направленных на погашение заемщиком просроченной задолженности по кредиту;
- если банк уступил задолженность заемщика коллекторскому агентству на основании соответствующего договора.

При этом действия коллекторов могут затрагивать как самого заемщика по кредитному договору, так и лицо, предоставившего обеспечение по кредитному договору иного заемщика.

При общении с коллекторами необходимо обратить внимание на следующее:

Правом взыскивать задолженность с должника обладают только уполномоченные государственные органы (Федеральная служба судебных приставов) и в установленном порядке. Процесс взыскания строго регламентирован и не предполагает физических мер воздействия. Коллекторские агентства не обладают правом взыскания. Они вправе лишь вести переговоры. Более того, коллекторским агентствам запрещено осуществлять деятельность по досрочному возврату долга заемщиком. Исключением является случай, когда право требовать досрочного исполнения обязательства по кредитному договору предусмотрено законодательством (ч. 1, 3 ст. 15 Закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»).

В процессе возврата задолженности во внесудебном порядке коллекторы вправе: вести с вами переговоры при личной встрече или по телефону, направлять вам письма и уведомления по почте, а также сообщения по электронной почте, смс-сообщения и т.п.

Любые контакты допустимы только в период с 8 до 22 часов (по местному времени) в рабочие дни и с 9 до 20 часов в выходные и нерабочие праздничные дни. Взаимодействовать иными способами коллекторы могут только при наличии письменного согласия должника (ч. 3 ст. 15 Закона № 353-ФЗ).

Коллекторы не имеют права приходить домой или на работу без добровольного согласия гражданина. Его выбор - приглашать или не приглашать коллекторов войти. Неприкосновенность жилища - это конституционное право человека и гражданина.

При непосредственном общении коллектор обязан сообщить наименование коллекторского агентства, его место нахождения для направления корреспонденции, а также свои фамилию, имя, отчество и должность. Если коллекторское агентство привлечено банком временно (т.е. задолженность не

была ему уступлена), коллектор обязан назвать также наименование банка-кредитора (ч. 5 ст. 15 Закона № 353-ФЗ).

При личной встрече с коллекторами они обязаны представить:

- документ, удостоверяющий личность;
 - доверенность, подтверждающую полномочия коллекторов, подписанную руководителем коллекторского агентства;
 - если банк-кредитор уступил право требования по кредитному договору коллекторскому агентству - копию договора уступки права требования (цессии).
- С договором уступки права требования можно ознакомиться, обратившись в само коллекторское агентство.

Если коллекторы отказываются представить перечисленные документы, следует прекратить с ними общение.

Следует убедиться, что действия коллекторов соответствуют правам, предоставленным по доверенности. Так, коллектор не имеет права изымать какое-либо имущество, проводить его опись, оценку и т.п. Это могут совершать только судебные приставы-исполнители в порядке исполнительного производства. Если коллекторы превышают полномочия, предусмотренные доверенностью, а также изымают имущество, нужно немедленно прекратить с ними общение и вызвать полицию.

Не рекомендуется оправдываться, высказывать какие бы то ни было эмоции. Если коллекторы ведут себя агрессивно, угрожают, унижают, оскорбляют, хамят и т.п., следует привлечь внимание соседей, прохожих и немедленно вызвать полицию. Указанные действия коллекторов могут повлечь административный штраф, а также уголовную ответственность по ст. 119 УК РФ (Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью).

Помощник прокурора города

юрист 3 класса

С.А. Смирнов