**Коллекторы: как с ними общаться!**

Коллектор — это специалист по возврату просроченной задолженности. Банки, [микрофинансовые организации](https://fincult.info/article/mikrozaem/) (МФО) и [кредитные потребительские кооперативы](https://fincult.info/article/kreditnyy-potrebitelskiy-kooperativ-chto-eto-i-zachem-on-nuzhen/) (КПК) привлекают коллекторов, если вы не возвращаете долг или не вносите обязательные платежи вовремя.

Иногда коллектор действует просто как агент по поручению кредитора, настоятельно напоминая вам, что нужно вернуть заем. А может перекупить ваш долг — и тогда будет пытаться взыскать просроченную задолженность уже в свою пользу.

Когда долг переходит коллектору, условия по кредиту или займу — сумма долга, проценты, пени и штрафы — остаются прежними. Но вы можете попытаться снизить их, заключив новый договор напрямую с коллектором.

Бояться легальных коллекторов не стоит. Они не запугивают должника, чтобы он погасил кредит любой ценой, а лишь описывают возможные перспективы и вместе с вами ищут способ решить вопрос с долгами. Но несколько правил общения с коллекторами соблюдать все же стоит.

**Договаривайтесь с кредитором напрямую — тогда знакомиться с коллектором не придется**

В жизни, конечно, всякое бывает. Если понимаете, что по объективным причинам никак [не получается вовремя вернуть долг](https://fincult.info/article/kredit-est-a-deneg-net/), свяжитесь с вашим кредитором. В идеале — заранее, до того, как просрочите оплату и испортите таким образом свою [кредитную историю](https://fincult.info/article/kreditnaya-istoriya/).

Можно, например, попросить сделать вам отсрочку или реструктурировать заем — изменить сроки и суммы платежей. Кредиторы, конечно, не обязаны этого делать, но нередко они идут навстречу клиентам.

Если вы все-таки припозднились с оплатой и вам уже звонят представители банка, МФО или КПК, чтобы выяснить причину задержки и предупредить о штрафных санкциях, честно объясните свою ситуацию.

Не бойтесь решать вопросы напрямую — и вам, и кредитору выгоднее разобраться без привлечения специально обученных людей. Вы избежите лишних пеней и штрафов, которые капают за каждый день просрочки, а кроме того — стресса от психологического давления.

**Запишите все данные коллектора**

Когда кредитор все же обращается к коллекторам, он должен сообщить вам об этом в течение пяти рабочих дней. Он может отправить уведомление по электронной почте, заказным письмом, вручить лично или через нотариуса.

Банк, МФО или КПК больше не будут требовать у вас долг — этим займется коллектор. Причем **кредитор вправе привлечь только одно коллекторское агентство** — то есть вас не могут беспокоить по поводу одного кредита или займа представители сразу нескольких организаций.

Когда взыскатель выйдет с вами на связь, запишите информацию, которую он сообщит. Коллектор обязан сказать:

* свои ФИО полностью либо имя и идентификационный цифровой код (такие коды есть даже у роботов-обзвонщиков);
* название или ФИО кредитора;
* название коллекторского агентства;
* общий размер вашего долга, а также отдельно сумму процентов и штрафов.

Все эти данные понадобятся, чтобы проверить полномочия взыскателя. А если он будет нарушать правила общения, вы будете знать, на кого пожаловаться.

**Проверьте коллектора**

Если коллектор называет не то агентство, о котором вас уведомил кредитор, лучше сразу отказаться от общения. Свяжитесь с кредитором и проясните ситуацию.

[По закону](https://rg.ru/2016/07/06/finansi-dok.html) банк, МФО или КПК могут передать ваши долги только коллекторскому агентству из [реестра](https://fssp.gov.ru/iss/svedeniya-reestr-collect/gosreestr_jurlic) Федеральной службы судебных приставов (ФССП). Посмотрите, есть ли коллекторская организация в этом госреестре и действует ли сейчас ее аккредитация.

Затем стоит проверить самого взыскателя. В [реестре ФССП](https://fssp.gov.ru/iss/svedeniya-reestr-collect/gosreestr_jurlic) есть адрес электронной почты коллекторской компании, а также ее сайт, на котором вы найдете телефон для связи. Напишите или позвоните в агентство и попросите подтвердить полномочия взыскателя. Выясните, действительно ли у них работает этот человек, занимается ли он вашим долгом, какой у него номер телефона.

**Изучите правила, по которым должны работать коллекторы**

[Закон](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_200497/) четко описывает, что коллекторам можно делать, а что нет.

Главное правило: коллекторам нельзя быть назойливыми и уж тем более причинять вам какой-либо вред. Если вы почувствовали излишний прессинг — это явный признак того, что взыскатель перегибает палку.

**Коллектору можно**

* **Звонить вам**, в том числе с помощью роботов-обзвонщиков:

с 8:00 до 22:00 в рабочие дни и с 9:00 до 20:00 в выходные и праздники;

не чаще раза в сутки, двух раз в неделю и восьми раз в месяц.

* **Отправлять вам текстовые и голосовые сообщения**, в том числе по электронной почте и через мессенджеры:

с 8:00 до 22:00 в рабочие дни и с 9:00 до 20:00 в выходные и праздники;

не чаще двух раз в сутки, четырех раз в неделю и 16 раз в месяц.

* **Видеться с вами** не более раза в неделю.

Когда коллектор хочет общаться чаще или другими способами, например по видеосвязи, то он обязан заключить с вами отдельное соглашение. Оно будет действовать, только если вы его подпишете уже после возникновения просрочки. Если банк, МФО или КПК заключили с вами такое соглашение еще при выдаче кредита или добавили в ваш кредитный договор пункт о дополнительных способах взыскания, то эти условия не имеют никакой юридической силы. А значит, действия коллектора не по общему регламенту будут считаться нарушением.

Учтите, что правила взаимодействия с взыскателями работают для каждого долга по отдельности. К примеру, если пять ваших долгов попали к коллекторам, то в неделю у вас может быть уже не одна встреча с взыскателями, а пять.

Взыскатели могут **общаться с вашими родственниками** или другими знакомыми (соседями, коллегами), только если и вы, и ваши близкие дали на это свое письменное согласие. А также выдали им разрешение на обработку персональных данных. По закону способы и частота взаимодействия коллекторов с третьими лицами такие же, как и с самим должником.

Ваши родные и знакомые в любой момент могут отказаться от общения с коллектором — даже устно, во время телефонного разговора с ним.

Если же вы сами хотите отозвать согласие на взаимодействие с вашими близкими, нужно направить заявление кредитору или коллектору по электронной почте, заказным письмом с уведомлением, через нотариуса либо вручить лично под расписку.

**Коллектору нельзя**

* **Скрывать свой номер** телефона и адрес электронной почты.
* **Искажать информацию** о сумме долга и последствиях просрочки.
* **Оказывать психологическое давление** и тем более унижать.
* **Раскрывать сведения о вас и вашем долге** третьим лицам, в том числе в интернете или другими публичными способами.
* **Уничтожать или повреждать ваше имущество** либо угрожать этим.
* **Применять физическую силу** или опасные для вашей жизни и здоровья методы либо угрожать этим.

Если коллектор нарушил эти правила и причинил вам либо вашим близким убытки или моральный вред, коллекторской организации грозит штраф до 2 млн рублей. За серьезные или регулярные нарушения организацию могут вообще лишить права заниматься взысканием.

**В каких случаях у меня не могут требовать долг?**

Никто не может требовать от вас погашения долга, если вы:

* лечитесь в стационарном учреждении;
* оказались лишены дееспособности или ограничены в ней;
* инвалид первой группы;
* или несовершеннолетний (за исключением случая, когда суд или орган опеки и попечительства признал вас полностью дееспособным — эмансипированным несовершеннолетним).

Но на все эти случаи нужно подтверждение. А кроме того, долг сам по себе никуда не исчезает, штрафы и пени продолжают его увеличивать. Да, надоедать вам звонками и письмами никто не будет, но взыскать с вас долг через суд ваши кредиторы все равно могут.

Если вы начали процедуру банкротства, ваше общение с кредиторами и коллекторами прекращается автоматически. Все долговые вопросы урегулирует финансовый управляющий, которого вам назначит арбитражный суд.

**Я не хочу общаться с коллектором. Что делать?**

Вы можете направить кредитору или коллектору заявление о том, что не желаете общаться с ними или будете взаимодействовать только через своего представителя — адвоката. Отказаться от взаимодействия с кредитором или коллектором можно через четыре месяца с момента просрочки платежа.

Направьте такое заявление через нотариуса, заказным письмом с уведомлением или вручите его лично под расписку. Если вы неправильно составили документ, то адресат обязан в течение 10 дней после того, как получит ваше заявление, разъяснить, как правильно его оформить.

При этом надо понимать: если вы откажетесь от общения, то кредитор передаст дело в суд. И если суд примет решение, что кредит или заем все-таки нужно вернуть, за дело возьмутся уже не коллекторы, а судебные приставы. И с ними договориться о чем-то будет невозможно. Они имеют право арестовать ваши счета, описать имущество и продать, чтобы погасить ваши долги.

Может показаться привлекательной идея доверить урегулирование своих долгов адвокату или специальному посреднику — они часто называют себя антиколлекторами, или «раздолжнителями». Но эту идею стоит тщательно взвесить.

За консультативной помощью по возникающим вопросам можно обратиться:

-в Общественные приемные Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В. Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-083;
-в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.1.2 тел. 77-20-38, 73-06-77

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.