



Права коллекторов

Как себя вести, если пришли коллекторы
Права коллекторов: что законно, а что нет
Куда жаловаться на самоуправство

«Коллекторский беспредел» – термин, который часто употребляют средства массовой информации. От действий коллекторов страдают тысячи наших сограждан. И это не только потраченные нервы, но часто ущерб имуществу и даже вред здоровью.

Что делать, если к вам в дом пришел коллектор? Какие права у них есть? И куда жаловаться на бессовестных «выбивателей» долгов? Ответы на эти вопросы – в нашей инструкции.

Действия коллекторов не должны выходить за рамки закона!

Действия коллекторов по внесудебному возврату долгов строго регламентированы ст.ст. 12 и 15 Федерального закона от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

Коллекторы обязаны общаться с должниками только следующими способами:

- посредством телефонных переговоров;
- текстовыми и голосовыми сообщениями по сетям электросвязи (в том числе SMS);
- отправкой писем, телеграфных сообщений;
- личных встреч.

Коллекторы могут звонить вам, писать SMS или приходить **только с 08.00 до 22.00** по будням и **с 09.00 до 20.00** в выходные и праздничные дни. Время в законе указано по месту жительства заемщика, а не по месту расположения коллекторской фирмы.

Любые иные действия коллекторов НЕЗАКОННЫ!

Итак, как действовать, если вы стали объектом внимания «выбивателей» долгов?

Если вам позвонил коллектор

Один из основных инструментов коллектора – телефон. Звонят они настойчиво, часто нарушая сон, периодически хамят и сыплют угрозами.

Как себя вести в телефонном разговоре с коллектором?

1. Потребуйте от коллектора представиться: назвать фамилию, имя, отчество, организацию, от имени которой он вам звонит, контакты этой

организации. Данная информация потребуется вам для написания жалоб в различные инстанции, если вы считаете действия коллекторов противоправными.

2. Если просроченного долга у вас нет, то сообщите это коллектору. Звонки не прекратились? Пишите жалобу в прокуратуру и Роспотребнадзор (см. Приложение №1) .
3. Если просроченная задолженность у вас есть, объясните коллектору причину, по которой она появилась, сообщите, что планируете договориться с банком о сроках погашения платежа, обговорить возможность реструктуризации долга. Но платите только по реквизитам банка, в котором брали кредит, не вносите платеж на «левые» счета.
4. Записывайте ваши разговоры с коллекторами на диктофон.

Современные аппараты (стационарные телефоны и мобильные) позволяют вести запись разговоров без применения специальных технических устройств. Обязательно предупредите собеседника о том, что ведете диктофонную запись. Это может избавить вас от неприятных выпадов с его стороны.

Коллекторы в телефонном разговоре хамят, угрожают, звонят в неурочное время?

1. Пишите жалобу в полицию. Унижение ваших чести и достоинства со стороны коллектора является нарушением ст. 5.61 Кодекса об административных правонарушениях «Оскорбление» (см. Приложение №2) .
2. Пишите жалобу в прокуратуру и Роспотребнадзор. В жалобе укажите факты противоправных действий коллекторов: оскорбления, звонки в неурочное время, угрозы и т. д. (см. Приложение №3).
3. Если коллекторы доходят до прямых угроз в ваш адрес, то в их действиях может усматриваться состав преступления, предусмотренного ст. 163 УК РФ «Вымогательство». В этом случае пишите заявление в полицию (см. Приложение №4) .

Если коллекторы пришли к вам в дом

Запомните: лучше вообще не впускать коллекторов в квартиру. Если есть желание пообщаться, делайте это через закрытую дверь. Начнут ломать замки, двери – срочно звоните в полицию. Предупредите незваных гостей о своем звонке.

Но если все-таки дверь открыли:

1. Потребуйте от коллекторов представиться: назвать фамилию, имя отчество, организацию, которую представляют, контакты этой организации. Данная информация поможет вам при составлении жалобы в различные инстанции.
2. Не пускайте коллекторов в квартиру. Входить в помещение без вашего согласия они не имеют права. Если же коллекторы пытаются войти в квартиру против вашей воли, звоните в полицию (02, 112 – единая служба спасения).
3. Если коллекторы все-таки прошли в помещение без вашего согласия, предупредите их об уголовной ответственности. Сообщите, что решать вопрос о задолженности с ними не собираетесь, а спор разрешите в судебном порядке. Действия коллекторов в данном случае подпадают по ст. 139 УК РФ «Нарушение неприкосновенности жилища». После их ухода напишете заявление в полицию с требованием привлечь коллекторов к уголовной ответственности (см. Приложение №5) .
4. Если коллекторы угрожают вам насилием или применяют физическую силу, зовите на помощь соседей, попытайтесь позвонить в полицию. По возможности выйдите на лестничную клетку и постучите в двери соседних квартир либо выйдите во двор и попросите о помощи. Знайте, что в данном случае действия коллекторов могут квалифицироваться по ст. 163 УК РФ «Вымогательство», ст. 119 УК РФ «Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью». Пишите заявление в полицию (см. Приложение №6) .

Если коллекторы исписали надписями стены подъезда

Надписи с требованием вернуть долг появляются на фасадах домов, стенах подъездов, даже на припаркованных во дворе автомобилях. Часто надписи носят оскорбительный характер. Вне зависимости от того, что написали коллекторы, их действия могут подпадать под ст. 139 УК РФ «Хулиганство». Поэтому пишите заявление в полицию с требованием привлечь виновных к уголовной ответственности (см. Приложение №7). К заявлению приложите фотосвидетельства надписей.

Дадим общую рекомендацию по общению с сотрудниками коллекторских агентств. Разговор с агрессивно настроенными «выбивателями» долга лучше свести к следующей фразе:

*«Наш разговор записывается на диктофон (если говорите по телефону).
Завтра я иду писать заявления в прокуратуру и полицию по факту...».*

И далее назовите конкретное нарушение, которое допустил грубый собеседник, желательно с отсылкой к нормативному акту. Например: *«... по факту угрозы убийством. Ответственность за это предусмотрена ст. 119 Уголовного кодекса».*

Приведем список наиболее часто допускаемых коллекторами нарушений, за которые предусмотрена административная или уголовная ответственность:

- унижают вашу честь и достоинство в неприличной форме – ст. 5.61 КоАП РФ «Оскорбление»;
- требуют передать деньги и имущество с применением угроз – ст. 163 УК РФ «Вымогательство»;
- угрожают убить вас или ваших близких, причинить телесные повреждения – ст. 119 УК РФ «Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью»;
- входят в вашу квартиру против вашей воли – ст. 139 УК РФ «Нарушение неприкосновенности жилища»;
- пишут оскорбительные надписи на стенах подъезда – ст. 139 УК РФ «Хулиганство».

ОБРАЗЦЫ ЗАЯВЛЕНИЙ

Приложение №1

В прокуратуру _____
(наименование субъекта РФ)

В территориальное Управление Федеральной
службы по надзору в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека по _____
_____ (наименование субъекта РФ)

от _____,
(Ф.И.О.)
проживающего (-ей) по адресу: г. _____,
ул. _____, Д. _____, кв. _____,
тел.: _____

Жалоба

Я, _____, «___» _____ года
(Ф.И.О.)

заключил кредитный договор № _____ с _____
_____ (далее – Банк).
(наименование банка)

В соответствии с договором мне были предоставлены денежные средства, был установлен график платежей по погашению кредита. Я исправно выплачиваю денежные средства в объемах, установленных кредитным договором.

«___» _____ года на мой телефон стали поступать звонки с требованиями погасить долг. Звонившие представлялись сотрудниками коллекторского агентства _____.
(наименование коллекторского агентства)

Я многократно объяснял сотрудникам этого агентства, что плачу денежные средства, а их требования ошибочны, но на мой телефон продолжают поступать звонки с требованием вернуть долг.

Я полагаю, что действия сотрудников банка нарушают Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» и могут подпадать под действие ст. 183 УК РФ «Незаконные получение и разглашение сведений, составляющих коммерческую, налоговую или банковскую тайну», а также нарушают Федеральный закон от 21.12.2013 №353-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «О потребительском кредите (займе)».

В связи с указанными выше обстоятельствами

ПРОШУ:

1. Провести проверку законности действий сотрудников банка и коллекторского агентства.
2. Сообщить мне о результатах проведенной проверки в установленный законом срок на адрес, указанный мной в жалобе.

_____/_____
(подпись) (расшифровка подписи)

«__» _____ 201_ г.

Приложение №2

В _____
(наименование отдела полиции МВД РФ)
от _____,
(Ф.И.О.)
проживающего (-ей) по адресу: г. _____,
ул. _____, Д. _____, кв. _____,
тел.: _____

Заявление

Я, _____, «__» _____
(Ф.И.О.)

года заключил кредитный договор № _____ с _____ (далее – Банк).
(наименование банка)

В соответствии с договором мне были предоставлены денежные средства, был установлен график платежей по погашению кредита.

В связи со сложной финансовой ситуацией, начиная с «__» _____ года, я выплачивал денежные средства в меньшем объеме, чем то установлено кредитным договором/не уплачивал денежные средства.

«__» _____ года на мой телефон стали поступать звонки с требованиями погасить долг. Звонившие представлялись сотрудниками коллекторского агентства _____.
(наименование коллекторского агентства)

Сотрудники коллекторского агентства высказывали оскорбления в мой адрес, выражались грубой нецензурной бранью.

Считаю, что в действиях коллекторов усматривается состав административного правонарушения, предусмотренного ст. 5.61 Кодекса об административных правонарушениях «Оскорбление».

На основании вышеизложенного

ПРОШУ:

1. Произвести проверку действий _____.
(наименование коллекторского агентства)
2. В случае выявления нарушения действующего законодательства в действиях _____ возбудить
(наименование коллекторского агентства)
административное дело.



3. О результатах проведенной проверки прошу сообщить на предоставленный мной адрес.

Приложения:

1. Копия паспорта.
2. Расшифровка записи телефонного разговора (если имеется).

_____/_____
(подпись) (расшифровка подписи)

«__» _____ 201_ г.

Приложение №3

В прокуратуру _____

(наименование субъекта РФ)

В территориальное Управление Федеральной
службы по надзору в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека по _____

_____ (наименование субъекта РФ)

от _____,

(Ф.И.О.)

проживающего (-ей) по адресу: г. _____,

ул. _____, Д. _____, кв. _____,

тел.: _____

Жалоба

Я, _____, «__» _____

(Ф.И.О.)

года заключил кредитный договор № _____ с _____ (да-
лее – Банк). (наименование банка)

В соответствии с договором мне были предоставлены денежные сред-
ства, был установлен график платежей по погашению кредита.

В связи со сложной финансовой ситуацией, начиная с «__» _____
года, я выплачивал денежные средства в меньшем объеме, чем то установ-
лено кредитным договором/не уплачивал денежные средства.

«__» _____ года на мой телефон стали поступать звонки с требо-
ваниями погасить долг. Звонившие представлялись сотрудниками коллек-
торского агентства _____.

(наименование коллекторского агентства)

Я многократно объяснял ситуацию сотрудникам этого агентства, а так-
же пояснял, что плачу деньги по мере возможности и что банк уведомлен
о сложившейся ситуации.

Но сотрудники коллекторского агентства _____

_____ (перечислить нарушения, которые допустили сотрудники коллекторского агент-
ства: звонки в непопозволенное по закону время, оскорбления, угрозы вам лично и чле-
нам вашей семьи с указанием конкретных фраз).

Я полагаю, что действия сотрудников банка нарушают Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» и могут подпадать под действие ст. 183 УК РФ «Незаконные получение и разглашение сведений, составляющих коммерческую, налоговую или банковскую тайну», а также нарушают Федеральный закон от 21.12.2013 №353-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «О потребительском кредите (займе)».

Кроме того, я полагаю, что действия сотрудников коллекторского агентства могут подпадать под действие ст. 119 «Угроза убийством или причинение тяжкого вреда здоровью», ст. 163 УК РФ «Вымогательство», ст. 5.61 КоАП РФ «Оскорбление».

На основании вышеизложенного

ПРОШУ:

1. Провести проверку законности действий сотрудников банка и коллекторского агентства.
2. Сообщить мне о результатах проведенной проверки в установленный законом срок на адрес, указанный мной в жалобе.

Приложения:

1. Копия паспорта.
2. Расшифровка записи телефонного разговора (если имеется).

_____/_____
(подпись) (расшифровка подписи)

«__» _____ 201_ г.

Приложение №4

В _____
(наименование отдела полиции МВД РФ)
от _____,
(Ф.И.О.)
проживающего (-ей) по адресу: г. _____,
ул. _____, Д. _____, кв. _____,
тел.: _____

Заявление

Я, _____, «___» _____
(Ф.И.О.)

года заключил кредитный договор № _____ с _____ (далее – Банк).
(наименование банка)

В соответствии с договором мне были предоставлены денежные средства, был установлен график платежей по погашению кредита.

В связи со сложной финансовой ситуацией, начиная с «___» _____ года, я выплачивал денежные средства в меньшем объеме, чем то установлено кредитным договором/не уплачивал денежные средства.

«___» _____ года на мой телефон стали поступать звонки с требованиями погасить долг. Звонившие представлялись сотрудниками коллекторского агентства _____.
(наименование коллекторского агентства)

Сотрудники коллекторского агентства высказывали угрозы в мой адрес / в адрес моих близких, родственников.

(приведите примеры угроз со стороны коллекторов, можно дословно)

Считаю, что в действиях коллекторов усматриваются составы преступлений, предусмотренных ст. 163 УК РФ «Вымогательство», ст. 119 УК РФ «Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью».



На основании вышеизложенного

ПРОШУ:

1. Произвести проверку действий _____.
(наименование коллекторского агентства)
2. В случае выявления нарушения действующего законодательства в действиях _____ возбудить уголовное дело.
(наименование коллекторского агентства)
3. О результатах проведенной проверки прошу сообщить на предоставленный мной адрес.

Приложения:

1. Копия паспорта.
2. Расшифровка записи телефонного разговора (если имеется).

_____/_____
(подпись) (расшифровка подписи)

«___» _____ 201_ г.

Приложение №5

В _____
(наименование отдела полиции МВД РФ)
от _____,
(Ф.И.О.)
проживающего (-ей) по адресу: г. _____,
ул. _____, Д. _____, кв. _____,
тел.: _____

Заявление

Я, _____, «___» _____
(Ф.И.О.)

года заключил кредитный договор № _____ с _____ (далее – Банк).
(наименование банка)

В соответствии с договором мне были предоставлены денежные средства, был установлен график платежей по погашению кредита.

В связи со сложной финансовой ситуацией, начиная с «___» _____ года, я выплачивал денежные средства в меньшем объеме, чем то установлено кредитным договором/не уплачивал денежные средства.

«___» _____ года ко мне домой, по вышеуказанному адресу, пришли неизвестные мне люди, которые представились сотрудниками коллекторского агентства _____.
(наименование коллекторского агентства)

Данные граждане без моего разрешения, против моей воли проникли в вышеуказанное помещение.

Считаю, что в действиях коллекторов усматривается состав преступления, предусмотренного ст. 139 УК РФ «Нарушение неприкосновенности жилища».

На основании вышеизложенного

ПРОШУ:

1. Произвести проверку действий _____.
(наименование коллекторского агентства)



2. В случае выявления нарушения действующего законодательства в действиях _____ возбудить уголовное дело.
(наименование коллекторского агентства)
3. О результатах проведенной проверки прошу сообщить на предоставленный мной адрес.

Приложения:

1. Копия паспорта

_____/_____
(подпись) (расшифровка подписи)

«___» _____ 201_ г.

Приложение №6

В _____
(наименование отдела полиции МВД РФ)
от _____
(Ф.И.О.)
проживающего (ей) по адресу: г. _____,
ул. _____, Д. _____, кв. _____,
тел.: _____

Заявление

Я, _____, «__» _____
(Ф.И.О.)

года заключил кредитный договор № _____ с _____
(далее Банк). (наименование банка)

В соответствии с договором мне были предоставлены денежные средства, был установлен график платежей по погашению кредита.

В связи со сложной финансовой ситуацией, начиная с «__» _____ года, я выплачивал денежные средства в меньшем объеме, чем то установлено кредитным договором/не уплачивал денежные средства.

«__» _____ года ко мне домой, по вышеуказанному адресу, пришли неизвестные мне люди, которые представились сотрудниками коллекторского агентства _____.

(наименование коллекторского агентства)

Они требовали: _____

(приведите примеры угроз со стороны коллекторов, можно дословно)

Считаю, что в действия коллекторов усматриваются составы преступлений, предусмотренных ст. 163 УК РФ «Вымогательство», ст. 119 УК РФ «Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью».

На основании вышеизложенного

ПРОШУ:

1. Произвести проверку действий _____.
(наименование коллекторского агентства)



2. В случае выявления нарушения действующего законодательства в действиях _____ возбудить уголовное дело.
(наименование коллекторского агентства)
3. О результатах проведенной проверки прошу сообщить на предоставленный мной адрес.

Приложения:

1. Копия паспорта.
2. Расшифровка записи телефонного разговора (если имеется).

_____/_____
(подпись) (расшифровка подписи)

«___» _____ 201_ г.

Приложение №7

В _____
(наименование отдела полиции МВД РФ)
от _____,
(Ф.И.О.)
проживающего (-ей) по адресу: г. _____,
ул. _____, Д. _____, кв. _____,
тел.: _____

Заявление

Я, _____, «___» _____
(Ф.И.О.)

года заключил кредитный договор № _____ с _____
(далее – Банк). (наименование банка)

В соответствии с договором мне были предоставлены денежные средства, был установлен график платежей по погашению кредита.

В связи со сложной финансовой ситуацией, начиная с «___» _____ года, я выплачивал денежные средства в меньшем объеме, чем то установлено кредитным договором/не уплачивал денежные средства.

«___» _____ года в подъезде моего дома (на фасаде, в лифте и др.) появились надписи следующего содержания: _____

(дословно привести текст надписей)

Считаю, что в действиях тех, кто расписал стены (фасад, лифт и др.), усматривается состав преступления, предусмотренного ст. 139 Уголовного кодекса «Хулиганство».

На основании вышеизложенного

ПРОШУ:

1. Провести проверку действий неизвестных лиц.
2. В случае выявления нарушений действующего законодательства возбудить уголовное дело.
3. О результатах проведенной проверки прошу сообщить на предоставленный мной адрес.



Приложения:

1. Копия паспорта.
2. Фотографии надписей на стенах подъезда (фасаде дома, в лифте).

_____/_____/_____
(подпись) (расшифровка подписи)

«__» _____ 201_ г.



Спасибо!

Надеемся, что наша инструкция
была вам полезна!

Телефон горячей линии

8 800 755 55 77

Сайт Центра защиты прав граждан
«Справедливая Россия»

www.spravedlivo.center

В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!