**Что можно и что нельзя коллектору?**

Еще совсем недавно коллекторы применяли к должникам практически любые меры психологического воздействия, а иногда доходило и до физического. Их поведение никак не регламентировалось. Но с января 2017 года вступил в силу [закон](https://rg.ru/2016/07/06/finansi-dok.html), который четко описывает, что им можно делать, а что нет. Теперь коллекторы должны быть предельно корректными и вежливыми.

**Правила коллектора**

|  |  |
| --- | --- |
| **Коллектору можно** | **Коллектору нельзя** |
| * **Звонить вам:**

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 месяцКоллектор обязательно должен назвать свое имя и наименование кредитора, которого он представляет.* **Отправлять вам телеграфные, текстовые и голосовые сообщения:**

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 месяцСообщения должны содержать наименование кредитора и имя коллектора, номер контактного телефона и напоминание о просроченной задолженности – без указания ее размера и структуры.* **Видеться с вами:**

не более раза в неделю* **Общаться с вашими родственниками или третьими лицами:**

если вы давали на это свое письменное согласие (вы могли подписать его, когда брали кредит или заем), а близкие не выразили несогласияВаши родные и друзья в любой момент могут отказаться от дальнейшего общения с коллектором – даже устно, во время телефонного разговора с ним. Если же вы хотите отозвать свое согласие на взаимодействие с третьими лицами, нужно направить кредитору или коллектору заявление: через нотариуса, по почте заказным письмом с уведомлением либо лично под расписку.**В вашем договоре с кредитором могли быть прописаны и другие способы или частота взаимосвязи с коллектором, но вы всегда имеете право от них отказаться.** | * **Скрывать свой номер** телефона и адрес электронной почты
* **Оказывать психологическое давление** и тем более унижать
* **Давать неверную информацию:** по поводу суммы долга и сроков погашения; обращения в суд и уголовного преследования

Даже если коллектор перекупает долг, условия по кредиту или займу – сумма долга, проценты, пени и штрафы – остаются прежними. Но вы можете снизить их, заключив новый договор уже с коллектором.* **Обманывать относительно своего статуса:** заявлять о своей принадлежности к госорганам
* **Раскрывать сведения о вас и вашем долге** третьим лицам, в том числе в интернете или другими публичными способами
* **Применять физическую силу** или опасные для вашей жизни и здоровья методы либо угрожать этим
* **Уничтожать или повреждать ваше имущество** либо угрожать этим
 |

Если коллектор нарушил эти правила и своими действиями причинил вам либо вашим близким убытки или просто моральный вред, коллекторской организации грозит штраф до 2 млн рублей.

## Куда жаловаться?

Если вы считаете, что ваши права нарушил банк, МФО или КПК, например не сообщили вам вовремя, что передали ваш долг коллектору, отправьте жалобу в Банк России через [специальную форму](https://www.cbr.ru/Reception/Message/Register?messageType=Complaint).

Если уверены, что ваши права нарушают коллекторы, обращайтесь в  [Федеральную службу судебных приставов](http://fssprus.ru/).

Если речь идет о серьезных нарушениях, таких как угрозы жизни и здоровью, пишите заявление в полицию.

## 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. О том, как официально объявить себя неплатежеспособным, читайте в [статье про личное банкротство](https://fincult.info/article/bankrotstvo-fizicheskikh-lits/).

**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.