

Новый закон о коллекторах – законодательная база работы коллекторов

Проект Федерального закона под номером 999547-6 и названием «**О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату долгов**» был принят 17 февраля в Государственную думу, а опубликован 1 марта 2016 года.

Но в силу он вступил через полгода с момента публикации и огласки - то есть, **в августе 2016-го**.

Отсрочка была необходима для того, чтобы с новым законом смогли ознакомиться все граждане, заинтересованные в деятельности коллекторских агентств.

Данный законопроект регулирует деятельность коллекторских организаций, а также:

1. Следит за действиями сотрудников (кредиторов), а также определяет, как следует вести себя при «выбивании» долгов.
2. Отмечает лиц, которые могут обращаться к должникам.
3. Определяют лиц, к которым не следует обращаться с решением данного вопроса по причине здоровья.
4. Указывают на частоту использования в работе указанных способов взаимодействия.
5. Описывают действия, которые будут считаться правонарушениями, ущемляющими права должников.

Это - главный закон, который будет регулировать коллекторскую работу.

[Антиколлекторские агентства – спасательный круг для заемщика-должника!](#)

Также в активе законодательной базы имеются и другие нормативно-правовые документы:

1. Постановление Пленума Верховного суда РФ под номером 17, утвержденное 28 июня 2012 года. В пункте 51 данного документа говорится о том, что банку запрещено передавать, разглашать информацию по кредитным договорам компаниям без лицензии.
2. Письмо Роспотребнадзора, написанное 23 июля 2012 года, под номером 01/8179-12-32. В данном документе пункт 11 указывается на то, что специалисты могут потребовать у кредитора любые данные, прописанные в договоре кредита.
3. Статья 382, 388 ГК РФ. Кредитор имеет полное право перепродать долг, но должен уведомить должника.
4. Статья 857 ГК РФ, а также статья 26 Федерального Закона «О банках и банковской деятельности» контролирует деятельность банковских организаций и коллекторских служб.
5. Федеральный Закон под номером 152 и названием «О персональных данных» защищает сведения о должнике.
6. Федеральный Закон под названием «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и номером 149 ведет контроль сведений, их распространения.

Правила работы коллекторов – какие методы работы коллекторских агентств законны?

В соответствии со статьей 4 ФЗ №999547-6, коллекторы могут действовать так:

1. Звонить и беседовать с должниками.
2. Оставлять голосовые сообщения.
3. Проводить с ними личные встречи.
4. Отправлять письма с просьбой связаться с агентством и решить вопрос долга.
5. Отправлять телеграммы.
6. Пользоваться интернетом и писать на электронные ящики должников.

Такие же действия коллекторы могут проводить в отношении представителя заемщика, но проверив перед беседой или звонком соответствующие документы, подтверждаемые законное представительство данного лица и согласие должника. Кстати, согласие третьего лица – представителя - коллектор также должен попросить (ст.9 ФЗ №152).

Еще важные условия и требования к коллекторским службам: осуществляя коллекторскую деятельность, сотрудники должны:

1. Быть разумными (ст.6 нового законопроекта), ведь часто они переходят грань.
2. Сообщать о новом лице, которое будет заниматься делом о долге, в течение 30 дней (ст.9 закона о коллекторах).
3. Отвечать заемщикам на их вопросы сразу по телефону, личной беседе, либо в течение 1 месяца при письменном ответе (ст.10 того же закона).
4. Быть добросовестными.

Запрещенные методы в коллекторской деятельности – повод обращаться в правоохранительные органы!

Законопроект № 999547-6 предусматривает категорию лиц, с которыми запрещено любое взаимодействие, иначе оно может навредить.

К исключительным должникам относят:

1. Банкротов, которых суд назначил такими (ФЗ №127).
2. Недееспособных людей.
3. Лиц, имеющих ограниченные способности.
4. Тех, кто лечится в медицинском учреждении.
5. Инвалидов 1 группы.
6. Несовершеннолетних детей.

Если коллектор любым методом пытается воздействовать на таких должников, то его запросто можно привлечь к административной ответственности.

В статьях 5-7 данного закона также определены действия, которые будут считаться нарушениями со стороны коллекторских организаций.

Гражданин РФ сможет обратиться в полицию или прокуратуру в любом случае, если со стороны службы возврата долгов было замечено следующее:

1. Угрожали физическим нападением, расправой, говорили, что причинят вред здоровью заемщику и членам его семьи, родственникам.
2. Пугали порчей или полным уничтожением имущества.
3. Собирались или применили способы, которые считаются опасными, вредящими для людей.
4. «Давили» психологическими способами путем ведения беседы с заемщиком, его родственниками.
5. Унижали, оскорбляли.
6. Не отвечали на вопросы должника, касающиеся правовой основы дела. Например, умолчали о сроках и размерах выплат.
7. Не представляются сами и не предоставляют документы, которые подтвердят об их деятельности. При каждом обзвоне кредитор должен называть свои инициалы и компанию, которую представляет.
8. Причиняли вред другими способами, злоупотребляя своими правами.
9. Разглашали личную информацию, передавали ее лицам, которым не должны, без согласия кредитозаемщика. Согласие обязательно оформляют письменно (ст.9 ФЗ №152).
10. Управляющий банковской организации звонил от имени коллекторского агентства. Помните, что «выбивать» долг не может руководитель, так как в его обязанности это не входит. Так бывает, что долг продается коллекторской службе, которая и должна пойти на контакт с должником, убедить его выплачивать взятые в кредит средства. Если же вам звонит специалист коллекторской службы и представляется руководителем банка, знайте, таким образом он пытается на вас «надавить» и действует незаконно.
11. Вас «достаю» несколько специалистов коллекторской службы. Помните, что кредитор вправе привлекать только одного специалиста, который будет сотрудничать с должником и договариваться об уплате долгов. Два и более сотрудника вам не должны звонить, у них нет на это права. Но стоит учитывать, что по одному делу могут назначить нового коллектора.
12. Были совершены действия со стороны коллектора, имеющего судимость ранее или в настоящее время по преступлениям, совершенным против личности человека, либо в экономической сфере, либо против госвласти или общественной безопасности. Злоумышленники не могут работать в коллекторских службах ни на каких условиях.
13. Иностранцы, привлеченные организацией, занимались «выбиванием» долгов с российских граждан. Иностранцы таких служб не могут осуществлять коллекторскую деятельность по отношению к гражданам РФ. Помните также, что сотрудник агентства должен разговаривать на русском языке, иначе можно обратиться в органы прокуратуры, которые быстро «прикроют» работу липовой организации.
14. Звонки совершались, телеграммы и письма посылались с 10 часов вечера до 8 часов утра в рабочие дни недели.
15. Коллекторы звонили, писали во время праздников, выходных с 8 часов вечера до 9 часов утра.
16. Сотрудники очень часто связывались с должником и его семьей, родственниками – встречались, приезжали домой больше 1 раза в неделю.
17. Надоедали звонками на домашний или сотовый телефоны. Звонить сотрудники могут 1 раз за сутки, либо 2 раза за неделю, либо 8 раз за календарный месяц. Если звонков больше, то действия сотрудников считаются неправомерными. За это их можно наказать.
18. Очень часто писали сообщения, смс. Могут специалисты служб отправлять 2 сообщения в сутки, либо 4 раза в неделю, либо 16 раз в месяц. Это количество не должно быть другим.

19. Было получено сообщение по электронной почте, смс или телеграмма без данных: ФИО кредитора, его контактные данные, либо сведения о лице-представителе, а также любая важная информация о долговых обязательствах.
20. В письме, которое прислали по почте, не была указана такая информация: название организации, ее регистрационный номер, ИНН, адрес нахождения, инициалы физического лица-кредитора и его номер для ИП. Кроме того, возможно будет забыт адрес электронной почты, номер для связи по телефону.
21. В письме не прислали важные документы. Обязательно к письму должны прилагаться документы. Они должны быть пропечатаны так, чтобы все буквы и цифры были видны. Кроме того, договор должен быть подписан, на нем будет печать и инициалы руководителя. Также обязаны прислать документы, содержащие информацию о долге, его размере, и реквизиты банка для оплаты.
22. Брали денежные средства у должника. Запомните, если вы хотите сотрудничать с коллекторами, то вам должны предоставить расчетный счет в банке. Оплачивать долг коллектору нельзя, иначе это действие будет считаться взяточничеством.

Заметьте, что коллекторские агентства, их сотрудники при нарушении интересов и прав должников должны быть привлечены **к гражданско-правовой ответственности (ст.11 того же законопроекта)**.

При несоблюдении данного закона они возместят убытки и моральный вред стороне кредитозаемщика.