КОЛЛЕКТОРСКИЕ АГЕНТСТВА: ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ

Коллекторское агентство – это компания, основной деятельностью которой является взыскание долга в досудебном порядке. На территории РФ большинство таких организаций работают в качестве агентов банковских учреждений. Услуги коллекторского агентства – не бесплатные. За определенное вознаграждение (15-35% от суммы долга) коллекторы «выбивают» просроченную проблемную задолженность на основании заключенного с банками агентского договора. В дальнейшем должники выплачивают кредит на реквизиты банковской структуры.

Федеральный закон от 03.07.2016 N 230-ФЗ (ред. от 26.07.2019) "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях"

Кредиторы также имеют право продать долг коллекторам по договору цессии, если соответствующий пункт содержится в кредитном договоре между заемщиком и банком. Законодательным разрешением тому служит ст. 382 ГК РФ, где прямо отражены основания и порядок перехода прав кредитора к иному лицу. И тогда платить долг потребуется уже на другие реквизиты нового кредитора.

До 2014 года деятельность коллекторских агентств на территории российского государства не имела законодательного регулирования. В стране творился настоящий хаос в данном направлении. С принятием [закона № 353-ФЗ](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155986/) у банков и заемщиков появились новые права и обязанности. Новый кредитор (коллектор) уже не мог разглашать конфиденциальную информацию о заемщике, был ограничен в частоте и времени звонков, встреч с должниками. Однако нарушения со стороны представителей коллекторских фирм продолжались. Нередко [жалобы должников на коллекторов](https://ojivaem.ru/kakplatitkredit/kollektory-ugrozhayut/zhaloba-na-kollektorov/) становились причиной судебных разбирательств (угрозы, избиения, материальный ущерб и пр.).

Поправки к ФзNo230 приняты государственной думой в начале 2018 года, и все его положения направлены были на регулирование работы МФО касательно возвратов денежной задолженности физическими лицами. Согласно данному нормативному документу требовать погашения кредита имеет право сам кредитор или же включенная в государственный реестр организация, специализирующаяся на возврате задолженности.

Подобные крайности привели правительство к принятию нового закона, регулирующего коллекторскую деятельность. Так, с 1 января 2017 года вступил в силу ФЗ № 230, где четко прописаны общие правила совершения действий коллекторов, направленных на возврат проблемных долгов. Описаны в законе ограничения для сотрудников фирм, что делает коллекторское агентство боле уязвимым перед должниками, освещены отдельные способы взаимодействия на заемщиков. Отметим, что под действие законодательного акта не попадают долги в сфере ЖКХ. По новому закону 2019 взыскатели долгов, как работающие в банковских структурах, так и в кредитных организациях, вынуждены следовать нормам и правилам, в которых четко описаны все табу касательно общения с неплательщиком.

2 МЕТОДЫ РАБОТЫ

Рассмотрим, как работают коллекторские агентства сегодня, каковы их полномочия и права. Официально недопустимы следующие действия со стороны коллекторов:

1. Применение физической силы.
2. Угрозы.
3. Порча имущества.
4. Оказание психологического давления на должника.
5. Повышение интонации голоса.
6. Употребление нецензурных выражений.
7. Обман, введение заемщика в заблуждение.

На самом деле коллекторы очень часто злоупотребляют своим положением, рассчитывают на безграмотность должника и различными способами запугивают граждан. Например, уголовной ответственностью за невыплату займа или арестом, описью, изъятием имущества, на что совершенно не имеют права.

По факту коллекторам разрешено лишь уведомлять заемщика о возникшем долге, информировать о сроках его уплаты, предлагать возможные пути решения проблемы. Разговаривать с взыскиваемым лицом следует вежливо, беспокоить друзей, соседей, родственников, коллег должника – запрещено законом № 230-ФЗ за исключением отдельных случаев (поручительство, причастность к долгу супруга/супруги).

Ссылаясь на вышеупомянутый документ, коллекторские компании должны состоять в специальном реестре. Их список находится в открытом доступе для граждан на официальном сайте ФССП и на портале госуслуг. Кроме того для легальной работы организациям нужно получить соответствующее свидетельство, разрешающее взыскание проблемной задолженности, заключить договор со страховой компанией для возмещения возможных убытков должнику. При этом уставной каптал фирмы должен составлять от  10 млн рублей. В ином случае деятельность такого агентства будет считаться незаконной и грозит внушительными штрафами.

Сотрудники коллекторских агентств ограничены в совершении звонков должникам. Так, допустимо беспокоить заемщиков лишь в отведенные законом часы, а именно в период:

1. С 8.00 до 22.00 – будние дни.
2. С 9.00 до 20.00 – праздничные дни и выходные.

Поэтому, если вам звонит коллектор ночью – это прямой повод для жалобы. Взыскатели также не имеют права звонить, приходить домой к заемщику отправлять электронные письма чаще установленного законом количества раз, а точнее:

Позвонив должнику или посетив его дом, коллектор обязан представиться, назвать свое полное имя (ФИО), должность, название организации, интересы которой представляет. В отправленных коллекторами письмах также должны содержаться все эти сведенья. Звонить со скрытых номеров запрещено.

Выезды специалистов коллекторских организаций, как правило, совершаются на более позднем этапе взыскания проблемного долга. Изначально коллекторы просто звонят, присылают письма. У должника есть право не впускать представителя фирмы к себе в дом и даже приставить вместо себя адвоката, если есть сомнения в способности вести диалог с коллектором.

Основными задачами незваного «гостя» должника являются:

1. Доведения до сведенья заемщика размера суммы задолженности, включая штрафы за просрочку.
2. Разъяснение последствий невыплаты долга.
3. Определение даты погашения задолженности.
4. Осмотр залогового имущества при необходимости и возможности, составление соответствующего акта.

3 ОСОБЕННОСТИ И ХАРАКТЕР УГРОЗ ОТ КОЛЛЕКТОРОВ

Достаточно часто коллекторы применяют запретное «оружие», воздействуя на должника – угрозы. Они могут быть невинными или наоборот – носить жесткий характер. Сразу отметим, что любые угрозы и оскорбления в сторону должника недопустимы. Рекомендуем записывать каждый разговор с коллекторами при помощи современных устройств – диктофона. Отлично, если найдутся свидетели (соседи, родственники). Доказательства вины сотрудников компании-взыскателя смогут при необходимости защитить и возместить нанесенный коллекторами ущерб.

Например, коллекторы могут угрожать арестом, изъятием имущества, судебными разбирательствами, начислением дополнительных штрафов, звонками руководству заемщика и даже тюрьмой. Иногда некоторые угрозы воплощаются в действие, что является нарушением норм закона № 230-ФЗ.

Теоретически коллекторское агентство может подать в суд, но на практике данное явление крайне редко происходит, ввиду невыгодности результата для взыскателя. В процессе суда могут выясниться некоторые нюансы, возможно заемщик представит доказательства своей неплатежеспособности и пр., что лишит коллекторов права требовать возврата просроченной задолженности и заработка. Подача иска в суд для коллектора затратное дело, а, учитывая, что банки продают агентствам небольшие долги (в среднем до 300 000 рублей) – вообще бессмысленная затея.

Поправки к ФзNo230 приняты государственной думой в начале 2018 года, и все его положения направлены были на регулирование работы МФО касательно возвратов денежной задолженности физическими лицами. Согласно данному нормативному документу требовать погашения кредита имеет право сам кредитор или же включенная в государственный реестр организация, специализирующаяся на возврате задолженности.

В частности были прописаны все разрешенные способы взаимодействия:

Телефонные звонки;

Очные ставки;

Почтовые уведомления;

Другие сообщения, в том числе e-mail, sms, mms;

Иные способы, прописанные в договоре.

Вся работа должна проводиться добросовестно. Категорически не разрешается применять к должнику описанные ниже методы влияния:

Физическую силу;

Угрозы применения физического воздействия к должнику или его близким;

Порчу личного имущества и угрозы по осуществлению таковой;

Методы, которые могут принести вред здоровью должника (к примеру, звонки среди ночи страдающему сердечным заболеванием пенсионеру могут спровоцировать у того инфаркт);

Унижать достоинство и честь оппонента в диалоге или в письменных обращениях;

Вводить людей в заблуждение (сообщения о том, что якобы подали в суд, нужно со дня на день ожидать визита судового пристава, деньги с вашей карты будут сняты, что коллектор является судовым приставом или другим государственным служащим т.д.);

Менять на свое усмотрение (в большую сторону) сумму задолженности или уменьшать сроки ее погашения;

Сообщать третьим лицам без согласия должника личную информацию и данные о задолженности путем сообщений в сети Интернет, объявлений в печатных изданиях, расклейки листовок, надписей на стене дома и передача таких сообщений по месту работы должника;

Привлекать более одного человека для взаимодействия с неплательщиком;

Звонить со скрытых номеров.

* Также в законе четко прописано, с какими категориями должников необходимо прекратить взаимодействие по вопросу возврата кредитного долга. Сюда относятся:
* Банкроты;
* Недееспособные люди;
* Проходящие лечение в стационаре;
* Инвалиды первой группы;
* Несовершеннолетние лица;
* Передавшие право общения на тему долгов своему адвокату.

Но речь идет лишь о тех случаях, когда были предоставлены все подтверждающие документы.

Также полностью оговорено время и количество контактов коллектора с должниками. Отныне им запрещено:

Встречаться лично больше одного раза в неделю.

Звонить чаще одного раза в сутки, двух раз в неделю или восемь раз в месяц.

Писать смс, ммс, электронные сообщения чаще двух раз в сутки, четырех раз в неделю и шестнадцать раз в месяц. (Также в этом способе общения запрещено упоминать размеры задолженности).

Как-либо беспокоить должника и его близких с десяти вечера до восьми утра, а в выходные и праздничные дни - с восьми вечера и до девяти часов утра.

ЧТО МОЖНО ПРОТИВОПОСТАВИТЬ КОЛЛЕКТОРСКОМУ АГЕНТСТВУ

Когда все выше описанные нормы нарушены, или хотя бы одна из них, должник или иное пострадавшее от не профессиональности коллекторской организации лицо может смело обращаться в полицию или же сразу в суд. Записи на диктофон телефонных звонков.

Почтовые письма, телеграммы, разного рода бумажные уведомления, в том числе адресованные вашим родственникам, касательно чужого долга.

Фотографии объявлений, надписей.

Скриншоты из сети интернет, где видно нарушение ваших прав и разглашение конфиденциальной информации.

Видеосъемка и аудиозапись личных встреч.

Коллекторы умеют страшить, психологически сковывать, заставляя платить должников, но с этими «бравыми ребятами» можно и нужно бороться в случае возможных нарушений. Существует несколько инстанций, куда может быть направлена жалоба на беззаконные действия представителей коллекторских агентств, а именно:

1. НАПКА.
2. Роспотребнадзор.
3. ФССП.
4. Финансовый омбудсмен.
5. Роскомнадзор.
6. Полиция.
7. Прокуратура.

Написать заявление можно в дистанционном режиме – на сайте выбранной организации, однако учитывайте, что некоторые нарушения не входят в поле деятельности тех или иных компаний. Например, если вам угрожают расправой, сразу идите в правоохранительные органы, т.к. за подобное коллекторам грозит уголовная ответственность.

Преимущество сотрудничества банка с коллекторским агентством состоит в первую очередь в том, что взыскание задолженности - это основной, а не дополнительный вид его деятельности, и заниматься этим будут прошедшие специальную подготовку специалисты, владеющие арсеналом знаний из таких областей, как психология, социология, юриспруденция, финансы.

Если еще полтора-два года назад банковское сообщество скептически относились к коллекторским агентствам, то на сегодняшний день явно видна позитивная тенденция развития их взаимного сотрудничества и некоторые банки уже открыто заявляют об этом в средствах массовой информации.

Перспективы работы коллекторских агентств в России: рост рынков займов, увеличение страховых сборов, образования коммерческого рынка услуг ЖКХ и т.д.