

# ПАМЯТКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

3 июля 2016 г. подписан Федеральный закон N 230-ФЗ "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".

Основные положения закона вступили в силу с 1 января 2017 года

## ЗАКОН КАСАЕТСЯ ТОЛЬКО ДОЛЖНИКОВ-ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ



Не распространяются на долги по жилищно-коммунальным услугам, энергоснабжению (электричество, газ, вода).

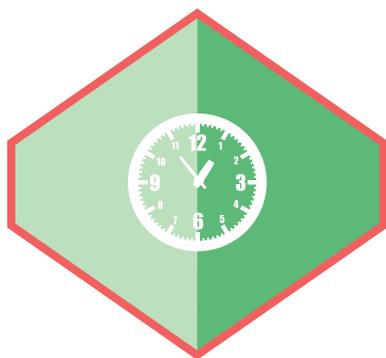


Нормы закона не действуют в отношении индивидуальных предпринимателей



Положения закона относятся только к взысканию просроченной денежной задолженности, а не всех долгов.

## КАК И КОГДА ВЗЫСКАТЕЛИ ИМЕЮТ ПРАВО ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ С ДОЛЖНИКОМ?



Общаться с должником лично и по телефону, отправлять сообщения разрешено только в рабочие дни с 8 утра до 10 вечера; в выходные и нерабочие праздничные дни – с 9 утра до 8 вечера. Лично встречаться с должником разрешено раз в неделю, общаться по телефону – не более одного раза в сутки, двух раз в неделю и восьми раз за месяц.



Смс-сообщения взыскатели могут отправлять не более двух раз в сутки, четырех раз в неделю, шестнадцати раз в месяц.



Контактировать с должником по телефону можно только с известного номера или электронного адреса, скрывать номер запрещено. Звонить и писать должнику из-за границы запрещено.



Разрешенные формы общения с должником: личные встречи, общение по телефону, сообщения по почте, телеграфу, смс.

## ЧТО ДОЛЖНО БЫТЬ УКАЗАНО В СООБЩЕНИЯХ



В смс, голосовых и иных видах сообщений взыскатель обязан указать свои ФИО (при наличии) либо наименование организации; информацию о наличии просроченной задолженности (без указания ее размера и структуры); номер своего контактного телефона.



В почтовом письме взыскатели должны указывать: наименование, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика, место нахождения; почтовый адрес, адрес электронной почты и номер контактного телефона; сведения о договорах и об иных документах, подтверждающих полномочия взыскателя; ФИО и должность лица, подписавшего сообщение; сведения о договорах и об иных документах, которые являются основанием возникновения права требования к должнику; сведения о размере и структуре просроченной задолженности, сроках и порядке ее погашения; реквизиты банковского счета, на который могут быть зачислены денежные средства, направленные на погашение просроченной задолженности.

## ВАЖНО! ДОЛЖНИК ВПРАВЕ ОТКАЗАТЬСЯ ОТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ВЗЫСКАТЕЛЯМИ!



Должник имеет право отказаться от взаимодействия с кредитором/коллектором, сообщив ему об отказе через нотариуса или заказным письмом с уведомлением, либо путем вручения письма под расписку. Отказ может быть полным или только от непосредственного взаимодействия.



Заявление должника о полном отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору/коллектору не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки долга. Заявление должника об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, недействительно.

С января 2018 года следует использовать типовую форму заявления на отказ от взаимодействия с кредиторами/коллекторами, утвержденную Федеральной службой судебных приставов России — <http://fssprus.ru/2499272/>

# ВЗЫСКАТЕЛЯМ ЗАПРЕЩЕНО



**УГРОЖАТЬ  
ПРИЧИНЕНИЕМ  
ВРЕДА ЗДОРОВЬЮ  
ИЛИ УБИЙСТВОМ**



**ПРИМЕНЯТЬ  
К ДОЛЖНИКУ  
И ИНЫМ ЛИЦАМ  
ФИЗИЧЕСКУЮ СИЛУ  
ЛИБО УГРОЖАТЬ  
ЕЕ ПРИМЕНЕНИЕМ**



**УНИЧТОЖАТЬ  
ИЛИ ПОВРЕЖДАТЬ  
ИМУЩЕСТВО**



**ВВОДИТЬ  
В ЗАБЛУЖДЕНИЕ**



**ОБЩАТЬСЯ  
С ТРЕТЬИМИ  
ЛИЦАМИ,  
НАПРИМЕР,  
С ЧЛЕНАМИ СЕМЬИ  
ДОЛЖНИКА, ЕГО  
РОДСТВЕННИКАМИ,  
СОСЕДЯМИ**



**ОБЩАТЬСЯ  
С ДОЛЖНИКОМ,  
ЕСЛИ ЕСТЬ  
ОФИЦИАЛЬНОЕ  
ПРИЗНАНИЕ  
ДОЛЖНИКА  
БАНКРОТОМ**



**БЕЗ  
СОГЛАСИЯ  
ДОЛЖНИКА  
ПЕРЕДАВАТЬ**  
третьим лицам или  
делать доступными  
для них сведения  
о должнике, долге  
и любые другие  
персональные  
данные



Контактировать  
с должником  
при наличии  
документов о том, что  
**ДОЛЖНИК ЛИШЕН  
ЛИБО ОГРАНИЧЕН  
В ДЕЕСПОСОБНОСТИ,  
НАХОДИТСЯ  
НА ЛЕЧЕНИИ  
В СТАЦИОНАРЕ  
ИЛИ ЯВЛЯЕТСЯ  
ИНВАЛИДОМ  
1 ГРУППЫ**



**ПУБЛИЧНО  
РАСКРЫВАТЬ  
СВЕДЕНИЯ  
О ДОЛЖНИКЕ,**  
его просроченной  
задолженности  
неограниченному  
кругу лиц, а также  
сообщать эту  
информацию  
на место работы  
должника

# КАКИЕ ПОСЛЕДСТВИЯ ПРЕДУСМОТРЕНЫ ДЛЯ ЛИЦ, НАРУШИВШИХ ТРЕБОВАНИЯ ЗАКОНА?

Кредитор/коллектор обязан **возместить убытки и компенсировать моральный вред**, причиненный его неправомерными действиями должнику и иным лицам. Если кредитор/коллектор не возмещает нанесенный ими ущерб добровольно, пострадавший должник (иное лицо) может **истребовать компенсацию через суд**.

Коллектор может быть **исключен из государственного реестра** за грубое однократное (повлекшее причинение вреда жизни, здоровью или имуществу должника или иных лиц) или неоднократное (в течение) года нарушение требований Закона. Такое решение может принять Федеральная служба судебных приставов, в том числе на основании заявления от пострадавшего лица.

## СОВЕТЫ ДОЛЖНИКАМ



Проверять информацию о коллекторском агентстве и его сотруднике.



Быть бдительным: уточнять, какую организацию представляет коллектор (иногда названия агентств содержат слова «пристав», «МВД», «УВД», «ОВД», но не имеют никакого отношения к правоохранительным органам).



Требовать от коллекторов показать копию договора с банком о передаче долга, письмо с данными нового кредитора или коллекторского агентства.



Не общаться с коллекторами до подтверждения их полномочий.



Хранить все документы, полученные от коллектора, записывать на диктофон, фото- и видеокамеру слова и действия коллекторов, привлекать свидетелей.



Обращаться в полицию, если коллекторы ведут себя агрессивно.



Сообщать о нарушениях со стороны коллекторов в Банк России и Федеральной службе судебных приставов.

Сайт Федеральной службы судебных приставов: [www.fssprus.ru](http://www.fssprus.ru)  
Центр телефонного обслуживания ФССП России: 8 800 250 39 32 (звонок бесплатный)  
Факс для приема обращений граждан: +7 495 620 65 37

# СТАТИСТИКА ЖАЛОБ НА ОРГАНИЗАЦИИ, ЗАНИМАЮЩИЕСЯ ВЗЫСКАНИЕМ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

За первый год работы Федерального закона №230-ФЗ «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» подготовлена статистика.

В 2017 году в государственный реестр включено 173 организаций, занимающихся взысканием задолженности. По состоянию на 31.12.2017 в нем состояло 170 лиц. В течение года исключено 3 агентства, из них 2 — на основании заявлений, 1 — в связи с ликвидацией.

Коллекторские организации действуют в 40 субъектах Российской Федерации, в 65 субъектах страны действуют их филиалы и представительства.

## ВСЕГО В 2017 ГОДУ В ФЕДЕРАЛЬНУЮ СЛУЖБУ СУДЕБНЫХ ПРИСТАВОВ РОССИИ ПРИНЯТО К РАССМОТРЕНИЮ СВЫШЕ 16,5 ТЫС. ОБРАЩЕНИЙ



## КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПОСТУПИВШИХ В УПРАВЛЕНИЯ ФССП РОССИИ

