

тям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, направленных на возврат просроченной задолженности.

Если вам звонят в неустановленное время – взять у оператора связи детализацию телефонных звонков для представления в правоохранительные органы в качестве доказательства правонарушений действий коллекторов.

При попытке проникновения к вам в жилище против вашей воли, а также при обнаружении фактов порчи вашего имущества (входной двери, автомобиля и др.) незамедлительно сообщить в полицию и зафиксировать причиненный ущерб.

При совершении в отношении вас любых противоправных действий обратиться с заявлением, написанным в свободной форме, в компетентный орган:

в органы полиции – при совершении преступления или правонарушений методами взыскания долга;

в органы Роскомнадзора – при незаконном распространении ваших персональных данных.

**!** В случае непринятия мер или несогласия с решением компетентных органов по вашему обращению вы вправе обратиться с жалобой в территориальные органы прокуратуры или прокуратуру города Москвы.



## Справочная информация об органах прокуратуры г. Москвы

Прокуратура г. Москвы,  
пл. Крестьянская Застава, д. 1, Москва, 109992,  
<http://www.mosproc.ru>

Прокуратура Центрального административного округа г. Москвы,  
ул. Льва Толстого, д. 8, стр. 1, Москва, 119021,  
+7 (499) 245-10-19, +7 (499) 245-30-80

Прокуратура Северо-Восточного административного округа г. Москвы,  
Институтский переулок, д. 8, Москва, 127055,  
+7 (495) 681-114-25

Прокуратура Восточного административного округа г. Москвы,  
ул. Стромынка, д. 3, Москва, 107014,  
+7 (499) 748-09-98

Прокуратура Юго-Восточного административного округа г. Москвы,  
ул. 1-я Новокузьминская, д. 13/8, Москва, 109377,  
+7 (495) 919-13-10

Прокуратура Южного административного округа г. Москвы,  
Коломенский пр-д, д. 12, корп. 1, Москва, 115446,  
+7 (499) 612-92-83

Прокуратура Юго-Западного административного округа г. Москвы,  
ул. Наметкина, д. 1, корп. 2, Москва, 117420,  
+7 (495) 331-42-20

Прокуратура Западного административного округа г. Москвы,  
Кутузовский проспект, д. 10, корп. 1, Москва, 121248,  
+7 (499) 243-22-34

Прокуратура Северо-Западного административного округа г. Москвы,  
ул. Живописная, д. 42, Москва, 123098,  
+7 (499) 190-05-00

Прокуратура Северного административного округа г. Москвы,  
ул. Куусинена, д. 21, Москва, 125252,  
+7 (499) 943-87-26

Прокуратура Зеленоградского административного округа г. Москвы,  
г. Зеленоград, корпус 337, Москва, 124482,  
+7 (499) 735-98-30

Прокуратура Новомосковского административного округа г. Москвы,  
ул. Маршала Савицкого, д. 16, корп. 1, г. Москва, 117148,  
+7 (499) 234-16-90

Прокуратура Троицкого административного округа г. Москвы,  
г. Троицк, ул. Солнечная, д. 10, 142190,  
+7 (495) 851-08-87



## Прокуратура города Москвы



**Памятка гражданам,  
столкнувшимся  
с противоправными  
действиями коллекторов**

Москва 2017 год

Правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц (совершение действий, направленных на возврат просроченной задолженности физических лиц), возникшей из денежных обязательств, установлены Федеральным законом от 03.07.2016 № 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».

**В традиционном понимании коллекторы – это сотрудники специализированных организаций, заключивших с кредитной либо иной организацией договор по возврату просроченной задолженности. Суть их деятельности заключается в совершении установленных законом действий, направленных на возвращение должниками денежных средств.**

Коллекторской деятельностью вправе заниматься только организации, включенные в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности (имеющие соответствующее свидетельство о включении в реестр):  
[http://fssprus.ru/gosreestr\\_jurlic](http://fssprus.ru/gosreestr_jurlic).

**Коллекторские организации могут взаимодействовать с должником только путем:**  
(статьи 4, 7 Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ)

личных встреч (не более одного раза в неделю) и телефонных переговоров (не более одного раза в сутки, двух раз в неделю, восемь раз в месяц), которые допустимы только в рабочие дни с 8 до 22 часов или в выходные и нерабочие праздничные дни с 9 до 20 часов по местному времени по месту жительства должника. При встрече и телефон-

ном разговоре коллектор обязан сообщить наименование коллекторской организации, ее место нахождения для направления корреспонденции, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность;

телеграфных, а также текстовых, голосовых и иных сообщений по сетям электросвязи, а также почтовых отправлений по месту жительства должника;

почтовых отправлений по месту жительства или месту пребывания должника.

**Иные способы взаимодействия с должником по инициативе коллекторской организации допускаются только при наличии письменного согласия должника.**

Взаимодействие коллекторской организации с членами семьи должника и соседями по инициативе кредитора может осуществляться только при наличии письменного согласия должника на осуществление взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности.

Коллекторская организация обязана ответить на обращение должника по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания, не позднее тридцати дней со дня получения такого обращения.

**Коллекторы не вправе применять к должнику какие-либо меры принуждения для получения долга. Такими полномочиями наделены только органы Федеральной службы судебных приставов России.**

Нарушение требований законодательства при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности влечет за собой ответственность, установленную статьями 13.11, 14.57 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

**Если коллекторы выходят за пределы полномочий, предусмотренных законом, в частности, пытаются изъять имущество, ведут себя агрессивно, оскорбляют, угрожают и т.п., гражданину необходимо прекратить общение с ними и обратиться в полицию с письменным заявлением или по телефону 02.**

В каждом конкретном случае при наличии достаточных к тому оснований сотрудники кредитных организаций и коллекторы могут понести уголовную ответственность, предусмотренную статьями 115 УК РФ (умышленное причинение легкого вреда здоровью), 116 УК РФ (побои), 119 УК РФ (угроза убийством или причинение тяжкого вреда здоровью), 128.1 УК РФ (клевета), 139 УК РФ (нарушение неприкосновенности жилища), 163 УК РФ (вымогательство), 330 УК РФ (самоуправство).

**Если коллекторы стали непрерывно звонить и предпринимать какие-либо незаконные действия, необходимо:**

Выяснить их Ф. И. О., занимаемую должность, контактные данные, адрес и наименование организации, которую они представляют, источник получения сведений о долге и ваших персональных данных, а также попросить представить реквизиты для погашения долга и копию договора, в соответствии с которым и организации перешло право требования просроченной задолженности.

Связаться с банком, кредитно-финансовой или иной организацией, где за вами образовалась задолженность, и выяснить, производилась ли ими передача (перуступка) права требования долга третьим лицам.

Вести аудиозапись всех случаев непосредственного взаимодействия с коллекторами, а также запись текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по се-



Находите решение своих профессиональных вопросов вместе с компанией «ЭЛКОД»!



КонсультантПлюс  
надежная правовая поддержка

Компания «ЭЛКОД» – мы с вами 25 лет!

+7 (495) 234-36-61 • [www.elcode.ru](http://www.elcode.ru)