**Разъяснения по вопросу об ограничениях, установленных законодательством РФ, при осуществлении взаимодействия по возврату просроченной задолженности, а также порядке действий при нарушении их прав и законных интересов.**

**Жителям Краснодарского края рассказали о правилах работы коллекторов.**

Первый заместитель министра экономики Краснодарского края Игорь Красавин разъяснил, какие действия кредиторов или профессиональных коллекторов при возврате просроченной задолженности являются правомерными.

Так, в соответствии с Федеральным законом от 3 июля 2016 года № 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», не допускается:

- непосредственное взаимодействие с должником в рабочие дни с 22.00 до 8.00 и в выходные и нерабочие праздничные дни с 20.00 до 9.00 по месту жительства или пребывания должника, известным кредитору или лицу, действующему от его имени или в его интересах;

- личные встречи более 1 раза в неделю;

телефонные разговоры более 1 раза в сутки/2-х раз в неделю/8 раз в месяц;

СМС-сообщения более 2-х в сутки/ 8 раз в неделю/16 раз в месяц.

Кроме того, запрещено любое взаимодействие с заемщиком, если он находится на стационарном лечении, является инвалидом 1-й группы или не достиг 18 лет.

**Коллекторам запрещено:**

- угрожать причинению вреда здоровью или жизни, уничтожения или повреждения имущества;

- оказывать психологическое давление, использовать выражения и совершать иные действия, унижающие честь и достоинство должника и других людей;

- вводить должника и других людей в заблуждение по поводу их прав и размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения, сроков исполнения обязательства.

Как вести себя, если кредитор или профессиональный коллектор начал осуществлять действия, направленные на возврат просроченной задолженности?

После заключения кредитного договора (договора потребительского займа) необходимо хранить свои экземпляры документов, подписанных при оформлении займа, в период исполнения договора и в течение 3-х лет после возврата долга. Кроме того, нужно хранить все квитанции и расписки о погашении долга.

Если кредитор или профессиональный коллектор начали осуществлять действия, направленные на возврат просроченной задолженности, не общайтесь анонимно. Если звонящий не представился, уточните его должность, ФИО, контактный телефон, полное наименование и адрес организации, которую он представляет. При личной встрече требуйте предъявлять документы. В случае, если кредитор, по вашему мнению, нарушает ваши права, фиксируйте беседу (при помощи аудио- и видеотехники).

Если Вам звонят слишком часто или в ночное время, фиксируйте точное время звонков, обратитесь к своему оператору сотовой связи за детализацией звонков, содержащей время звонков, номера абонентов. Пресекайте попытки грубого общения, напоминайте о своем праве обратиться в правоохранительные органы в случае поступления угроз жизни, здоровью.

В случае нарушения прав, как потребителя финансовых услуг, жители Краснодарского края вправе обратиться с жалобой в следующие организации:

- в территориальный орган Федеральной службы судебных приставов – в случае превышения коллекторами своих полномочий;

интернет-приемную Банка России – если нарушение допустил банк или микрофинансовая организация;

- прокуратуру – если приставы отказались проверять работу коллекторов;

Министерство внутренних дел – если в действиях сборщиков долгов есть признаки уголовного преступления;

Роскомнадзор – если коллекторское агентство нарушает правила звонков и направления смс, размещает персональные данные неплательщика в интернете, сообщает коллегам, соседям о долге.

Можно обратиться сразу в несколько ведомств.