

Законодательное регулирование деятельности коллекторских агентств

За последние несколько лет деятельность коллекторских организаций стала настоящей проблемой как для должников, так и для органов власти. О грубых методах выбивания долгов, когда коллекторы прибегают к прямым угрозам, телефонному террору, распространением порочащих сведений о должнике и даже физическому насилию в отношении должника и его родных постоянно говорят СМИ. По данным правоохранительных органов количество обращений граждан с жалобами на неправомерные действия коллекторов выросло за последнее время в десятки раз.

Как же может гражданин защитить себя и своих близких от произвола коллекторов?

Гражданам, имеющим просроченную задолженность перед банками, лучше всего обратиться к грамотным юристам, которые возьмут на себя весь процесс взаимодействия с коллекторами и подготовят нужные жалобы на их угрозы и незаконные методы работы. Если же такой возможности нет, то можно самостоятельно защитить себя, но при этом необходимо знать основные методы воздействия на кредиторов и коллекторов, которые применяют противоправные способы «выбивания долгов».

При общении с коллекторами гражданам поможет знание следующих законов и кодексов:

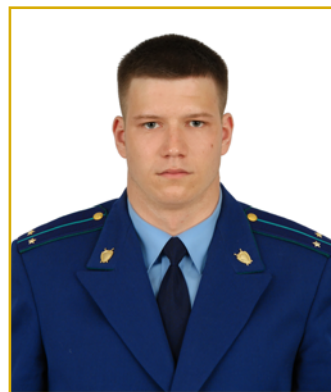
- закон о банках и банковской деятельности;
- закон о персональных данных;
- закон о потребительском кредите;
- Уголовный кодекс РФ.

Именно эти законодательные акты чаще всего и нарушают кредиторы и коллекторы в своей деятельности.

Кому и куда можно жаловаться на действия коллекторов?

В соответствии с действующим законодательством, жалобу можно подать в следующие инстанции:

- Центральный Банк РФ;
- Роспотребнадзор;
- прокуратура;



О.В. ТИТОВ

*Помощник прокурора Московского района
г. Н. Новгорода, юрист 3 класса*

- полиция;
- НАПКА и другие профессиональные союзы коллекторов.

Однако необходимо различать полномочия этих инстанций.

Так, например, Центробанк отслеживает соблюдение банковского законодательства и корректность передачи обязательств кредитными учреждениями сторонним организациям. Надзор за деятельностью банков со стороны ЦБ РФ крайне строг и осуществляется в соответствии со статьей 41 Закона о банках. У Центробанка есть интернет-приемная, куда любой человек может написать письмо с жалобой на действия кредитного учреждения, передавшего коллекторской фирме право требования или заказавшего у них услугу по взысканию долга. Кроме того, в Центробанк можно пожаловаться и на передачу третьим лицам (коллекторам) информации о клиенте, относящейся к персональным данным и банковской тайне, без согласия самого заемщика.

В ЦБ РФ жалобы строго фиксируются, по ним проводятся проверки кредитных учреждений, и заявителю направляется отчет о результатах разбирательства. Таким образом, уже сам факт проверки банка, независимо от его результата, может помочь человеку в урегулировании возникшей проблемы.

Кроме того, заемщик может обратиться непосредственно в свой банк с заявлением на отзыв персональных данных. Часто бывает, что после получения этого заявления коллекторы перестают донимать должника и передают кредит обратно в банк.

Рассмотрим полномочия другой организации – Роспотребнадзора. Роспотребнадзор заботится о соблюдении прав потребителей, и на сегодняшний день обращения граждан в эту организацию с жалобами на деятельность коллекторских агентств является, пожалуй, одним из самых действенных методов по восстановлению их прав.

Роспотребнадзор считает деятельность коллекторских агентств незаконной, в связи с чем достаточно часто является инициатором судебных исков и представляет интересы должников в суде. В жалобе может содержаться указание на нарушение прав потребителя, в частности на неправильный порядок переуступки права требования, отсутствие извещения о смене кредитора, разглашение персональных данных и т.д.. Заявления граждан принимаются либо онлайн – на сайте ведомства, либо при личном обращении и подаче письменной жалобы в региональное представительство Роспотребнадзора.

Если в действиях коллекторов нет явного нарушения законодательства, но действия «сборщиков долгов» носят назойливый характер, в этом случае человек может подать жалобу о нарушении профессиональной этики в ассоциацию коллекторов (НАПКА). Жалобы принимаются на официальном сайте организации при указании конкретного коллекторского агентства.

Если действия «коллекторов» связаны с угрозами здоровью и жизни лиц, у которых имеется задолженность перед банками, а также их родственников, если со стороны коллекторов предпринимаются попытки проникновения в жилище заемщика без его согласия, то человеку нужно незамедлительно обращаться в полицию. Именно правоохранительные органы борются с теми взыскателями долгов, кто преступил закон.

Для этого можно обратиться с заявлением в дежурную часть ОВД по месту регистрации. Жалоба может содержать просьбу проверить законность действия коллекторского агентства, сведения о вымогательстве и угрозах.

Эффективность проводимых действий по заявлению увеличится, если потерпевший соберет подтверждения противоправным действиям коллекторов: аудиозаписи звонков, записи визитов коллекторов домой и т.д. Чем больше у человека будет доказательств неправомерных действий коллекторов, тем вероятнее их наказать.

Если заявление в полицию не принесло никаких результатов, тогда можно пожаловаться на незаконные действия коллекторов в прокуратуру. Деятельность прокуратуры направлена на выявление правонарушений и их пресечение. Органами прокуратуры на постоянной основе осуществляется надзор за деятельностью микро-финансовых организаций и за деятельностью органов следствия и дознания.

Разница обращений в полицию и прокуратуру заключается в поднадзорности этих ведомств. Полиция обязана выполнять поручения прокуратуры. Проще говоря, прокуратура следит за работой сотрудников полиции и может привлечь их к ответственности за выявленные нарушения.

Обращаться в прокуратуру необходимо по месту проживания либо в электронной форме через интернет-приемную либо лично на приеме в региональном отделении.

Жалобы в прокуратуру в соответствии с ее полномочиями можно поделить на две большие группы:

1. заявления, в которых граждане просят прокуратуру проверить законность действий непосред-

ственно коллекторов и сотрудников банков. Такие заявления направляются прокуратурой в местное ОВД и контролируется их рассмотрение в установленные законом сроки

2. заявления о правомочности отказов органов полиции в возбуждении уголовного либо административного дела и проведении проверок по поданным заявлениям.

При составлении заявления (жалобы) в любую из выше перечисленных инстанций не надо придумывать ничего лишнего, лучше описать ситуацию, как есть и сослаться на указанные выше законы. Имеет смысл собрать комплект документов, которые подтверждают и обосновывают текст жалобы. Так, если коллекторы угрожали по телефону, имеет смысл взять у оператора

распечатку звонков и выделить текстовым маркером их номера. Если коллекторы проникли без согласия в жилище, то обязательно нужно приложить к жалобе протокол, составленный полицией. Кроме того, при подаче заявления в правоохранительные органы, нужно приложить составленные и отправленные ранее жалобы в другие инстанции, а также почтовые документы, служащие доказательством их отправки.

Таким образом, если заемщик довел свои взаимоотношения с кредитором до передачи дел в коллекторское агентство, необходимо помнить, что у него есть достаточно средств для защиты собственных интересов. Главное в этом вопросе знание законов и оперативность в подаче жалобы на действия обидчиков в уполномоченные организации. ■