**Памятка потребителю**

**Порядок взаимодействия коллекторов с должником**



Деятельность коллекторских организаций регулируется Федеральным законом от 03.07.2016 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".

Коллекторской деятельностью вправе заниматься только организации, сведения о которых включены в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности.

Данный реестр ведет Федеральная служба судебных приставов-исполнителей. Сведения реестра размещаются на сайте ФССП: <https://fssp.gov.ru/iss/svedeniya-reestr-collect/gosreestr_jurlic> и на сайте организации.

**Коллектор может напомнить о долге следующими способами:**

- при личной встрече,

- по телефонному разговору;

- с использованием автоматизированного интеллектуального агента,

- путём направления текстовых, голосовых и других сообщений, в том числе через Госуслуги;

- путем направления письменной корреспонденцию по месту жительства или месту пребывания должника.

**Ограничения взаимодействия коллектора с должником**

**Коллектор не вправе осуществлять непосредственное взаимодействие:**

1) в рабочие дни с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни с 20 до 9 часов по местному времени;

2) посредством личных встреч более 1-го раза в течение календарной недели;

3) посредством телефонных переговоров или с использованием автоматизированного интеллектуального агента:

а) более 1-го раза в сутки;

б) более 2-ух раз в течение календарной недели;

в) более 8-ми раз в течение календарного месяца.

****

**Коллектор не вправе направлять телеграфные, текстовые, голосовые, электронные сообщения:**

1) в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени;

2) общим числом:

а) более 2- ух раз в сутки;

б) более 4-ех раз в течение календарной недели;

в) более 16-ти раз в течение календарного месяца.



Коллектор вправе направлять посредством портала «Госуслуги» не более 2-ух информационных сообщений по одному обязательству в течение календарного месяца.

**Соглашение о взаимодействии**

Должник и кредитор вправе заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с должником по инициативе кредитора или представителя кредитора. Условия такого соглашения не могут умалять человеческое достоинство должника.

Такое соглашение может быть заключено только после образования у физического лица просроченной задолженности по соответствующему договору.

**При взаимодействии с должником не допускается:**

1) применение к должнику и (или) иным лицам физической силы либо угроза ее применения, угроза убийством или причинения вреда здоровью;

2) уничтожение или повреждение имущества либо угроза таких уничтожения или повреждения;

3) применение методов, опасных для жизни и здоровья должника и (или) иных лиц;

4) оказание психологического давления на должника и (или) иных лиц, использование выражений и совершение иных действий, унижающих честь и достоинство должника и (или) иных лиц;

5) введение должника и (или) иных лиц в заблуждение.

**Порядок отказа должника от взаимодействия с коллектором**

Должник вправе направить кредитору и (или) представителю кредитора заявление с указанием на:

1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;

2) отказ от взаимодействия.

Форма заявления утверждена Приказом ФССП России от 18.01.2024 N 6.

Заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору и (или) представителю кредитора **не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства**.

Заявление должника об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным.

Заявление должно быть направлено одним из следующих способов:

1) через нотариуса;

2) по почте заказным письмом;

3) по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте кредитора или представителя кредитора в сети "Интернет" либо указанному при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником;

4) путем вручения под расписку.

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с продавцом товаров, за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в ***консультационные пункты для потребителей*** **(контактные данные можно найти по ссылке** [**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)**).**

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора 8-800-555-49-43**

***Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».***

***При использовании памятки ссылка на сайт*** [***www.66.rospotrebnadzor.ru***](http://www.66.rospotrebnadzor.ru) ***обязательна***