

**ЦЕНТР ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ГРАЖДАН**

**СПРАВЕДЛИВАЯ  
РОССИЯ**

# ЕСЛИ ВАС КОШМАРЯТ КОЛЛЕКТОРЫ

Что законно, а что нет  
Куда жаловаться на самоуправство



## Дорогие друзья!

С 2015 года партия «Справедливая Россия» дала старт социально значимому проекту «Центры защиты прав граждан».

Меня часто спрашивают: зачем это надо партии? В чем суть этой социальной программы «Справедливой России»?

Мы убеждены, победить коррупцию, бюрократию, равнодушие и непрофессионализм можно

только тогда, когда каждый житель сможет активно влиять на судьбу своего дома, двора и города.

Ведь если человек способен навести порядок в собственном доме – он способен навести порядок и в стране.

Наши Центры – инструмент для формирования активного гражданского общества. Мы помогаем людям законными способами защищать свои интересы и права как в системе ЖКХ, так и в других сферах. С нашей позицией согласен президент Владимир Путин, который в 2014 году поддержал идею открытия таких Центров.

Мы работаем в 72 регионах страны. Приходите к нам за помощью, получайте полезные инструкции и помните, что справедливость в ваших руках!

*С уважением, председатель партии  
«Справедливая Россия»,  
инициатор создания Центров защиты прав граждан  
Сергей МИРОНОВ.*

# ЕСЛИ ВАС КОШМАРЯТ КОЛЛЕКТОРЫ

Что законно, а что нет  
Куда жаловаться на самоуправство

**«Коллекторский беспредел» – термин, который стал частью криминальной хроники новостей в СМИ. От действий коллекторов страдают тысячи наших сограждан. И это не только потраченные нервы, но часто – ущерб имуществу и даже вред здоровью.**

Что делать, если к вам пришел коллектор? Каковы способы защиты? И куда жаловаться на «вышибал» долгов, если те преступили закон?

Ответы на эти вопросы – в инструкции Центров защиты прав граждан.

## **ДЕЙСТВИЯ КОЛЛЕКТОРОВ НЕ ДОЛЖНЫ ВЫХОДИТЬ ЗА РАМКИ ЗАКОНА!**

Следует отметить, что понятие «коллектор» в законодательстве не закреплено. Используется понятие «кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах»!

В данной инструкции мы поговорим о сотрудниках специализированной организации, которая занимается возвратом просроченной денежной задолженности граждан. Словом, о тех людях, которых принято называть «коллекторами».

Действия коллекторов по внесудебному возврату долгов строго регламентированы 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» (далее по тексту – Федеральный закон № 230-ФЗ).

Взаимодействовать с должником по вопросу возврата просроченной задолженности вправе непосредственно кредитор (банк) или лицо (коллектор), осуществляющее деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенного в государственный реестр.

Государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, ведется на бумажном и электронном носителях Федеральной службой судебных приставов.

Сведения реестра являются открытыми и размещаются на сайте ФССП **fssprus.ru**.

Стоит отметить, что микрофинансовые организации (МФО) могут привлечь коллекторов для осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности. Но самостоятельно взыскивать задолженность МФО не имеют права. В случае нарушения Федерального закона № 230-ФЗ, МФО несут административную ответственность, согласно ч. 4 ст. 14.57 Кодекса РФ об административных правонарушениях (КоАП РФ), что влечет наложение штрафа от 200 000 до 2 000 000 рублей.

## **РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ КОЛЛЕКТОРА С ДОЛЖНИКОМ**

Коллекторы могут общаться с должниками только следующими способами:

1. Личные встречи, но не более одного раза в неделю.
2. Посредством телефонных переговоров, но:
  - не более 1 раза в сутки;
  - не более 2 раз в неделю;
  - не более 8 раз в месяц.

3. Телеграфными, текстовыми, голосовыми и иными сообщениями (в том числе SMS), но:

- не более 2 раз в сутки;
- не более 4 раз в неделю;
- не более 16 раз в месяц.

4. Отправкой писем.

Коллекторы могут звонить вам, писать SMS или приходить только с 08.00 до 22.00 по будням и с 09.00 до 20.00 в выходные и праздничные дни.

**! Время в законе указано по месту жительства заемщика, а не по месту расположения коллекторской фирмы.**

При этом законодатель указал, что взаимодействие коллектора с любыми третьими лицами (членами семьи должника, родственниками, иными проживающими с должником лицами, соседями и любыми другими лицами) может осуществляться только при одновременном соблюдении двух условий:

1. имеется письменное согласие должника;
2. третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

Так же коллекторам запрещено раскрывать сведения о просроченной задолженности неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения сведений в Интернете, на жилом помещении, доме, здании, строении, сооружении, а также сообщения по месту работы должника.

## **ЧТО ЯВЛЯЕТСЯ НЕЗАКОННЫМ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОЛЛЕКТОРА**

- применение к должнику и иным лицам физической силы либо угроз ее применения, угроза убийством или причинением вреда здоровью;

- уничтожение или повреждение имущества либо угроза уничтожения или повреждения;
- применение методов, опасных для жизни и здоровья людей;
- оказание психологического давления на должника и иных лиц, использование выражений и совершение иных действий, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц;
- введение должника и иных лиц в заблуждение относительно:
  - а) правовой природы и размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения должником, сроков исполнения обязательства;
  - б) передачи вопроса о возврате просроченной задолженности на рассмотрение суда, последствий неисполнения обязательства для должника и иных лиц, возможности применения к должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования;
  - в) принадлежности кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, к органам государственной власти и органам местного самоуправления;
- любое другое неправомерное причинение вреда должнику и иным лицам или злоупотребление правом.

Таким образом, если у вас образовалась просроченная задолженность, возникшая из денежных обязательств, это не дает никому права угрожать, унижать и причинять какой-либо вред вам лично, вашему имуществу и вашим близким.

## **ЕСЛИ ВАМ ПОЗВОНИЛ КОЛЛЕКТОР**

Один из основных инструментов коллектора – телефон.

### **Важно знать!**

**Коллекторские фирмы обязаны вести аудиозапись всех случаев непосредственного взаимодействия с должниками и иными лицами, направленных на возврат просроченной задолженности, предупреждать в начале разговора о ведении такой записи и хранить аудиозаписи в течение трех лет.**

Как правило, «вышибалы» игнорируют такие действия. Узнать, с кем вы имеете дело, можно с первого диалога.

Если коллектор не представился, а это его обязанность, потребуйте от коллектора назвать фамилию, имя, отчество, организацию, от имени которой он вам звонит, контакты этой организации. Данная информация потребуется вам для написания жалоб в различные инстанции, если вы посчитаете действия коллекторов противоправными.

Если просроченного долга у вас нет, то сообщите об этом коллектору.

Звонки не прекратились? Пишите жалобу в прокуратуру и Роспотребнадзор (см. Приложение № 1).

Если просроченная задолженность у вас есть, объясните коллектору причину, по которой она появилась. Сообщите, что планируете договориться с банком о сроках погашения платежа, обговорить возможность реструктуризации долга. Но платите только по реквизитам банка, в котором брали кредит, не вносите платеж на «левые» счета.

По возможности записывайте разговоры с коллекторами на диктофон. Современные аппараты (стационарные телефоны и мобильные) позволяют вести запись разговоров



без применения специальных технических устройств. Обязательно предупредите собеседника о том, что ведете диктофонную запись. Это может избавить вас от неприятных выпадов с его стороны.

## **ЕСЛИ КОЛЛЕКТОР НАРУШАЕТ РЕГЛАМЕНТ ЗВОНКА ПО ТЕЛЕФОНУ**

Если сотрудники коллекторской службы беспокоят вас чаще установленного законом регламента, часто нарушая сон, периодически хамят и сыпят угрозами – пора принимать меры.

1. Пишите жалобу в полицию. Унижение чести и достоинства со стороны коллектора является нарушением ст. 5.61 Кодекса об административных правонарушениях «Оскорбление» (см. Приложение № 2).
2. Пишите жалобу в прокуратуру и Роспотребнадзор. В жалобе укажите факты противоправных действий коллекторов: оскорбления, звонки в неурочное время, угрозы и т.д. (см. Приложение № 3).
3. Если коллекторы доходят до прямых угроз в ваш адрес, то в их действиях может усматриваться состав преступления, предусмотренного ст. 163 УК РФ «Вымогательство». В этом случае пишите заявление в полицию (см. Приложение № 4).
4. Ну и, наконец, жалуйтесь в контрольно-надзорный орган – Управление Федеральной службы судебных приставов, т.к. нарушается ст. 14.57 КоАП «Нарушение требований законодательства о защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности», что влечет наложение штрафа на юридическое лицо от 20 000 до 200 000 рублей.

## **ЕСЛИ КОЛЛЕКТОРЫ ПРИШЛИ К ВАМ В ДОМ**

Запомните: лучше вообще не впускать коллекторов в квартиру.

Если есть необходимость поговорить, делайте это через закрытую дверь. Начнут ломать замки, стучать в двери – срочно звоните в полицию. Предупредите незваных гостей о своем звонке в правоохранительные органы.

Но если все-таки вы дверь открыли:

1. Потребуйте от коллекторов представиться: назвать фамилию, имя отчество, организацию, которую представляют, контакты этой организации.
2. Не пускайте коллекторов в квартиру. Входить в помещение без вашего согласия они не имеют права. Если же коллекторы пытаются войти в квартиру против вашей воли, звоните в полицию (02, 112 – единая служба спасения).
3. Если коллекторы ворвались в помещение без вашего согласия, предупредите их об уголовной ответственности. Сообщите, что решать вопрос о задолженности с ними не собираетесь, а спор разрешите в судебном порядке. Действия коллекторов в данном случае подпадают по ст. 139 УК РФ «Нарушение неприкосновенности жилища». После их ухода напишете заявление в полицию с требованием привлечь коллекторов к уголовной ответственности (см. Приложение № 5).
4. Если коллекторы угрожают вам насилием или применяют физическую силу, зовите на помощь соседей, попытайтесь позвонить в полицию. По возможности выйдите на лестничную клетку

и постучите в двери соседних квартир либо выйдите во двор и попросите о помощи. Знайте, что в данном случае действия коллекторов могут квалифицироваться по ст. 163 УК РФ «Вымогательство», ст. 119 УК РФ «Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью». Пишите заявление в полицию (см. Приложение № 6).

## **ЕСЛИ КОЛЛЕКТОРЫ ИСПИСАЛИ НАДПИСЯМИ СТЕНЫ ДОМА И ПОДЪЕЗДА**

Надписи с требованием вернуть долг появляются на фасадах домов, стенах подъездов, даже на припаркованных во дворе автомобилях.

Обычно такие надписи носят оскорбительный характер. Вне зависимости от того, что написали коллекторы, их действия могут подпадать под ст. 213 УК РФ «Хулиганство». Поэтому незамедлительно напишите заявление в полицию с требованием привлечь виновных к уголовной ответственности (см. Приложение № 7). К заявлению приложите фото надписей.

Дадим общую рекомендацию по общению с сотрудниками коллекторских агентств. Разговор с агрессивно настроенными «вышибалами» долга лучше свести к следующей фразе: *«Наш разговор записывается на диктофон (если говорите по телефону). Завтра я иду писать заявления в прокуратуру и полицию по факту...».*

И далее назовите конкретное нарушение, которое допустил грубый собеседник, желательно с отсылкой к нормативному акту. Например: *«... по факту угрозы убийством. Ответственность за это предусмотрена ст. 119 Уголовного кодекса».*

Итак, приведем список наиболее часто допускаемых коллекторами нарушений, за которые предусмотрена административная или уголовная ответственность:

- унижают честь и достоинство в неприличной форме – ст. 5.61 КоАП РФ «Оскорбление»;
- требуют передать деньги и имущество с применением угроз – ст. 163 УК РФ «Вымогательство»;
- угрожают убить вас или близких, причинить телесные повреждения – ст. 119 УК РФ «Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью»;
- входят в вашу квартиру против вашей воли – ст. 139 УК РФ «Нарушение неприкосновенности жилища»;
- пишут оскорбительные надписи на стенах подъезда – ст. 213 УК РФ «Хулиганство».

### **ВНИМАНИЕ!**

Однократное грубое нарушение требований Федерального закона № 230-ФЗ, повлекшее причинение вреда жизни, здоровью или имуществу должника или иных лиц, является основанием для исключения коллекторской фирмы из государственного реестра и, соответственно, лишения права заниматься деятельностью по возврату просроченной задолженности.

## ОБРАЗЦЫ ЗАЯВЛЕНИЙ

### Приложение № 1

В прокуратуру \_\_\_\_\_  
(наименование субъекта РФ)

В территориальное Управление Федеральной службы  
по надзору в сфере защиты прав потребителей  
и благополучия человека по \_\_\_\_\_  
(наименование субъекта РФ)

от \_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О.)

проживающего (-ей) по адресу: г. \_\_\_\_\_,  
ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_, кв. \_\_, тел. \_\_\_\_\_:

### Жалоба

Я, \_\_\_\_\_, «\_\_» \_\_\_\_\_ года  
(Ф.И.О.)

заключил кредитный договор № \_\_\_\_ с \_\_\_\_\_  
(далее – Банк). (наименование банка)

В соответствии с договором мне были предоставлены  
денежные средства, был установлен график платежей  
по погашению кредита. Я исправно выплачиваю денежные  
средства в объемах, установленных кредитным договором.

«\_\_» \_\_\_\_\_ года на мой телефон стали поступать  
звонки с требованиями погасить долг. Звонившие  
представлялись сотрудниками коллекторского агентства \_\_\_\_\_.

(наименование коллекторского агентства)

Я многократно объяснял сотрудникам этого агентства,  
что плачу денежные средства, а их требования ошибочны,  
но на мой телефон продолжают поступать звонки  
с требованием вернуть долг.

Я полагаю, что действия сотрудников банка нарушают Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и могут подпадать под действие ст. 183 УК РФ «Незаконные получение и разглашение сведений, составляющих коммерческую, налоговую или банковскую тайну», а также нарушают Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «О потребительском кредите (займе)».

В связи с указанными выше обстоятельствами

**ПРОШУ:**

1. Провести проверку законности действий сотрудников банка и коллекторского агентства.
2. Сообщить мне о результатах проведенной проверки в установленный законом срок на адрес, указанный мной в жалобе.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

**Приложение № 2**

В \_\_\_\_\_  
(наименование отдела полиции МВД РФ)  
от \_\_\_\_\_ ,  
(Ф.И.О.)  
проживающего (-ей) по адресу: г. \_\_\_\_\_,  
ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_, кв. \_\_, тел. \_\_\_\_\_:

**Заявление**

Я, \_\_\_\_\_, «\_\_» \_\_\_\_\_ года  
(Ф.И.О.)

заключил кредитный договор № \_\_\_\_ с \_\_\_\_\_  
(далее – Банк). (наименование банка)

В соответствии с договором мне были предоставлены денежные средства, был установлен график платежей по погашению кредита.

В связи со сложной финансовой ситуацией, начиная с «\_\_» \_\_\_\_\_ года, я выплачивал денежные средства в меньшем объеме, чем то установлено кредитным договором/не уплачивал денежные средства.

«\_\_» \_\_\_\_\_ года на мой телефон стали поступать звонки с требованиями погасить долг. Звонившие представлялись сотрудниками коллекторского агентства \_\_\_\_\_.

(наименование коллекторского агентства)

Сотрудники коллекторского агентства высказывали оскорбления в мой адрес, выражались грубой нецензурной бранью.

Считаю, что в действиях коллекторов усматривается состав административного правонарушения, предусмотренного ст. 5.61 Кодекса об административных правонарушениях «Оскорбление».

На основании вышеизложенного

**ПРОШУ:**

1. Произвести проверку действий \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование коллекторского агентства)

2. В случае выявления нарушения действующего  
законодательства в действиях \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование коллекторского агентства)

возбудить административное дело.

3. О результатах проведенной проверки прошу сообщить  
на предоставленный мной адрес.

**Приложения:**

1. Копия паспорта.

2. Расшифровка записи телефонного разговора (если  
имеется).

3. Детализация телефонных разговоров оператора связи.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.



**Приложение № 3**

В прокуратуру \_\_\_\_\_

*(наименование субъекта РФ)*

В территориальное Управление Федеральной службы  
по надзору в сфере защиты прав потребителей  
и благополучия человека по \_\_\_\_\_

*(наименование субъекта РФ)*

от \_\_\_\_\_ ,

*(Ф.И.О.)*

проживающего (-ей) по адресу: г. \_\_\_\_\_,

ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_, кв. \_\_, тел. \_\_\_\_\_:

**Жалоба**

Я, \_\_\_\_\_, «\_\_» \_\_\_\_\_ года

*(Ф.И.О.)*

заключил кредитный договор № \_\_\_\_ с \_\_\_\_\_  
(далее – Банк). *(наименование банка)*

В соответствии с договором мне были предоставлены  
денежные средства, был установлен график платежей  
по погашению кредита.

В связи со сложной финансовой ситуацией, начиная с «\_\_»  
\_\_\_\_\_ года, я выплачивал денежные средства в меньшем  
объеме, чем то установлено кредитным договором/не  
уплачивал денежные средства.

«\_\_» \_\_\_\_\_ года на мой телефон стали поступать  
звонки с требованиями погасить долг. Звонившие  
представлялись сотрудниками коллекторского агентства \_\_\_\_\_

*(наименование коллекторского агентства)*

Я многократно объяснял ситуацию сотрудникам этого  
агентства, а также пояснял, что плачу деньги по мере  
возможности и что банк уведомлен о сложившейся ситуации.

Но сотрудники коллекторского агентства \_\_\_\_\_  
(перечислить нарушения, которые допустили сотрудники  
коллекторского агентства: звонки в неположенное по закону  
время, оскорбления, угрозы вам лично и членам вашей семьи  
с указанием конкретных фраз)

Я полагаю, что действия сотрудников банка нарушают  
Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных  
данных» и могут подпадать под действие ст. 183 УК РФ  
«Незаконное получение и разглашение сведений, составляющих  
коммерческую, налоговую или банковскую тайну», а также  
нарушают Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ  
(ред. от 21.07.2014) «О потребительском кредите (займе)».

Кроме того, я полагаю, что действия сотрудников  
коллекторского агентства могут подпадать под действие  
ст. 119 «Угроза убийством или причинение тяжкого вреда  
здоровью», ст. 163 УК РФ «Вымогательство», ст. 5.61 КоАП РФ  
«Оскорбление».

На основании вышеизложенного

**ПРОШУ:**

1. Провести проверку законности действий сотрудников  
банка и коллекторского агентства.
2. Сообщить мне о результатах проведенной проверки  
в установленный законом срок на адрес, указанный мной  
в жалобе.

**Приложения:**

1. Копия паспорта.
2. Расшифровка записи телефонного разговора (если  
имеется).
3. Детализация телефонных разговоров оператора связи.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

**Приложение № 4**

В \_\_\_\_\_  
(наименование отдела полиции МВД РФ)  
от \_\_\_\_\_ ,  
(Ф.И.О.)  
проживающего (-ей) по адресу: г. \_\_\_\_\_,  
ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_, кв. \_\_, тел. \_\_\_\_\_:

**Заявление**

Я, \_\_\_\_\_, «\_\_» \_\_\_\_\_ года  
(Ф.И.О.)

заключил кредитный договор № \_\_\_\_ с \_\_\_\_\_  
(далее – Банк). (наименование банка)

В соответствии с договором мне были предоставлены денежные средства, был установлен график платежей по погашению кредита.

В связи со сложной финансовой ситуацией, начиная с «\_\_» \_\_\_\_\_ года, я выплачивал денежные средства в меньшем объеме, чем то установлено кредитным договором/не уплачивал денежные средства.

«\_\_» \_\_\_\_\_ года на мой телефон стали поступать звонки с требованиями погасить долг. Звонившие представлялись сотрудниками коллекторского агентства \_\_\_\_\_.

(наименование коллекторского агентства)

Сотрудники коллекторского агентства высказывали угрозы в мой адрес / в адрес моих близких, родственников \_\_\_\_\_.

(приведите примеры угроз со стороны коллекторов,  
можно дословно)

Считаю, что в действиях коллекторов усматриваются составы преступлений, предусмотренных ст. 163 УК РФ «Вымогательство», ст. 119 УК РФ «Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью».

На основании вышеизложенного

**ПРОШУ:**

1. Произвести проверку действий \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование коллекторского агентства)

2. В случае выявления нарушения действующего законодательства в действиях \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование коллекторского агентства)

возбудить уголовное дело.

3. О результатах проведенной проверки прошу сообщить на предоставленный мной адрес.

**Приложения:**

1. Копия паспорта.

2. Расшифровка записи телефонного разговора (если имеется).

3. Детализация телефонных разговоров оператора связи

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

**Приложение № 5**

В \_\_\_\_\_  
(наименование отдела полиции МВД РФ)  
от \_\_\_\_\_ ,  
(Ф.И.О.)  
проживающего (-ей) по адресу: г. \_\_\_\_\_,  
ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_, кв. \_\_, тел. \_\_\_\_\_:

**Заявление**

Я, \_\_\_\_\_, «\_\_» \_\_\_\_\_ года  
(Ф.И.О.)

заключил кредитный договор № \_\_\_\_ с \_\_\_\_\_  
(далее – Банк). (наименование банка)

В соответствии с договором мне были предоставлены денежные средства, был установлен график платежей по погашению кредита.

В связи со сложной финансовой ситуацией, начиная с «\_\_» \_\_\_\_\_ года, я выплачивал денежные средства в меньшем объеме, чем то установлено кредитным договором/не уплачивал денежные средства.

«\_\_» \_\_\_\_\_ года ко мне домой, по вышеуказанному адресу, пришли неизвестные мне люди, которые представились сотрудниками коллекторского агентства \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(наименование коллекторского агентства)

Данные граждане без моего разрешения, против моей воли проникли в вышеуказанное помещение.

Считаю, что в действиях коллекторов усматривается состав преступления, предусмотренного ст. 139 УК РФ «Нарушение неприкосновенности жилища».

На основании вышеизложенного

**ПРОШУ:**

1. Произвести проверку действий \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование коллекторского агентства)

2. В случае выявления нарушения действующего  
законодательства в действиях \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование коллекторского агентства)

возбудить уголовное дело.

3. О результатах проведенной проверки прошу сообщить  
на предоставленный мной адрес.

**Приложения:**

1. Копия паспорта.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

**Приложение № 6**

В \_\_\_\_\_  
(наименование отдела полиции МВД РФ)  
от \_\_\_\_\_ ,  
(Ф.И.О.)  
проживающего (-ей) по адресу: г. \_\_\_\_\_,  
ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_, кв. \_\_, тел. \_\_\_\_\_:

**Заявление**

Я, \_\_\_\_\_, «\_\_» \_\_\_\_\_ года  
(Ф.И.О.)

заключил кредитный договор № \_\_\_\_ с \_\_\_\_\_  
(далее – Банк). (наименование банка)

В соответствии с договором мне были предоставлены денежные средства, был установлен график платежей по погашению кредита.

В связи со сложной финансовой ситуацией, начиная с «\_\_» \_\_\_\_\_ года, я выплачивал денежные средства в меньшем объеме, чем то установлено кредитным договором/не уплачивал денежные средства.

«\_\_» \_\_\_\_\_ года ко мне домой, по вышеуказанному адресу, пришли неизвестные мне люди, которые представились сотрудниками коллекторского агентства \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(наименование коллекторского агентства)

Они требовали: \_\_\_\_\_

(приведите примеры угроз со стороны  
коллекторов, можно дословно)

Считаю, что в действиях коллекторов усматриваются составы преступлений, предусмотренных ст. 163 УК РФ «Вымогательство», ст. 119 УК РФ «Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью».

На основании вышеизложенного

**ПРОШУ:**

1. Произвести проверку действий \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование коллекторского агентства)

2. В случае выявления нарушения действующего  
законодательства в действиях \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование коллекторского агентства)

возбудить уголовное дело.

3. О результатах проведенной проверки прошу сообщить  
на предоставленный мной адрес.

**Приложения:**

1. Копия паспорта.

2. Расшифровка записи телефонного разговора (если  
имеется).

3. Детализация телефонных разговоров оператора связи

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.



**Приложение № 7**

В \_\_\_\_\_  
(наименование отдела полиции МВД РФ)  
от \_\_\_\_\_ ,  
(Ф.И.О.)  
проживающего (-ей) по адресу: г. \_\_\_\_\_,  
ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_, кв. \_\_, тел. \_\_\_\_\_:

**Заявление**

Я, \_\_\_\_\_, «\_\_» \_\_\_\_\_ года  
(Ф.И.О.)

заключил кредитный договор № \_\_\_\_ с \_\_\_\_\_  
(далее – Банк). (наименование банка)

В соответствии с договором мне были предоставлены денежные средства, был установлен график платежей по погашению кредита.

В связи со сложной финансовой ситуацией, начиная с «\_\_» \_\_\_\_\_ года, я выплачивал денежные средства в меньшем объеме, чем то установлено кредитным договором/не уплачивал денежные средства.

«\_\_» \_\_\_\_\_ года в подъезде моего дома (на фасаде, в лифте и др.) появились надписи следующего содержания:

---

(дословно привести текст надписей)

Считаю, что в действиях тех, кто расписал стены (фасад, лифт и др.), усматривается состав преступления, предусмотренного ст. 213 Уголовного кодекса «Хулиганство».

На основании вышеизложенного

**ПРОШУ:**

1. Провести проверку действий неизвестных лиц.
2. В случае выявления нарушений действующего законодательства возбудить уголовное дело.

3. О результатах проведенной проверки прошу сообщить на предоставленный мной адрес.

**Приложения:**

1. Копия паспорта.
2. Фотографии надписей на стенах подъезда (фасаде дома, в лифте).

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

**Приложение № 8**

В Управление Федеральной службы судебных приставов

(наименование субъекта РФ)

от \_\_\_\_\_ ,

(Ф.И.О.)

проживающего (-ей) по адресу: г. \_\_\_\_\_ ,

ул. \_\_\_\_\_ , Д. \_\_\_\_\_ , кв. \_\_\_\_\_ , тел. \_\_\_\_\_ :

**Жалоба**

Я, \_\_\_\_\_ , «\_\_» \_\_\_\_\_ года

(Ф.И.О.)

заключил кредитный договор № \_\_\_\_ с \_\_\_\_\_  
(далее – Банк). (наименование банка)

В соответствии с договором мне были предоставлены денежные средства, был установлен график платежей по погашению кредита.

В связи со сложной финансовой ситуацией, начиная с «\_\_» \_\_\_\_\_ года, я выплачивал денежные средства в меньшем объеме, чем то установлено кредитным договором/не уплачивал денежные средства.

«\_\_» \_\_\_\_\_ года на мой телефон стали поступать звонки с требованиями погасить долг. Звонившие представлялись сотрудниками коллекторского агентства \_\_\_\_\_

(наименование коллекторского агентства)

Я многократно объяснял ситуацию сотрудникам этого агентства, а также пояснял, что плачу деньги по мере возможности и что банк уведомлен о сложившейся ситуации.

Но сотрудники коллекторского агентства \_\_\_\_\_

(перечислить нарушения, которые допустили сотрудники коллекторского агентства: звонки в неположенное по закону время, оскорбления, угрозы вам лично и членам вашей семьи с указанием конкретных фраз).

Я полагаю, что действия сотрудников коллекторского агентства нарушают Федеральный закон 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», что в соответствии с п. 39 Административного регламента исполнения Федеральной службой судебных приставов государственной функции по осуществлению контроля (надзора) за деятельностью юридических лиц, включенных в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, утвержденного приказом Минюста России от 30.12.2016 г. № 332, является основанием для проведения УФССП внеплановой проверки коллекторского агентства.

На основании вышеизложенного

**ПРОШУ:**

1. Провести внеплановую проверку законности действий сотрудников коллекторского агентства.
2. Сообщить мне о результатах проведенной проверки в установленный законом срок на адрес, указанный мной в жалобе.

**Приложения:**

1. Копия паспорта.
2. Расшифровка записи телефонного разговора (если имеется).
3. Детализация телефонных разговоров оператора связи

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

(подпись) (расшифровка подписи)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

# Спасибо!

Надеемся, что наша инструкция  
была вам полезна!

Телефон горячей линии  
**8 800 755 55 77**

Сайт Центра защиты прав граждан  
«Справедливая Россия»  
**справедливо-центр.рф**







**Телефон горячей линии**  
**8 800 755 55 77**

**Сайт Фонда «Центр защиты прав граждан»**  
**справедливо-центр.рф**

---

Пособие: «ЕСЛИ ВАС КОШМАРЯТ КОЛЛЕКТОРЫ»

Изготовитель: ООО «Статус Офис», 143306, Московская область,  
г. Наро-Фоминск, ул. Ленина, д. 28, офис 2, тел. 499-707-17-91.

Заказчик: Фонд «Центр защиты прав граждан» ИНН 9710010183,

Тираж 6 600 экз. 2018 год

Распространяется бесплатно

***В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!***