

# Могут ли коллекторы звонить родственникам

Настойчивые звонки коллекторов способны доставить массу тревожных эмоций кому угодно. А если названивают еще и родственникам, ситуация вдвойне неприятна. Имеют ли вообще коллекторы право беспокоить родных и близких должника? Читайте об этом в нашей статье.



## Кому и когда могут звонить коллекторы

На первый взгляд кажется, что коллекторы сами себе хозяева и могут звонить кому угодно и когда угодно, лишь бы добиться своей цели — заставить человека вернуть долг. Нередко в ход у них идут угрозы, шантаж, чрезмерная настойчивость звонков.

Однако граждане должны помнить, что их защищает закон. Против коллекторов, перешедших всякие границы, направлены меры Кодекса об административных правонарушениях и Уголовного кодекса.

Но и формально корректное, а на деле невыносимое поведение коллекторов запрещено особым законом — «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности...» от 03.07.2016 № 230-ФЗ. Этот закон устанавливает для коллекторов ряд правил:

- Звонить и посещать самого должника и его родственников коллектор может только с согласия должника. Обычно оно подписывается при заключении кредитного договора.

### **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!**

**Даже если вы дали такое согласие, его можно отменить, обратившись в банк или направив письмо по почте или через нотариуса.**

- Сами родственники вправе высказаться о своем несогласии общаться с коллекторами. Принудить их к такому общению коллектор не имеет права.
- Звонить и приходить как к должнику, так и к его родным коллекторы могут только в определенные часы: в будние дни с 8:00 до 22:00, в выходные с 9:00 до 20:00. Часто звонить тоже нельзя: не более 2 раз в день, 4 раз в неделю, 15 раз в месяц.
- Звонки могут поступать только со специальных номеров, которые выделяет оператор связи для коллекторов. Ставить антиопределитель коллекторам нельзя.
- Запрещено в принципе беспокоить звонками несовершеннолетних, недееспособных, тех, кто лежит в больнице, инвалидов 1-й группы.

## **Что делать, если коллекторы звонят родственникам**

Если коллекторы чрезмерно тревожат родных звонками, должнику в первую очередь нужно отозвать данное банку согласие на общение по поводу долга (п. 4 ст. 4 закона № 230-ФЗ). Если такого согласия банку не давали, нужно напомнить об этом, подав от имени пострадавшего родственника заявление об отказе общаться с коллекторами (п. 5 ст. 4 закона № 230-ФЗ).

Самим родственникам также следует проявить твердость в разговоре с коллектором и сообщить о нежелании вести какие-либо переговоры. Принуждать родных должника к общению коллекторы не имеют права.

Если действия коллекторов продолжают выходить за рамки дозволенного (звонящие допускают оскорбления, угрозы, шантаж и т. д.), можно подать жалобы в следующие инстанции:

- Роскомнадзор (проверит и обяжет устранить нарушения, если они лежат в области защиты персональных данных, например, когда коллекторы незаконно добыли номера телефонов родных и знакомых должника).
- Федеральную службу судебных приставов (ФССП), которая вправе провести внеплановую проверку коллекторской фирмы, а затем выдать ей обязательное предписание или запретить вести коллекторскую деятельность.
- Полицию (если действия коллекторов стали явно хулиганскими, был причинен вред имуществу должника и т. п.).
- Прокуратуру (поскольку она следит за соблюдением законности вообще, то может провести совместную проверку с ФССП или Роскомнадзором, которым подведомственно нарушение).

### ***ВАЖНО!***

***Ст. 14.57 КоАП РФ предусматривает административную ответственность за незаконные действия коллекторов, а расследуют такие нарушения органы ФССП.***

