# Вопросы взаимодействия коллекторов и должников

В целях защиты прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности Федеральным законом от 03.07.2016 № 230-ФЗ установлены правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц (совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности физических лиц), возникшей из денежных обязательств.

Согласно указанного закона, коллекторские организации могут взаимодействовать с должником только путем:

— личных встреч и телефонных переговоров (непосредственное взаимодействие);

— телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;

— почтовых отправлений по месту жительства или месту пребывания должника.

Иные взаимодействия должны быть определены письменным соглашением между должником и кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах.

**Существую ли какие-либо ограничения во взаимодействии должников и коллекторов?**

Личные встречи и телефонные переговоры с должником не допускаются 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 по месту жительства или пребывания должника, известным кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах.

Также ограничивается частота взаимодействия коллекторов с должником: личные встречи допустимы не более 1 раза в неделю; телефонные переговоры – не более одного раза в сутки, двух раз в неделю, восьми раз в месяц. При этом коллекторская организация должна обеспечить запись всех текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых при осуществлении взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности.

**Куда можно обратиться в случае злоупотребления коллекторами своих прав?**

В случае превышения коллекторами своих полномочий должник вправе подать жалобу на действия коллекторов в территориальный орган ФССП и органы прокуратуры.