

Если вас беспокоят по ошибке, необходимо обратиться в кредитную организацию или коллекторское агентство с письменным заявлением, а в случае игнорирования обращения — в Банк России, ФССП, прокуратуру.

Как должник может защитить свои права

Если коллектор ведет себя неправомерно, направляйте письменное заявление с приложением доказательств факта нарушения (распечатку звонков на ваш телефон от сотового оператора, аудио- или видеозапись разговора и т.п.) в соответствующие органы и организации:

- при нарушении кредитором, новым кредитором или коллектором требований закона (№230-ФЗ) — в Банк России или Федеральную службу судебных приставов (ФССП);
- если это нелегальный коллектор или некредитная организация — в полицию и прокуратуру;
- при угрозах или причинении вреда здоровью, жизни, имуществу — в полицию;
- для возмещения морального вреда и убытков, вызванных неправомерными действиями, — в суд;
- в случае передачи ваших персональных данных третьим лицам без вашего согласия — в Роскомнадзор www.rkn.gov.ru.

У должника есть не только права, но и обязанности

Если вы взяли кредит или заем, долг нужно будет вернуть. Помните, что неправомерное поведение кредиторов или коллекторов не освобождает вас от обязательств по возврату долга.

Намеренно затягивая выплаты, вы ухудшаете свое положение — ваш долг растет.

Если вы идете на контакт и своевременно выплачиваете долг, даже небольшими частями, можно попробовать договориться о смягчении условий.



Если вас в судебном порядке признали банкротом, то со дня вынесения соответствующего решения ни кредитор, ни новый кредитор, ни коллектор не вправе продолжать выдвигать требования по возврату задолженности.

hochumoguznaju.rf

Создано в рамках контракта FEFLP/QCBS-4.4 «Мероприятия, обеспечивающие информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг» Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Минфина России и Всемирного банка.

Контакты для обращений

Роспотребнадзор
www.rosпотребнадzor.ru

Банк России
www.cbr.ru

Финансовый омбудсмен
finomb@arb.ru

Федеральная служба судебных приставов fssprus.ru

Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг
8 800 100 2926

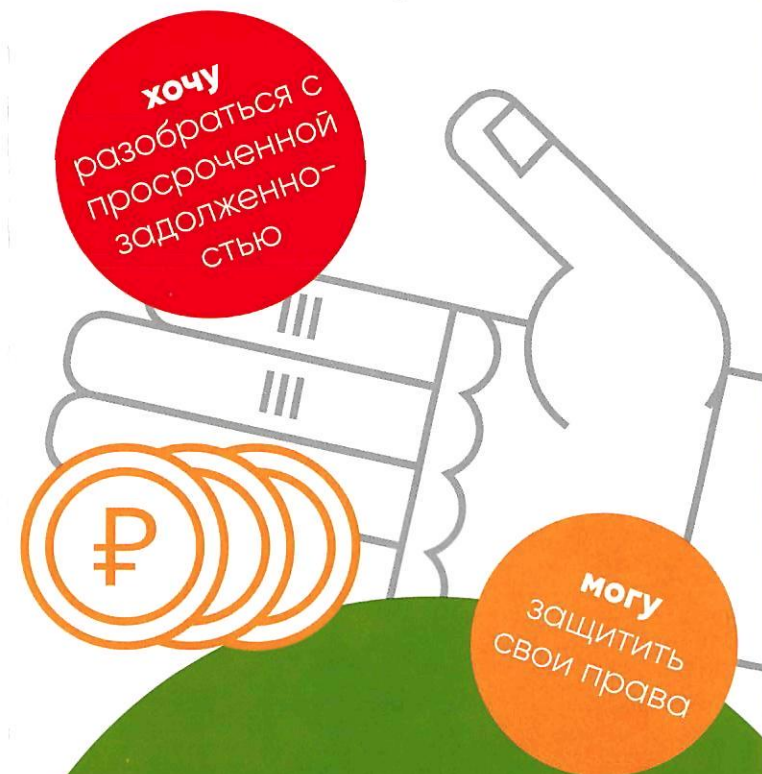
хочу могу знаю

правила пользования основными финансовыми услугами



РОСПОТРЕБНАДЗОР
ИНФОРМИРУЕТ

коллекторы



знаю

- как взаимодействовать с кредитором
- как правильно общаться с коллекторами
- куда обращаться в случае неправомерного поведения коллекторов

