

Глава 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА СОВЕРШЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ВОЗВРАТ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Статья 4. Способы взаимодействия с должником

1. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или представитель кредитора вправе взаимодействовать с должником, используя:
(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

1) личные встречи, телефонные переговоры, автоматизированного интеллектуального агента (непосредственное взаимодействие);
(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

2) телеграфные сообщения, короткие текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети "Интернет", а также с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг) в случае, предусмотренном частью 11 настоящей статьи, либо информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети "Интернет";
(в ред. Федеральных законов от 04.08.2023 N 467-ФЗ, от 07.06.2025 N 137-ФЗ)

3) письменную корреспонденцию, доставляемую по месту жительства или месту пребывания должника операторами почтовой связи, курьером или специальными (курьерскими) службами доставки без непосредственного взаимодействия.
(п. 3 в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

2. Иные, за исключением указанных в части 1 настоящей статьи, способы взаимодействия с должником кредитора или представителя кредитора могут быть предусмотрены письменным соглашением между должником и кредитором или представителем кредитора.
(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

3. Предусмотренное частью 2 настоящей статьи соглашение должно содержать указание на конкретные способы взаимодействия с должником кредитора или представителя кредитора с учетом требований, предусмотренных частью 2 статьи 6 настоящего Федерального закона.
(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

4. Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения соглашения, указанного в части 2 настоящей статьи, сообщив об этом кредитору и (или) представителю кредитора путем направления соответствующего уведомления 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, при условии направления должником сообщения с

адреса электронной почты должника, указанного при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником либо предоставленного должником кредитору иным способом, согласованным сторонами;

(в ред. Федерального закона от 07.06.2025 N 137-ФЗ)

4) путем вручения под расписку;

5) иным способом, предусмотренным соглашением между кредитором и должником.

(п. 5 введен Федеральным законом от 07.06.2025 N 137-ФЗ)

(часть 4 в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

4.1. В случае получения уведомления, указанного в части 4 настоящей статьи, кредитор и (или) представитель кредитора обязаны прекратить направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением, указанным в части 2 настоящей статьи, не позднее трех рабочих дней после дня получения такого уведомления.

(часть 4.1 в ред. Федерального закона от 07.06.2025 N 137-ФЗ)

5. Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или представителя кредитора с любыми третьими лицами, под которыми для целей настоящей статьи понимаются члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, по инициативе кредитора или представителя кредитора может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

1) имеется согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом;

2) имеется согласие третьего лица на осуществление с ним взаимодействия.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 01.07.2021 N 254-ФЗ)

6. Соглашения, указанные в пунктах 1 и 2 части 5 настоящей статьи, содержащие в том числе согласия должника и (или) третьего лица на обработку их персональных данных, должны быть даны в письменной форме в виде отдельных документов независимо от наличия или отсутствия просроченной задолженности.

(в ред. Федеральных законов от 01.07.2021 N 254-ФЗ, от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

6.1. Соглашения, указанные в пунктах 1 и 2 части 5 настоящей статьи, содержащие в том числе согласия должника и (или) третьего лица на обработку их персональных данных, могут быть даны в кредитную организацию в любой позволяющей подтвердить факт их получения форме независимо от наличия или отсутствия просроченной задолженности.

(в ред. Федеральных законов от 04.08.2023 N 467-ФЗ, от 07.06.2025 N 137-ФЗ)

7. Должник в любое время вправе отозвать согласие, указанное в пункте 1 части 5 настоящей статьи, сообщив об этом кредитору или представителю кредитора, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления способами, предусмотренными частью 4 настоящей статьи, уполномоченному лицу кредитора или представителю кредитора. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) представитель кредитора обязаны прекратить направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом не позднее трех рабочих дней после дня получения уведомления.

(в ред. Федеральных законов от 04.08.2023 N 467-ФЗ, от 07.06.2025 N 137-ФЗ)

7.1. Согласие, указанное в пункте 2 части 5 настоящей статьи, может быть отозвано третьим лицом в любое время путем сообщения об этом кредитору или представителю кредитора, которым дано соответствующее согласие, в любой позволяющей подтвердить факт его отзыва форме. В случае получения такого сообщения кредитор и (или) представитель кредитора обязаны

прекратить направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом не позднее трех рабочих дней после дня получения такого сообщения.

(часть 7.1 введена Федеральным законом от 01.07.2021 N 254-ФЗ; в ред. Федеральных законов от 04.08.2023 N 467-ФЗ, от 07.06.2025 N 137-ФЗ)

7.2. Документы (в том числе согласия, отзывы согласий, уведомления, письма), направляемые должником, представителем должника по адресу кредитора (представителя кредитора), могут быть оформлены в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью либо неквалифицированной электронной подписью, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в установленном Правительством Российской Федерации порядке, при условии организации взаимодействия физического лица с указанной инфраструктурой с применением прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации или с использованием простой электронной подписи, ключ которой получен при личной явке в соответствии с правилами использования простой электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме, установленными Правительством Российской Федерации, при условии, что идентификация (аутентификация) такого заявителя осуществлена с применением информационных технологий без его личного присутствия путем предоставления сведений из федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации) и информации из государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации физических лиц с использованием биометрических персональных данных" в порядке, установленном Федеральным законом от 29 декабря 2022 года N 572-ФЗ "Об осуществлении идентификации и (или) аутентификации физических лиц с использованием биометрических персональных данных, о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации".

(часть 7.2 введена Федеральным законом от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

8. Положения частей 5 - 6 настоящей статьи не применяются к случаям, предусмотренным частью 3 статьи 6 настоящего Федерального закона, касающимся взаимодействия:

1) кредитора (цедента) с другим лицом (цессионарием) при переходе к такому лицу права требования и в ходе переговоров об уступке права требования;

2) кредитора с другим лицом (агентом) при заключении с ним договора, предусматривающего осуществление действий, направленных на возврат просроченной задолженности, или наделении его соответствующими полномочиями путем выдачи доверенности, а также в ходе переговоров о заключении договора или выдаче доверенности.

9. Предусмотренные настоящей статьей, а также статьями 5 - 10 настоящего Федерального закона правила осуществления действий, направленных на возврат просроченной задолженности, применяются при осуществлении взаимодействия с любым третьим лицом.

10. Требования к организации взаимодействия между должником и кредитором или представителем кредитора, установленные настоящей статьей, а также статьями 5 - 10 настоящего Федерального закона, подлежат применению при взаимодействии кредитора или представителя кредитора с физическим лицом, предоставившим обеспечение исполнения денежного обязательства должника.

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

11. Кредитор, которым является профессиональная коллекторская организация, а также кредитная или микрофинансовая организация, включенные в перечень кредитных и микрофинансовых организаций, и представитель кредитора при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, вправе взаимодействовать с должником с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг в случае, если информационная система соответствующей организации присоединена к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Взаимодействие с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг осуществляется путем направления посредством единой системы межведомственного электронного взаимодействия в личный кабинет должника на Едином портале государственных и муниципальных услуг сообщений в соответствии с форматами, утверждаемыми уполномоченным органом по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий, при условии наличия на осуществление такого взаимодействия согласия должника, выраженного в личном кабинете на Едином портале государственных и муниципальных услуг.
(часть 11 введена Федеральным законом от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

Статья 5. Ограничения использования отдельных способов взаимодействия с должником

1. Взаимодействие с должником, направленное на возврат просроченной задолженности, способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 настоящего Федерального закона, вправе осуществлять только:

1) кредитор, в том числе новый кредитор, при переходе к нему прав требования (с учетом ограничений, предусмотренных частью 2 настоящей статьи);

2) представитель кредитора.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

2. Новый кредитор, к которому перешло право требования, возникшее из договора потребительского кредита (займа), вправе осуществлять с должником взаимодействие, направленное на возврат просроченной задолженности, способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 настоящего Федерального закона, только если такой новый кредитор является кредитной организацией или профессиональной коллекторской организацией, за исключением случаев, когда должник ранее отказался от взаимодействия (статья 8 настоящего Федерального закона).

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

3. Ограничения, предусмотренные частью 2 настоящей статьи, не применяются в отношении государственных органов, органов местного самоуправления и государственной корпорации "Агентство по страхованию вкладов" в случае перехода к ним права требования к должнику.

4. Привлечение к взаимодействию с должником лиц, имеющих неснятую или непогашенную судимость за преступления против личности, преступления в сфере экономики или преступления против государственной власти и общественной безопасности, не допускается.

5. Привлечение к взаимодействию с должником на территории Российской Федерации лиц, находящихся за пределами территории Российской Федерации, а также иных лиц для осуществления взаимодействия с должником с использованием международной телефонной связи или передачи из-за пределов территории Российской Федерации телеграфных сообщений, коротких текстовых, голосовых и иных сообщений не допускается.

(в ред. Федеральных законов от 04.08.2023 N 467-ФЗ, от 07.06.2025 N 137-ФЗ)

6. Использование отдельных способов взаимодействия с должником, указанных в пунктах 1 и 2 части 1 статьи 4 настоящего Федерального закона, профессиональными коллекторскими организациями, а также микрофинансовыми организациями, включенными в перечень кредитных и микрофинансовых организаций, может быть ограничено в случаях и порядке, которые предусмотрены статьей 19.1 настоящего Федерального закона.
(часть 6 введена Федеральным законом от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

Статья 6. Общие требования к осуществлению действий, направленных на возврат просроченной задолженности

1. При осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или представитель кредитора обязан действовать добросовестно и разумно.
(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

2. Не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия кредитора или представителя кредитора, связанные в том числе с:
(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

1) применением к должнику и (или) иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью;
(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

2) уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожения или повреждения;

3) применением методов, опасных для жизни и здоровья должника и (или) иных лиц;
(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

4) оказанием психологического давления на должника и (или) иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство должника и (или) иных лиц;
(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

5) введением должника и (или) иных лиц в заблуждение относительно:
(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

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 (или) иных лиц, возможности применения к должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования;
(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

в) принадлежности кредитора или представителя кредитора к органам государственной власти и органам местного самоуправления;
(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

б) любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

2.1. Не является нарушением требований к осуществлению действий, направленных на возврат просроченной задолженности, сообщение должнику информации о последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных гражданским законодательством.

(часть 2.1 введена Федеральным законом от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

3. Если иное не предусмотрено федеральным законом, кредитор или представитель кредитора при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, не вправе без согласия должника передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника.

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

4. Согласие, указанное в части 3 настоящей статьи, должно быть дано в виде согласия должника на обработку его персональных данных в письменной форме в виде отдельного документа.

5. Вне зависимости от наличия согласия должника кредитор вправе передавать сведения, указанные в части 3 настоящей статьи, при заключении договора и в ходе переговоров о заключении договора, предусматривающего уступку права требования, передачу права требования в залог, осуществление действий, направленных на возврат просроченной задолженности, или наделении соответствующими полномочиями путем выдачи доверенности только в случае, если сведения передаются Центральному банку Российской Федерации (Банку России), государственной корпорации "Агентство по страхованию вкладов", единому институту развития в жилищной сфере и его организациям, предусмотренным статьей 3 Федерального закона от 13 июля 2015 года N 225-ФЗ "О содействии развитию и повышению эффективности управления в жилищной сфере и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", управляющим компаниям инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, кредитным организациям, специализированным обществам, ипотечным агентам и профессиональным коллекторским организациям.

(в ред. Федеральных законов от 02.12.2019 N 401-ФЗ, от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

6. Лица, получившие сведения, указанные в части 3 настоящей статьи, в ходе переговоров о заключении договора или выдаче доверенности, обязаны сохранять их конфиденциальность и в том случае, если они не будут впоследствии осуществлять действия, направленные на возврат просроченной задолженности соответствующих физических лиц. Если в ходе переговоров о заключении договора или выдаче доверенности сторона получает сведения, которые передаются ей другой стороной в качестве конфиденциальных, она обязана не раскрывать эти сведения и не использовать их ненадлежащим образом для своих целей независимо от того, будет ли заключен договор. При нарушении этой обязанности лицо обязано возместить должнику убытки, причиненные в результате раскрытия конфиденциальных сведений или использования их для своих целей.

7. Должник в любое время вправе отозвать согласие, указанное в части 3 настоящей статьи, сообщив об этом лицу, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления способами, предусмотренными частью 4 статьи 4 настоящего Федерального закона. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) представитель кредитора не вправе передавать (сообщать) третьим лицам сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, если иное не предусмотрено федеральным законом.

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

8. Вне зависимости от наличия согласия должника, предусмотренного частью 3 настоящей статьи, раскрытие сведений о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных должника неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения таких сведений в сети "Интернет" или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы (учебы) должника не допускается.

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

9. В случае привлечения кредитором представителя кредитора для осуществления от его имени и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 настоящего Федерального закона, кредитор не вправе по своей инициативе самостоятельно осуществлять взаимодействие с должником указанными способами.
(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

10. Кредитор не вправе привлекать одновременно двух и более представителей кредитора для осуществления от его имени и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 настоящего Федерального закона.
(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

Статья 7. Условия осуществления отдельных способов взаимодействия с должником

1. По инициативе кредитора или представителя кредитора не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными пунктом 1 части 1 статьи 4 настоящего Федерального закона (непосредственное взаимодействие):
(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

1) со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания должника банкротом;

2) с должником с момента получения документов, подтверждающих наличие оснований, свидетельствующих, что он:

а) является лицом, лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности, в том числе по основаниям, предусмотренным пунктом 1 статьи 30 Гражданского кодекса Российской Федерации;

б) находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;

в) является инвалидом первой группы;

г) является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).

2. В случае непредставления документов, подтверждающих наличие оснований, предусмотренных пунктом 2 части 1 настоящей статьи, их наличие считается неподтвержденным.

3. По инициативе кредитора или представителя кредитора не допускается непосредственное взаимодействие с должником:

1) в рабочие дни с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известному кредитору и (или) представителю кредитора;

2) посредством личных встреч более одного раза в течение календарной недели;

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

а) более одного раза в сутки;

б) более двух раз в течение календарной недели;

в) более восьми раз в течение календарного месяца.
(часть 3 в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

4. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе кредитора или представителя кредитора посредством личных встреч или телефонных переговоров должнику должны быть сообщены:

1) имя и индивидуальный идентификационный код физического лица, осуществляющего такое взаимодействие, присвоенный кредитором или представителем кредитора, либо при отсутствии индивидуального идентификационного кода фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;

2) фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также наименование представителя кредитора;

3) сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе ее размер.
(в ред. Федерального закона от 07.06.2025 N 137-ФЗ)
(часть 4 в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

4.1. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе кредитора или представителя кредитора с использованием автоматизированного интеллектуального агента должнику должны быть сообщены:

1) условное наименование и индивидуальный идентификационный код автоматизированного интеллектуального агента, с использованием которого осуществляется такое взаимодействие, присвоенные кредитором или представителем кредитора;

2) фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора и (или) представителя кредитора;

3) сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе ее размер.
(в ред. Федерального закона от 07.06.2025 N 137-ФЗ)
(часть 4.1 введена Федеральным законом от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

4.2. В процессе непосредственного взаимодействия с использованием автоматизированного интеллектуального агента должнику должна быть обеспечена возможность продолжить такое взаимодействие с физическим лицом, уполномоченным осуществлять такое взаимодействие от имени и (или) в интересах кредитора или представителя кредитора.
(часть 4.2 введена Федеральным законом от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

4.3. В процессе непосредственного взаимодействия с использованием автоматизированного интеллектуального агента, а также в случае переключения автоматизированного интеллектуального агента на физическое лицо, уполномоченное осуществлять такое взаимодействие от имени и (или) в интересах кредитора или представителя кредитора, или невозможности предоставления автоматизированным интеллектуальным агентом ответа на вопрос должника, должнику должно быть сообщено о том, что с ним осуществляет переговоры автоматизированный интеллектуальный агент (за исключением случая, если об этом невозможно сообщить по причине прекращения переговоров по инициативе должника).
(часть 4.3 введена Федеральным законом от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

4.4. В целях соблюдения требований, установленных частью 3 настоящей статьи, учету подлежат случаи состоявшегося по инициативе кредитора или представителя кредитора непосредственного взаимодействия, которое признается таковым при соблюдении одного из следующих условий:

1) если до сведения должника при непосредственном взаимодействии посредством личных

встреч или телефонных переговоров доведена информация, предусмотренная частью 4 настоящей статьи, а при непосредственном взаимодействии с использованием автоматизированного интеллектуального агента информация, предусмотренная частями 4.1 и 4.3 настоящей статьи;

2) должник в явной форме сообщил о нежелании продолжать текущее взаимодействие.
(часть 4.4 введена Федеральным законом от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

5. По инициативе кредитора или представителя кредитора не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником посредством телеграфных сообщений, коротких текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети "Интернет", информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, предназначенных и (или) используемых для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети "Интернет":

(в ред. Федеральных законов от 04.08.2023 N 467-ФЗ, от 07.06.2025 N 137-ФЗ)

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 по месту жительства или пребывания должника, известному кредитору и (или) представителю кредитора;

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

2) общим числом:

а) более двух раз в сутки;

б) более четырех раз в течение календарной недели;

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

в) более шестнадцати раз в течение календарного месяца.

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

5.1. В целях возврата просроченной задолженности по инициативе кредитора или представителя кредитора должнику в течение календарного месяца может быть направлено с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг не более двух информационных сообщений по одному обязательству.

(часть 5.1 введена Федеральным законом от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

6. В телеграфных сообщениях, коротких текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети "Интернет", а также с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг в случае, предусмотренном частью 11 статьи 4 настоящего Федерального закона, и с использованием информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, предназначенных и (или) используемых для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети "Интернет", в целях возврата просроченной задолженности, должнику должны быть сообщены:

(в ред. Федеральных законов от 04.08.2023 N 467-ФЗ, от 07.06.2025 N 137-ФЗ)

1) фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также представителя кредитора;

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

2) сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе могут указываться ее размер и структура;

(п. 2 в ред. Федерального закона от 12.11.2018 N 416-ФЗ)

3) номер контактного телефона кредитора, а также представителя кредитора.

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

6.1. Если одно сообщение, направленное кредитором или представителем кредитора должнику, по независящим от кредитора или представителя кредитора причинам, в том числе в связи с техническими ограничениями, установленными на окончательном оборудовании должника, было доставлено должнику в виде нескольких сообщений (частей сообщения), при этом все сообщения (части сообщения) объединены общим смыслом и представляют собой единый (связный) текст, то такое сообщение признается единым (одним) сообщением.

(часть 6.1 введена Федеральным законом от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

6.2. При осуществлении взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, в форме обмена сообщениями, в целях количественного ограничения случаев такого взаимодействия учитывается первое сообщение кредитора или представителя кредитора. Если на первое и (или) последующие сообщения был получен ответ должника, дальнейший обмен сообщениями между кредитором или представителем кредитора и должником в течение одного дня по вопросу возврата одной и той же просроченной задолженности до прекращения обмена сообщениями со стороны должника учитывается как взаимодействие, осуществляемое по инициативе должника.

(часть 6.2 введена Федеральным законом от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

7. Во всех сообщениях, направляемых должнику кредитором или представителем кредитора в целях возврата просроченной задолженности посредством письменной корреспонденции по месту жительства или месту пребывания должника, обязательно указываются:

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

1) информация о кредиторе, а также о представителе кредитора:

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

а) наименование, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика, место нахождения (для юридического лица), фамилия, имя и отчество (при наличии) (для физического лица), основной государственный регистрационный номер (для индивидуального предпринимателя);

б) почтовый адрес, адрес электронной почты и номер контактного телефона;

в) сведения о договорах и об иных документах, подтверждающих полномочия кредитора, а также представителя кредитора;

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

2) фамилия, имя и отчество (при наличии) и должность лица, подписавшего сообщение;

3) сведения о договорах и об иных документах, являющихся основанием возникновения права требования к должнику;

4) сведения о размере и структуре просроченной задолженности, сроках и порядке ее погашения (в случае, если к новому кредитору перешли права требования прежнего кредитора в части, указывается объем перешедших к кредитору прав требования);

5) реквизиты банковского счета, на который могут быть зачислены денежные средства, направленные на погашение просроченной задолженности.

8. Весь текст в сообщениях, направляемых должнику посредством письменной корреспонденции, и в прилагающихся к ним документах должен быть отображен четким, хорошо читаемым шрифтом.

(часть 8 в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

9. Кредитору или представителю кредитора для осуществления непосредственного взаимодействия с должником посредством телефонных переговоров или с использованием автоматизированного интеллектуального агента разрешается использовать только абонентские номера, выделенные на основании заключенного между кредитором или представителем кредитора и оператором связи договора об оказании услуг телефонной связи. При этом запрещается скрывать информацию о номере контактного телефона, с которого поступили вызов или сообщение должнику, либо об адресе электронной почты, с которого было направлено сообщение, либо об отправителе электронного сообщения. Не является сокрытием информации о номере контактного телефона, с которого поступили вызов или сообщение должнику, использование вместо номера телефона буквенного, символьного обозначения или комбинации таких обозначений, предназначенных для определения кредитора или представителя кредитора. При этом в тексте сообщения должны быть дополнительно указаны фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора или представителя кредитора, а также номер контактного телефона кредитора или представителя кредитора.

(часть 9 в ред. Федерального закона от 07.06.2025 N 137-ФЗ)

10. Взаимодействие с должником должно осуществляться на русском языке или на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла просроченная задолженность.

11. Положения, предусмотренные пунктами 2 и 3 части 3 настоящей статьи, устанавливающие ограничения частоты взаимодействия с должником, применяются кредитором или представителем кредитора в отношении каждого самостоятельного обязательства должника.

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

12. Положения, предусмотренные пунктом 2 части 5 и частью 5.1 настоящей статьи, устанавливающие ограничения частоты взаимодействия с должником, применяются кредитором или представителем кредитора в отношении каждого самостоятельного обязательства должника.

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

13. Должник и кредитор вправе, в том числе при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности, заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с должником по инициативе кредитора или представителя кредитора, отличную от предусмотренной частями 3 и 5 настоящей статьи. К порядку заключения соглашения и отказа от него применяются части 2 - 4 статьи 4 настоящего Федерального закона. 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.

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

Статья 8. Ограничение или прекращение взаимодействия с должником

1. Должник вправе направить кредитору и (или) представителю кредитора заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 настоящего Федерального закона, с указанием на:

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;

2) отказ от взаимодействия.

2. Форма указанного в части 1 настоящей статьи заявления утверждается уполномоченным органом. Такое заявление должно быть направлено способами, предусмотренными частью 4 статьи 4 настоящего Федерального закона.

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

3. Заявление должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, регистрационный номер адвоката в реестре адвокатов субъекта Российской Федерации, номер контактного телефона представителя должника, адрес его электронной почты (при наличии), а также почтовый адрес представителя должника или адвокатского образования, в котором адвокат осуществляет свою профессиональную деятельность.

(часть 3 в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

4. В качестве представителя должника, предусмотренного частью 3 настоящей статьи, может выступать только адвокат.

4.1. Взаимодействие через указанного должником представителя не осуществляется или прекращается, если:

1) представитель должника утратил статус адвоката;

2) представитель должника отказался взаимодействовать с кредитором и (или) представителем кредитора, сообщив им об этом путем направления соответствующего уведомления одним из следующих способов:

а) через нотариуса;

б) по почте заказным письмом;

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

г) путем вручения под расписку;

3) сведения (часть сведений), предусмотренные частью 3 настоящей статьи, являются недостоверными.

(часть 4.1 введена Федеральным законом от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

4.2. Кредитор и (или) представитель кредитора уведомляют должника о невозможности осуществления взаимодействия через указанного им представителя в течение десяти календарных дней со дня возникновения оснований, предусмотренных пунктом 1 или 3 части 4.1 настоящей статьи, либо со дня подачи представителем должника заявления об отказе взаимодействовать с кредитором и (или) представителем кредитора в целях представления интересов должника одним из следующих способов:

1) через нотариуса;

2) по почте заказным письмом;

3) по адресу электронной почты, указанному должником при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником;

4) путем вручения уведомления под расписку.

(часть 4.2 введена Федеральным законом от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

4.3. При невозможности осуществления взаимодействия с представителем, указанным должником, кредитор или представитель кредитора вправе направить в адрес представителя должника письменный запрос о подтверждении его статуса представителя должника по указанным в заявлении, предусмотренном частью 3 настоящей статьи, почтовому адресу или адресу

электронной почты.

(часть 4.3 введена Федеральным законом от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

5. В случае получения указанного в части 1 настоящей статьи заявления кредитор или представитель кредитора вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие только с указанным в частях 3 и 4 настоящей статьи представителем.

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

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.

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

7. В случае получения заявления должника об отказе от взаимодействия по истечении срока, указанного в части 6 настоящей статьи, кредитор или представитель кредитора не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 настоящего Федерального закона, по истечении трех рабочих дней после дня получения заявления, указанного в пункте 2 части 1 настоящей статьи.

(в ред. Федеральных законов от 04.08.2023 N 467-ФЗ, от 07.06.2025 N 137-ФЗ)

7.1. В случае получения уведомления, указанного в пункте 2 части 4.1 настоящей статьи, кредитор или представитель кредитора не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с представителем должника способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 настоящего Федерального закона, по истечении трех рабочих дней после дня получения такого уведомления.

(часть 7.1 введена Федеральным законом от 04.08.2023 N 467-ФЗ; в ред. Федерального закона от 07.06.2025 N 137-ФЗ)

8. В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности, совершения нотариусом исполнительной надписи о взыскании просроченной задолженности либо выдачи иного исполнительного документа о взыскании просроченной задолженности действие заявления должника об отказе от взаимодействия и связанных с ним ограничений, предусмотренных частью 7 настоящей статьи, приостанавливается на два месяца со дня вступления в законную силу судебного акта, либо со дня совершения нотариусом исполнительной надписи, либо со дня выдачи иного исполнительного документа о взыскании просроченной задолженности. В течение указанного срока допускается осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником с соблюдением иных ограничений, предусмотренных настоящим Федеральным законом. В случае, если до дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности, до дня совершения нотариусом исполнительной надписи о взыскании просроченной задолженности либо до дня выдачи иного исполнительного документа о взыскании просроченной задолженности заявление должника об отказе от взаимодействия не направлялось, он вправе направить такое заявление в порядке, предусмотренном настоящей статьей, по истечении одного месяца после дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности, совершения нотариусом исполнительной надписи о взыскании просроченной задолженности либо выдачи иного исполнительного документа о взыскании просроченной задолженности.

(часть 8 в ред. Федерального закона от 07.06.2025 N 137-ФЗ)

9. Должник в любое время вправе отменить свое заявление, указанное в части 1 настоящей статьи, путем уведомления об этом кредитора или представителя кредитора, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления способами, предусмотренными частью 4 статьи 4 настоящего Федерального закона.

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

10. В отношении должника, находящегося под попечительством и ограниченного в дееспособности, заявление, указанное в части 1 настоящей статьи, может быть подано его попечителем.

11. В случае получения кредитором или представителем кредитора заявления, указанного в части 1 настоящей статьи, с нарушением требований настоящей статьи кредитор или представитель кредитора обязан разъяснить должнику порядок оформления такого заявления должника путем направления соответствующих сведений способом, предусмотренным договором (при его наличии), либо по почте заказным письмом, либо по адресу электронной почты должника (при условии, что такой адрес был указан при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником и (или) предоставлен должником иным способом), либо путем вручения под расписку в срок не позднее десяти рабочих дней со дня получения такого заявления должника. (в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

12. Указанное в части 1 настоящей статьи заявление предусматривает ограничение или прекращение взаимодействия с должником соответствующего лица, которому направлено заявление, применительно к каждому указанному в таком заявлении самостоятельному обязательству, срок исполнения которого наступил.

13. В случае направления должником заявления кредитору последний не вправе привлекать другое лицо для осуществления с должником взаимодействия по указанному в таком заявлении обязательству без учета предусмотренных в заявлении ограничения или отказа должника от взаимодействия.

14. По инициативе кредитора или представителя кредитора не допускается непосредственное взаимодействие с должником, направленное на возврат просроченной задолженности, в течение льготного периода, установленного в соответствии с законодательством Российской Федерации.

(часть 14 введена Федеральным законом от 20.10.2022 N 406-ФЗ; в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

Статья 9. Уведомление должника о привлечении представителя кредитора для осуществления взаимодействия с должником
(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

1. Кредитор, а в случае, если кредитором является специализированное финансовое общество, ипотечный агент или единый институт развития в жилищной сфере - кредитная организация, осуществляющая от их имени и в их интересах обслуживание денежных требований по договору займа (кредита), уступленного такому кредитору, в течение пяти рабочих дней с даты привлечения представителя кредитора для осуществления с должником взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, или с даты перехода права требования к иному лицу обязаны внести соответствующие сведения в Единый федеральный реестр юридически значимых сведений о фактах деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и иных субъектов экономической деятельности (далее - Единый федеральный реестр сведений о фактах деятельности юридических лиц) и сообщить об этом должнику, направив соответствующее уведомление одним из следующих способов:

(в ред. Федерального закона от 07.06.2025 N 137-ФЗ)

1) через нотариуса;

2) по почте заказным письмом;

3) по адресу электронной почты или абонентскому номеру подвижной радиотелефонной связи, которые указаны должником при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником либо информация о которых предоставлена должником кредитору

способом, согласованным сторонами;
(п. 3 в ред. Федерального закона от 07.06.2025 N 137-ФЗ)

4) с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг в случае, предусмотренном частью 11 статьи 4 настоящего Федерального закона;

5) путем вручения уведомления под расписку;

6) иным способом, предусмотренным соглашением между кредитором и должником.
(часть 1 в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

1.1. Внесению в Единый федеральный реестр сведений о фактах деятельности юридических лиц в соответствии с частью 1 настоящей статьи подлежат сведения о кредиторе и представителе кредитора, предусмотренные частью 7 статьи 7 настоящего Федерального закона, а также номер и дата договора (договоров), для осуществления возврата по которому кредитором привлекается представитель кредитора для осуществления с должником взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, фамилия, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая), серия и номер документа, удостоверяющего личность, индивидуальный номер налогоплательщика (при наличии) должника. Раскрытие иных сведений о должнике не допускается. При этом фамилия, имя, отчество, серия и номер документа, удостоверяющего личность, индивидуальный номер налогоплательщика должника не подлежат размещению в открытом доступе в сети "Интернет". Указанные сведения подлежат внесению одним сообщением. В одном сообщении, содержащем сведения, подлежащие внесению в Единый федеральный реестр сведений о фактах деятельности юридических лиц в соответствии с частью 1 настоящей статьи, могут содержаться сведения о разных должниках при условии, что кредитором для осуществления с такими должниками взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, привлекается один представитель кредитора.

(часть 1.1 введена Федеральным законом от 12.11.2019 N 377-ФЗ; в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

1.2. Указанные в части 1.1 настоящей статьи сведения предоставляются исключительно кредитору, представителю кредитора и должнику, прошедшим авторизацию в системе с использованием средств усиленной квалифицированной электронной подписи или с использованием идентификации физического лица в единой системе идентификации и аутентификации с установлением в отношении физического лица фамилии, имени, отчества (если иное не вытекает из закона или национального обычая), серии и номера документа, удостоверяющего личность, индивидуального номера налогоплательщика.

(часть 1.2 введена Федеральным законом от 12.11.2019 N 377-ФЗ; в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

1.3. Размер платы за размещение в сети "Интернет" сведений, внесенных в Единый федеральный реестр сведений о фактах деятельности юридических лиц в соответствии с частью 1 настоящей статьи, должен составлять половину размера платы, предусмотренной за размещение сведений в соответствии с Федеральным законом от 8 августа 2001 года N 129-ФЗ "О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей". Указанный размер платы взимается за размещение всех сведений в сети "Интернет", содержащихся в одном сообщении, предоставляемом в соответствии с частью 1.1 настоящей статьи.

(часть 1.3 введена Федеральным законом от 12.11.2019 N 377-ФЗ; в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

2. В уведомлении должны быть указаны предусмотренные частью 7 статьи 7 настоящего Федерального закона сведения о лице, указанном в части 1 настоящей статьи.

Статья 10. Ответы на обращения должника и третьих лиц

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

Кредитор и представитель кредитора обязаны ответить на обращение должника и представителя должника по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания, не позднее десяти рабочих дней со дня получения такого обращения.

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

Статья 11. Гражданско-правовая ответственность кредитора и представителя кредитора

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

Кредитор и представитель кредитора обязаны возместить убытки и компенсировать моральный вред, причиненные их неправомерными действиями должнику и иным лицам.

(в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 467-ФЗ)

гл. 2, Федеральный закон от 03.07.2016 N 230-ФЗ (ред. от 31.07.2025) "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" {КонсультантПлюс}