С 1 июля 2024 года вступает в силу Федеральный закон от 4 августа 2023 года № 442-ФЗ, согласно которому поступившее в Банк России обращение физического лица о нарушении какой-либо финансовой организацией его прав в течение 7 рабочих дней направляется для рассмотрения в финансовую организацию, действия (бездействие) которой обжалуются.

Федеральным законом № 442-ФЗ устанавливается обязанность финансовых организаций отвечать на поступающие обращения заявителей в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения (если иной срок не предусмотрен законодательством для отдельной категории обращений). В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней.

Финансовая организация, рассмотрев перенаправленное из Банка России обращение, должна направить в Банк России копию ответа на него и копии уведомлений, предусмотренных Федеральным законом № 442-ФЗ, в день их направления заявителю.

Целью указанных выше изменений коммуникации участников финансового рынка является повышение удовлетворенности потребителей услуг финансовых организаций от реализации права на обращение в Банк России, защита их интересов, а также стимулирование организаций к добросовестному и надлежащему исполнению обязанностей и оперативному решению проблем потребителей при их обращении в организацию.

Существенные изменения в 2024 году внесены в законодательство, регламентирующее деятельность коллекторов.

Так, в 2024 году вступил в силу Федеральный закон от 04.08.2023  
№ 467-ФЗ, который внес существенные изменения в порядок работы юридических лиц, занимающихся деятельностью по взысканию долгов, и определил перечень таких организаций.

В соответствии с внесенными изменениями коллекторами являются коммерческие организации, которые выкупили долг у банка или микрофинансовой организации (далее – МФО). Нововведения ограничили круг лиц, имеющих право заниматься взысканием задолженностей, и определили четкий порядок их взаимодействия с должниками. Теперь взысканием долгов могут заниматься профессиональные коллекторские организации, для которых взыскание долгов является основной деятельностью. Такие лица проходят регистрацию и включаются в специальный реестр Федеральной службы судебных приставов (далее – ФССП). До 2016 года действия коллекторов практически не регулировались законами, поэтому они могли использовать различные методы для возвращения долга, в том числе угрозы, насилие или шантаж. С 1 февраля за грубое нарушение правил, в том числе повлекшее имущественный вред или вред здоровью, организация может быть исключена из реестра, а ее  
лицензия – аннулирована.

Согласно новым правилам коллекторами не могут быть люди, имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные преступления против личности, в сфере экономики, против государственной власти или преступления против общественной безопасности и общественного порядка, а также преступления против мира и безопасности человечества.

Взысканием долгов могут заниматься и МФО, банки, но для этого им придется подать уведомление в ФССП и добиться включения в отдельный реестр. Перечень будет вести ФССП и размещать на своем сайте.

В соответствии с внесенными законодателем изменениями коллекторы и сотрудники МФО могут передавать сообщения должнику через портал «Госуслуги». Для этого гражданин должен подтвердить отправку уведомлений в своем аккаунте на сайте. В течение одного календарного месяца представители организаций не могут отправлять через «Госуслуги» более двух сообщений. При нарушении правил ФССП может ввести ограничения на один или несколько способов взаимодействия. Ограничение вводится на 30 дней и может сниматься досрочно.

Кроме того, с 17 апреля 2024 года административная ответственность за недобросовестную рекламу услуг по предоставлению кредитов и займов распространена на микрофинансовые организации, и увеличены размеры штрафов за указанное правонарушение. Теперь размер штрафа составляет: для должностных лиц – от 40 до 100 тысяч рублей; для юридических лиц – от 600 тысяч до 1,6 млн рублей (Федеральный закон от 06.04.2024 № 78-ФЗ «О внесении изменений в статьи 3.5 и 14.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях»).