



## **Міжнародний досвід законодавчого регулювання діяльності колекторських компаній**

**Інформаційна довідка, підготовлена  
Європейським інформаційно-дослідницьким  
центром на запит народного депутата України**

---

Європейський інформаційно-дослідницький центр створено з метою надання народним депутатам України інформації, яка може бути використана ними у законотворчій діяльності. Діяльність Європейського інформаційно-дослідницького центру здійснюється в рамках програми USAID "Рада: підзвітність, відповідальність, демократичне парламентське представництво", що виконується Фондом "Східна Європа". Більше про центр на сайті <http://euinfocenter.rada.gov.ua/>

Професійна діяльність стосовно повернення простроченої заборгованості існує досить давно і є невід'ємною частиною фінансових систем багатьох країн. Так, у США колекторська діяльність регулюється окремими законами як на федеральному рівні, так і на рівні штатів. У Великобританії та Німеччині немає конкретного законодавства, що регулює колекторську діяльність, але у Великобританії регулювання здійснює Управління з фінансового регулювання та нагляду, а в Німеччині повернення заборгованості здійснюється відповідно до Цивільного Кодексу та Закону Про позасудові юридичні послуги. У Канаді колекторська діяльність регулюється законодавством провінцій та територій. Для здійснення колекторської діяльності у Великобританії, Німеччині та Канаді колекторські агентства повинні отримати ліцензію.

**Колекторська діяльність**<sup>1</sup> – це процес здійснення виплат боргів фізичних та юридичних осіб. Організації, що спеціалізуються на колекторській діяльності, відомі як **колекторські агентства** або **агенти зі стягнення боргів - колектори**. Більшість колекторських агентств працюють як агенти кредиторів та збирають борги за плату або відсоток від загальної суми заборгованості.

#### **Види колекторських агентств:**

- **First-party agencies** (колекторські агентства, що працюють з першим розміщенням), колекторські агентства, що є окремими відділами або дочірніми фірмами компаній, яким потрібно повернути заборгованість.
- **Third-party agencies** – окремі агентства, що працюють за контрактом/по найму для повернення боргів компанії, що найняла від її імені та за певну плату.
- **Покупці боргів (Debt buyers)** – купують борг з відсотками від його вартості, а потім намагаються його повернути/забрати. Кожна країна має власні правила та норми щодо них.

## США

---

У США колекторська діяльність та агенти з повернення боргів (колектори) регулюється як **на федеральному рівні, так і на рівні штатів**.

❖ **Федеральний рівень.** **Федеральна торгівельна комісія** (Federal Trade Commission)<sup>2</sup> – основна урядова інституція, що здійснює регулювання діяльності колекторських агентств. **Бюро з питань захисту прав споживачів фінансових послуг** (The Bureau of Consumer Financial Protection (CFPB))<sup>3</sup> також здійснює регулюючі функції у відношенні колекторських агентств.

<sup>1</sup> Debt collection [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://en.wikipedia.org/wiki/Debt\\_collection](https://en.wikipedia.org/wiki/Debt_collection).

<sup>2</sup> FEDERAL TRADE COMMISSION [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.ftc.gov>.

<sup>3</sup> The Bureau of Consumer Financial Protection [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.consumerfinance.gov>.

➤ [Закон Про справедливу/сумлінну практику стягнення боргів \(The Fair Debt Collection Practices Act \(FDCPA\)\)](#)<sup>4</sup> – є основним федеральним законом, метою якого є регулювання колекторської діяльності та боротьба з незаконними методами повернення/збору боргів.

FDCPA дозволяє потерпілим споживачам подати судовий позов проти колекторського агентства, яке порушило закон. Крім того, **Федеральна торгівельна комісія** або державний адвокат може вживати заходів проти колекторської установи, що не дотримується законодавства, а у разі виявлення порушення може застосовувати **санкції**: штрафи, компенсації за збитки, обмеження діяльності колекторів або припинення діяльності (у період з 2010 р. по 2016 р. Федеральна торгівельна комісія заборонила діяльність більш ніж 60 агентствам, які не дотримувалися закону).

У законі FDCPA зазначено: якщо законодавство штату є більш суворим/обмежувачим, ніж федеральний закон, положення закону штату будуть застосовуватись до колекторських агентств, що розташовані на території відповідного штату.

#### **FDCPA встановлює наступні способи захисту боржників:**

- Боржник має право вимагати письмової перевірки заборгованості.
- Боржник має право вимагати від колектора припинення спілкування. В ситуації спірної/сумнівної заборгованості колекторське агентство припиняє процес повернення боргу до того моменту, коли наявність заборгованості буде підтверджена.
- Колектор не може замовити розмову по телефону з боржником, якщо дзвінок буде здійснений за кошти боржника.
- Встановлюються обмеження **на години дня/період дня**, коли колектори можуть здійснювати дзвінки, а також - кому і де колектор може телефонувати. При відповіді на дзвінок, **центр обробки викликів** може відслідковувати статистичні дані (наприклад періоди та дні, коли особа відповідає). Зазвичай це робиться автоматичною системою набору в період між 8:00 ранку та 9:00 вечора за місцевим часом. Колектор не може використовувати незаконну та оманливу практику (наприклад погрожувати боржнику арештом або видати себе за правозахисника).
- Колектору забороняється використання нецензурної мови. Він повинен повідомити боржника про характер дзвінка, своє ім'я та назву колекторської компанії за вимогою.
- Колектори можуть звертатися до кожної особи лише один раз, якщо не йдеться про випадок, коли особа дала колектору неправильну або неповну інформацію першого разу.

Колектор може зв'язуватись з боржником в робочий час (коли боржник знаходиться на робочому місці), якщо роботодавець не забороняє такі дзвінки. FDCPA дозволяє колектору зателефонувати сусідові чи родичу боржника з метою уточнення місцезнаходження боржника (дозволяється лише спитати адресу, номер домашнього

---

<sup>4</sup> Fair Debt Collection Practices Act [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.ftc.gov/enforcement/rules/rulemaking-regulatory-reform-proceedings/fair-debt-collection-practices-act-text>.

телефону та місце роботи і не дозволяється обговорювати борг з іншими особами, окрім самого боржника, члена подружньої пари або їхнього адвоката).

➤ **[Закон Про надання чесної інформації про кредиторів \(Fair Credit Reporting Act \(FCRA\)\)](#)**<sup>5</sup> – федеральний закон, що регулює спосіб, у який агентства зі звітування споживчого кредитування (consumer credit reporting agencies) можуть захищати/зберігати кредитну інформацію.

➤ **Добровільні стандарти.** Окрім федерального та законодавства штатів, колекторські агентства США належать до торгівельної асоціації **ACA International**<sup>6</sup>, та зобов'язані дотримуватися її **етичного кодексу** як умови членства. Відповідно до етичного кодексу члени асоціації повинні поважати та гідно ставитись до споживачів. Вони призначають службовця, який має достатньо повноважень для розгляду скарг споживачів.

## Великобританія

---

Окремого закону, що регулює колекторську діяльність у Великобританії, не знайдено. Колекторські агентства та колектори, що розташовані у Великобританії, можуть запрошувати/привертати боржників до погашення боргів, але не мають законодавчих повноважень примушувати їх повертати заборгованість.

У Великобританії колекторські агентства повинні отримати ліцензію та регулюються **Управлінням з фінансового регулювання та нагляду** (Financial Conduct Authority (FCA))<sup>7</sup>. Управління має широкий спектр правоохоронних повноважень для захисту прав споживачів та для вживання заходів проти компаній та окремих осіб, які не відповідають стандартам Управління. FCA встановлює **керівні принципи (guidelines)** діяльності колекторських агентств та наводить приклади недобросовісної практики. Ці рекомендації не є законом, але вони являють собою резюме та тлумачення різних правових сфер. Дотримання цих принципів також використовується як перевірка придатності агентства для отримання ліцензії.<sup>8</sup>

Приклади недобросовісної практики включають: надання завідомо неправдивих відомостей у відношенні до власних правоохоронних повноважень (наприклад заяви про те, що майно може бути вилучено); фальшиві заяви про те, що колектор має службові повноваження; поводить себе агресивно, чинить тиск та неправильно відображає правову позицію боржника і хибно стверджує, що було отримано рішення суду.

---

<sup>5</sup> Fair Credit Reporting Act [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://www.ftc.gov/system/files/fcra\\_2016.pdf](https://www.ftc.gov/system/files/fcra_2016.pdf).

<sup>6</sup> ACA International [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.acainternational.org/default>.

<sup>7</sup> Financial Conduct Authority (FCA) [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.fca.org.uk>.

<sup>8</sup> Debt collectors and authorisation [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.fca.org.uk/firms/authorisation/process/debt-collectors>.

Правовою базою для здійснення відповідної діяльності є **Закон Про правосуддя 1970 року (Administration of Justice Act 1970, стаття 40)** - покарання за незаконне переслідування боржників.<sup>9</sup>

У Великобританії колекторські агентства та судові виконавці, призначені судом, не одне і те ж.

**Служба фінансового омбудсмена.**<sup>10</sup> У Великобританії функціонує Служба фінансового омбудсмена, яка розглядає скарги проти колекторських агентств, що займаються поверненням боргів (споживчі кредити), але не має права розглядати скарги щодо стягнення заборгованості, таких як: податковий збір, комунальні рахунки або прострочена заборгованість за оренду.

**Шотландія.** Повернення боргів у Шотландії може здійснюватися лише **головним суддею графства (sheriff officer) або messenger-at-arms.**

## Федеративна Республіка Німеччина

---

Окремого закону в Німеччині, що регулює колекторську діяльність, не знайдено. Колекторська діяльність регулюється **[Законом Про позасудові юридичні послуги](#)**<sup>11</sup> та **[Цивільним Кодексом Німеччини](#)**<sup>12</sup>.

У Німеччині агентства, що здійснюють колекторську діяльність, повинні отримати **ліцензію**. Будь-яке агентство, що правильно зареєстровано, можна знайти он-лайн в **Реєстрі юридичних послуг**. Крім того, в цьому реєстрі міститься інформація стосовно органу, що відповідає за реєстрацію та нагляд. У Німеччині правова система перш за все спрямована **на захист боржника**.

**Компанії зі збору боргів (Inkassounternehmen)** – це сервісні компанії, які в першу чергу надають послуги зі збору боргів (**Закон Про позасудові юридичні послуги, [Rechtsdienstleistungsgesetz – RDG](#)**)<sup>13</sup>. Крім того, пропонується викуп боргів (**Цивільний Кодекс**)<sup>14</sup>.

Процес повернення/збору боргів можна розділити **на два етапи: позасудовий етап та судовий етап.**

- **На позасудовому етапі** повернення заборгованості відбувається без втручання суду, здійснюються телефонні дзвінки до боржника, надсилаються листи з вимогою сплатити борг або ж повідомляється, що буде відкрите судове провадження.

---

<sup>9</sup> 40 Punishment for unlawful harassment of debtors. [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1970/31>.

<sup>10</sup> Financial Ombudsman Service [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [www.financial-ombudsman.org.uk/publications/technical\\_notes/debtcollecting-note.html](http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/technical_notes/debtcollecting-note.html).

<sup>11</sup> Act on Out-of-Court Legal Services (Rechtsdienstleistungsgesetz, RDG) [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://www.gesetze-im-internet.de/englisch\\_rdg/englisch\\_rdg.html#p0017](https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_rdg/englisch_rdg.html#p0017).

<sup>12</sup> German Civil Code [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://www.gesetze-im-internet.de/englisch\\_bgb/englisch\\_bgb.html#p1626](https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_bgb/englisch_bgb.html#p1626).

<sup>13</sup> Act on Out-of-Court Legal Services (Rechtsdienstleistungsgesetz, RDG) [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://www.gesetze-im-internet.de/englisch\\_rdg/index.html](https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_rdg/index.html).

<sup>14</sup> Section 453. Purchase of rights [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://www.gesetze-im-internet.de/englisch\\_bgb/englisch\\_bgb.html#p1626](https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_bgb/englisch_bgb.html#p1626).

- **На судовому етапі** залучається суд. Судовий розгляд може відбутися за прискороною процедурою та як звичайний цивільний процес. Судові справи, пов'язані з оплатою безстрокових боргів, розглядаються через **Суд платіжного доручення** (Payment Order Court (Mahngericht)).

## Канада

---

У Канаді регулювання колекторської діяльності здійснюється на рівні провінції чи території, на якій агентство здійснює діяльність. Уряд Канади розробив ґрунтовний перелік правил та регулювань для захисту громадян від неетичних методів колекторської діяльності. Повний перелік того, що дозволяється робити колекторам і що заборонено, міститься в [Посібнику канадського споживача](#).<sup>1516</sup>

Особами, які на законних підставах мають право займатися діяльністю з повернення боргів, є: **кредитори, покупці боргів, юристи та ліцензовані колекторські агентства (Управління з питань споживачів (Office of Consumer Affairs) видає ліцензії)**. У кожному випадку, особа, яка займається поверненням заборгованості, повинна дотримуватись спеціальних колекторських законів, чинних на території конкретної провінції.<sup>17</sup>

**Вимоги до колекторських агентств.** Для здійснення своєї діяльності колекторські агентства повинні оголосити кредиторські зобов'язання клієнтів (post client's trust bond) у кожній з провінцій, де вони здійснюють діяльність. В окремих провінціях також потрібно, щоб агентство мало обліковий/кредитний рахунок клієнта (client's trust account). Необхідні суми варіюються в залежності від агентства.

До того ж, в деяких провінціях Канади власники колекторських агентств та персонал повинні складати іспити для того, щоб отримати ліцензію. Уряд Канади також зобов'язує колекторські агентства проводити **щорічні аудити**.

**Позовна давність.** Загальний строк позовної давності на стягнення непогашеної заборгованості в Канаді становить **шість років**. Проте деякі провінції (Онтаріо, Альберта) скоротили це обмеження до **двох років**.

**Конкретні правила провінції/території (доступні за гіперпосиланням):**

❖ **Альберта:** [What Creditors Can Do If You Can't Pay, Bill Collection and Debt Repayment.](#)

❖ **Британська Колумбія:** [Debt collection, Business Practices and Consumer Protection Act.](#)

❖ **Манітоба:** [Collection Practices, The Consumer Protection Act.](#)

❖ **Нью-Брансвік:** [Collection Agencies Act.](#)

---

<sup>15</sup> Collection Agencies [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/h\\_ca02149.html](https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/h_ca02149.html).

<sup>16</sup> Dealing with a debt collector [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/services/debt/collection-agency.html>.

<sup>17</sup> Debt Collection Laws in Canada [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.directrecovery.com/blog/debt-collection-laws-in-canada/>.

- ❖ **Ньюфаундленд і Лабрадор:** [Collection Agencies — Consumer Rights Pamphlet](#) [Collection Agencies — Frequently Asked Questions](#).
- ❖ **Північно-західні території:** [Consumer Protection Act](#).
- ❖ **Нова Шотландія:** [Collection Agencies Act](#).
- ❖ **Нунавут:** [Consumer Affairs](#).
- ❖ **Онтаріо:** [Collection Agencies](#).
- ❖ **Острів Принца Едуарда:** [Collection Agencies - Rights and Responsibilities of Consumers](#).
- ❖ **Квебек:** [Recouvrement de dettes par une agence](#).
- ❖ **Саскачеван:** [Problems with collection agencies](#).
- ❖ **Юкон:** [Consumers Protection Act](#).

**Інформацію підготувала Валентина Головань,  
аналітик ЄІДЦ**