

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА СУДЕБНЫХ  
ПРИСТАВОВ (ФССП России)**

**Адрес:** 107996, г. Москва, ул. Кузнецкий  
мост, 16/5, строение 1

**Заместителю директора Федеральной  
службы судебных приставов -  
заместителю главного судебного  
пристава Российской Федерации  
Савенко И.Г.**

Исх. номер 110  
Дата – 04.10.2022

Уважаемый Игорь Геннадьевич!

Целями деятельности Саморегулируемой организации «Национальная Ассоциация Профессиональных Коллекторских Агентств» (далее – СРО «НАПКА», Ассоциация) являются содействие созданию и развитию цивилизованного рынка услуг по взысканию просроченной задолженности, реализуемое, в том числе, через установление стандартов и правил деятельности членов Ассоциации.

Для достижения указанных целей в Ассоциации созданы и функционируют Контрольный комитет и Отдел по работе с обращениями, к компетенции которых отнесены вопросы контроля за деятельностью членов Ассоциации по возврату просроченной задолженности (соблюдение законодательства Российской Федерации, требований устава, стандартов, правил и иных внутренних документов Ассоциации).

Контроль организуется через проведение документарных и выездных проверок деятельности членов, а также, путём обработки обращений, поступающих от граждан на деятельность членов Ассоциации, а также лиц, не являющихся членами Ассоциации (в том числе через созданный Ассоциацией сервис «Добро пожаловать!»): <https://zhaloba.napca.ru/>).

Для удобства анализа и последующей обработки обращений, а также сбора статистики все входящие обращения граждан классифицируются Ассоциацией по видам и сути указанных заявителями нарушений (примеры категорий и классификации обращений изложены в Приложении 1). Информация о поступающих обращениях, отсортированных по видам и сути возможных нарушений, является основанием для проведения Контрольным комитетом Ассоциации проверок членов Ассоциации на предмет соблюдения стандартов и правил, утвержденных в СРО «НАПКА», а также направляется Ассоциацией, в том числе, в адрес ФССП России для проведения проверок деятельности лиц,

не являющихся членами СРО «НАПКА», в отношении которых у Ассоциации отсутствуют полномочия по применению мер воздействия.

С момента своего запуска в 2016 году сервис обработки входящих обращений существовал в неизменном виде, и в настоящее время Ассоциация проводит работу по актуализации используемых категорий для их классификации.

В этой связи, просим Вас рассмотреть возможность проведения рабочей встречи с работниками Центрального аппарата ФССП России для обсуждения вопросов единообразия классификации входящих обращений, приведения её к стандартам ФССП России, а также о принятии со стороны Ассоциации мер по снижению количества нарушений при осуществлении коллекторскими организациями деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц.

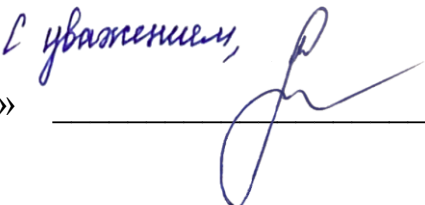
Со стороны Ассоциации на встрече готовы присутствовать:

- Директор СРО «НАПКА» Воронин Борис Борисович;
- член Совета СРО «НАПКА», председатель Контрольного комитета Ассоциации Галицкий Григорий Александрович;
- руководитель Отдела работы с обращениями Ассоциации Супрун Вадим Владимирович.

Контактное лицо для обсуждения рабочих вопросов: Святышева Елена Владимировна, +7(905)781-6890, esvyatisheva@napca.ru.

Приложение:

1. Виды и суть обращений, поступающих в СРО «НАПКА».

Директор СРО «НАПКА»  Б.Б. Воронин

**Виды и суть обращений, поступающих в СРО «НАПКА»**

Вид обращения:

Запрос документов на право взыскания  
Некорректное общение  
Отказ от взаимодействия  
Введение в заблуждение  
Неверный контакт  
Нарушение правил взаимодействия  
Невозможность оплаты  
Раскрытие персональных данных и банковской тайны  
Прочее  
Психологическое давление

Суть обращения:

Угроза жизни и здоровью  
Угроза  
Применение физической силы  
Порча имущества  
Нецензурная лексика  
Превышение количества телефонных переговоров  
Звонки с номеров телефонов, не принадлежащих Компании  
Звонки на неуказанные в анкете номера телефонов  
Превышение количества СМС сообщений  
Превышение количества сообщений авто-информатора  
Превышение количества очных взаимодействий  
Нарушение времени взаимодействия  
Взаимодействие с должником после получения заявления об отказе от взаимодействия  
Взаимодействие при банкротстве  
Некорректное представление  
Представление органом/ведомством гос. Власти  
Распространение информации о наличии долга через соц. сети  
Взаимодействие с третьими лицами без согласия  
Требование о погашении долга с третьих лиц  
Звонки работодателю  
Иное