

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора ООО МКК «СЗЦ»
№ 5 от 26.06.2024 года



Кофанов С.А.

**ПОЛОЖЕНИЕ
ПО РАБОТЕ С ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ В
ОБЩЕСТВЕ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ
«СИБИРСКИЙ ЗАЛОГОВЫЙ ЦЕНТР»
(в новой редакции)**

2024 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения
2. Термины и определения
3. Правовое обеспечение деятельности Кредитора по возврату просроченной задолженности
4. Правила работы с персональными данными Должника
5. Способы и порядок взаимодействия Кредитора с Должником
6. Иные способы взаимодействия Кредитора с Должником
7. Способы и порядок взаимодействия Кредитора с третьими лицами
8. Ограничения использования отдельных способов взаимодействия
9. Общие требования к осуществлению действий, направленных на возврат просроченной задолженности
10. Условия осуществления отдельных способов взаимодействия с Должником
11. Ограничение или прекращение взаимодействия с Должником (действие только через представителя или отказ от взаимодействия)
12. Ограничения для Кредитора или его агента при осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности
13. Обучение сотрудников Общества, осуществляющих взыскание просроченной задолженности
14. Заключительные положения

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение по работе с просроченной задолженностью (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом № 151-ФЗ от 02.07.2010 года «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом №353-ФЗ от 21.12.2013 года «О потребительском кредите (займе)», Федеральным законом №230-ФЗ от 03.07.2016 «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», «Базовым стандартзащиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации» от 22.06.2017 г., "Внутренним стандартом Союза «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС» по работе с просроченной задолженностью" от 19.04.2023 (протокол № 23 Совета Союза) Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации" и Базового стандарта совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке.

1.2. Настоящее Положение является внутренним локальным нормативным документом ООО МКК «Сибирский залоговый центр», регулирующим правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности клиентов-физических лиц (далее – Должник), а также содержит информацию по совершению действий, направленных на возврат просроченной задолженности ООО МКК «Сибирский залоговый центр», как кредитором, возникшей из денежных обязательств Должника.

1.3. ООО МКК «Сибирский залоговый центр» при заключении договора цессии, по которому передается право требования к должнику, или агентского договора (обсуждение и согласование договорных условий), в рамках которого осуществляется деятельность по взысканию задолженности в интересах ООО МКК «Сибирский залоговый центр», возлагает на Цедента по договору цессии или Агента по агентскому договору обязанность исполнять все требования настоящего Положения по соблюдению прав клиентов Данная обязанность прописывается в вышеуказанных договорах отдельным пунктом.

1.4. 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, текстовых, голосовых и иных сообщений **не допускается**.

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**.

1.5. 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.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Для целей настоящей Политики используются следующие основные понятия:

Кредитор – сокращенное название «Сибирский залоговый центр» (далее – Кредитор). Адрес юридического лица: 660022, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Никитина, д. 18, пом. 1; ИНН: 2452042722, ОГРН: 1152452001734; регистрационный номер записи в Государственном реестре микрофинансовых организаций 001603504007417 от 21.01.2016 г., выступающего в

качестве кредитора по заключенным с ним договорам потребительского займа, а также по приобретенным правам требования.

Представитель кредитора - профессиональная коллекторская организация, кредитная организация, включенная в перечень кредитных и микрофинансовых организаций и действующая в качестве представителя кредитора, входящего в одну группу лиц с данной кредитной организацией, либо представителя кредитора, являющегося специализированным обществом, ипотечным агентом, либо представителя единого института развития в жилищной сфере и его организаций, предусмотренных статьей 3 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 225-ФЗ "О содействии развитию и повышению эффективности управления в жилищной сфере и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".

Должник – физическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство перед Кредитором, возникшее из договора потребительского займа;

Потребительский заем – заем, предоставляемый Кредитором на условиях, предусмотренных договором потребительского займа, в сумме, не превышающей предельный размер обязательств по основному долгу, установленный Федеральным законодательством;

Договор потребительского займа – письменное соглашение между Кредитором и Заемщиком(ами) в табличной форме, установленной Банком России, состоящее из Индивидуальных условий договора потребительского займа и Общих условий договора потребительского займа;

Государственный реестр – государственный реестр профессиональных коллекторских организаций;

Профессиональная коллекторская организация - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенное в государственный реестр;

Просроченная задолженность – сумма неисполненных Должником денежных обязательств по Договору потребительского займа перед Обществом, в том числе обязательств по оплате неустойки (пени, штраф), начисленных процентов и суммы основного долга;

Уполномоченный орган – федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный Правительством Российской Федерации вести государственный реестр, перечень кредитных и микрофинансовых организаций и осуществлять федеральный государственный контроль (надзор) за деятельностью профессиональных коллекторских организаций, а также кредитных и микрофинансовых организаций, включенных в перечень кредитных и микрофинансовых организаций;

Автоматизированный интеллектуальный агент - программное обеспечение, в котором применяются системы генерации и распознавания речи, позволяющие поддерживать определенные кредитором и (или) представителем кредитора сценарии разговоров с должником или третьим лицом в зависимости от содержания диалога, и которое предназначено для отправки кредитором и (или) представителем кредитора должнику или третьему лицу голосовых сообщений, передаваемых посредством сетей связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "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";

«Программа 1С МФО и КПК» - программа, используемая Обществом для формирования карточки клиента, учета его задолженности суммы и состава долга.

2.2. Иные понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в том значении, в каком они используются в гражданском и других отраслях законодательства Российской Федерации, и применяются в том значении, в каком они используются в этих

отраслях законодательства Российской Федерации.

3. ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА ПО ВОЗВРАТУ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

3.1. Работа по возврату просроченной задолженности осуществляется Кредитором или представителем кредитора в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а именно Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом № 230-ФЗ от 03.07.2016 «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» и иными федеральными законами и подзаконными актами министерств и ведомств, правовыми актами ассоциаций и саморегулируемых организаций, а так же в соответствии с настоящим Положением.

3.2. Требования настоящего Положения не распространяются на отношения, возникающие в соответствии с законодательством о гражданском судопроизводстве, судопроизводстве в арбитражных судах, арбитраже (третейском разбирательстве), производстве по делам об административных правонарушениях, исполнительном производстве, банкротстве, а также в случае взаимодействия с должником в рамках гражданского процессуального кодекса при судебном взыскании задолженности (за исключением случаев, когда деятельность по возврату задолженности осуществляется параллельно с исполнительным).

3.3. Кредитор обеспечивает высокий уровень профессионализма своих работников, осуществляющих истребование просроченной задолженности, в том числе посредством приёма на работу преимущественно лиц, имеющих соответствующие опыт и (или) знания в области взыскания просроченной задолженности.

3.4. Кредитор заботится о своей деловой репутации и принимает возможные меры по недопущению совершения действий, которые могут нанести ему вред или вред иным участникам финансового рынка.

3.5. Для осуществления действий по возврату просроченной задолженности в досудебном порядке Кредитором привлекаются только штатные сотрудники, допущенные к обработке персональных данных Должника (субъекта персональных данных), а также предпринимаются все возможные меры для обеспечения соблюдения законодательства о защите персональных данных привлеченными ~~орудиями~~

4. ПРАВИЛА РАБОТЫ С ПЕРСОНАЛЬНЫМИ ДАННЫМИ

4.1. В процессе своей деятельности Кредитор предоставляет уполномоченным государственным органам и Должнику только достоверную информацию о своей деятельности, о своих работниках и методах работы.

4.2. Кредитор вправе искать, получать, хранить и использовать полученную информацию о своих клиентах в целях осуществления микрофинансовой деятельности, любым разрешенным действующим законодательством способом.

4.3. Кредитором обеспечивается хранение и защита конфиденциальной информации о своих клиентах, полученной в распоряжение Общества от клиентов, от третьих лиц или из общедоступных публичных источников информации, в соответствии с требованиями специального законодательства РФ.

4.4. Кредитором обеспечивается конфиденциальность персональных данных Должника, относящихся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу, в том числе его семейном, социальном, имущественном положении, образовании, профессии, доходах и другой информации, за исключением случаев, когда распространение указанных сведений разрешено законом или осуществляется с согласия Должников.

4.5. Кредитор заключает со всеми сотрудниками, имеющими доступ к персональным данным клиентов, обязательства о неразглашении персональных данных и иных конфиденциальных сведений клиентов.

4.6. Под соблюдением конфиденциальности информации в рамках настоящего Положения ~~применя~~ обеспечение Кредитором защиты информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации.

4.7. Сотрудники Общества, получившие сведения о физическом лице 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.

4.8. Если в процессе заключения договора займа с клиентом сотрудник Общества получает сведения, которые передаются ему клиентом в качестве конфиденциальных, он обязан не раскрывать эти сведения и не использовать их ненадлежащим образом для своих целей независимо от того, будет ли заключен договор.

4.9. Обязанность соблюдения порядка конфиденциальности информации регулируется законодательством РФ и соответствующим соглашением между Кредитором и работником.

5. СПОСОБЫ И ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КРЕДИТОРА С ДОЛЖНИКОМ

5.1. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или представитель кредитора вправе взаимодействовать с должником, используя:

5.1.1. личные встречи, телефонные переговоры, автоматизированного интеллектуального агента (непосредственное взаимодействие);

5.1.2. телеграфные сообщения, 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, если информационная система Кредитора 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, 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";

5.1.3. письменную корреспонденцию, доставляемую по месту жительства или месту пребывания должника операторами почтовой связи, курьером или специальными (курьерскими) службами доставки без непосредственного взаимодействия.

5.2. «Программа 1С МФО и КПК» при наступлении на текущую дату просрочки исполнения обязательств по договорам потребительского займа, заключенных с Кредитором, автоматически формирует список с контактной информацией о Должниках для рассылки смс - сообщений.

6. ИНЫЕ СПОСОБЫ И ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КРЕДИТОРА С ДОЛЖНИКОМ

6.1. Иные, за исключением указанных в пункте 5.1. настоящего Положения, способы взаимодействия с должником кредитора или представителя кредитора могут быть предусмотрены письменным соглашением между должником и кредитором или представителем кредитора.

Данное Соглашение должно содержать указание на конкретные способы взаимодействия с должником кредитора или представителя кредитора с учетом требований, предусмотренных частью 2 статьи 6 Федерального закона № 230-ФЗ от 03.07.2016 г.

Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения данного соглашения, 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;
- 4) путем вручения под расписку.

6.2. Должник в любое время вправе отозвать данное Соглашение, сообщив об этом кредитору или представителю кредитора, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления Кредитору или его представителю способами, указанными в пункте 6.1. настоящего Положения.

6.3. В случае получения такого уведомления, со следующего дня после его получения кредитор и (или) представитель кредитора не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением.

7. СПОСОБЫ И ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КРЕДИТОРА С ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ.

7.1. Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или представителя кредитора с любыми третьими лицами, под которыми 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:

- 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.

Вышеуказанные согласия, 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 и представлены Кредитору** в любой позволяющей подтвердить факт их получения форме.

Вышеуказанные согласия могут быть предоставлены Кредитору в любой позволяющей подтвердить факт их получения форме.

Данное согласие 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.

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 (УКЭП)** 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, 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 **ЕСИА**) 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".

7.3. 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 за исключением случаев 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.

Такое Согласие должника, должно быть дано в виде согласия на обработку его персональных данных в письменной форме в виде отдельного документа.

7.4. При взаимодействии Кредитора или представителя кредитора с физическим лицом, предоставившим обеспечение исполнения денежного обязательства должника применяются порядок и способы взаимодействия как между кредитором и должником.

8. ОГРАНИЧЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СПОСОБОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

8.1. Взаимодействие с должником, направленное на возврат просроченной задолженности, способами, предусмотренными подпунктами 1 и 2 ст. 5.3. настоящего Положения, 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.

8.2. Новый кредитор, к которому перешло право требования, возникшее из договора потребительского займа, вправе осуществлять с должником взаимодействие, направленное на возврат просроченной задолженности, способами, предусмотренными подпунктами 1 и 2 ст. 5.1. настоящего Положения, только если такой новый кредитор является кредитной организацией или профессиональной коллекторской организацией, за исключением случаев, когда должник ранее отказался от взаимодействия.

9. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ДЕЙСТВИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ВОЗВРАТ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

9.1. При осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или представитель кредитора обязан действовать добросовестно и разумно.

9.2. Не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия кредитора или представителя кредитора, связанные в том числе с:

- 1) применением к должнику и (или) иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью;
- 2) уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожения или повреждения;
- 3) применением методов, опасных для жизни и здоровья должника и (или) иных лиц; (см. текст в предыдущей редакции)
- 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;
- 5) введением должника и (или) иных лиц в заблуждение относительно:
 - 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) принадлежности кредитора или представителя кредитора к органам государственной власти и органам местного самоуправления;
 - б) любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

9.3. 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.

9.4. 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. **Данное Согласие дается в виде согласия Должника на сбор его персональных данных в письменной форме в виде отдельного документа.**

9.5. Вне зависимости от наличия Согласия Должника Кредитор вправе передавать сведения, указанные в п. 9.4. настоящего Положения, 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 наделения соответствующими полномочиями путем выдачи доверенности только в случае, если сведения передаются Центральному банку Российской Федерации (далее – Банку России), государственной корпорации «Агентство по

страхованию вкладов», единому институту развития в жилищной сфере и его организациям, управляющим компаниям инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, кредитным организациям, специализированным обществам, ипотечным агентам и профессиональным коллекторским организациям.

Лица, получившие сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании 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.

9.6. Должник в любое время вправе отозвать согласие, указанное п. 9.4. настоящего Положения, сообщив об этом лицу, которому дано соответствующее Согласие, путем направления уведомления через нотариуса, по почте заказным письмом, 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, путем вручения под расписку.

9.7. В случае получения такого уведомления об отзыве Согласия Кредитор или представитель кредитора не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником иными способами.

9.8. Вне зависимости от наличия такого Согласия должника, 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**.

9.9. 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, перечисленными в подпункте 5.1.1. и 5.1.2. ст. 5.1. настоящего Положения, кредитор не вправе по своей инициативе самостоятельно осуществлять взаимодействие с должником указанными способами.

10. УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СПОСОБОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ

10.1. По инициативе Кредитора или представителя кредитора **не допускается** направленное на возврат просроченной задолженности **взаимодействие с должником способом личных встреч, телефонных переговоров, автоматизированного интеллектуального агента (непосредственное взаимодействие)**

- со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания Должника банкротом;
- с Должником с момента получения документов, подтверждающих наличие оснований, свидетельствующих, что он:

1) является лицом, лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности, в том числе по основаниям, предусмотренным п. 1 ст. 30 Гражданского кодекса РФ;

2) находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;

3) является инвалидом первой группы;

4) является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).

10.2. В случае если Должник не предоставил документы, подтверждающие наличие оснований, указанных в п. 10.1 настоящего Положения, их наличие считается неподтвержденным.

10.3. Кредитор не осуществляет по своей инициативе непосредственное взаимодействие с Должником:

10.3.1. 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, известным Кредитору и (или) представителю Кредитора;

10.3.2. посредством личных встреч более одного раза в течение календарной недели;
10.3.3. 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.

10.4. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе Кредитора или представителя кредитора ~~пред~~ 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 и структура.

В целях соблюдения требований 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, указанная в подпункте 1-3 настоящей статьи.
- 2) должник в явной форме сообщил о нежелании продолжать текущее взаимодействие.

10.5. По инициативе кредитора или представителя кредитора не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником посредством телеграфных сообщений, 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":

- 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;
- 2) общим числом:
 - а) более двух раз в сутки;
 - б) более четырех раз в течение календарной недели;
 - в) более шестнадцати раз в течение календарного месяца.

10.6. Положения, предусмотренные пунктами 10.3. и 10.5., устанавливающие ограничения частоты взаимодействия с должником, применяются кредитором или представителем кредитора в отношении каждого самостоятельного обязательства должника.

10.7. 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.**

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

10.9. 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 осуществляется звонок или направляется сообщение должнику, либо об адресе электронной почты, с которой направляется сообщение, либо об отправителе электронного сообщения.

10.10. 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 в п. 10.3. и 10.5. Условия такого соглашения не могут ущемлять человеческое достоинство должника. Такое соглашение может быть заключено только после образования у физического лица просроченной задолженности по соответствующему договору.

11. ОГРАНИЧЕНИЕ ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ (ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ТОЛЬКО ЧЕРЕЗ ПРЕДСТАВИТЕЛЯ ИЛИ ОТКАЗ ОТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ)

11.1. Должник вправе направить кредитору и (или) представителю кредитора заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 5.1.1. и 5.1.2. с указанием на:

- осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
- отказ от взаимодействия.

В качестве представителя должника, предусмотренного может **выступать только адвокат.**

11.2. Форма такого заявления утверждается уполномоченным органом и отправляется Должником следующими способами:

- 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;
- 4) путем вручения под расписку.

11.3. 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.

В случае получения Кредитором или представителем кредитора такого заявления должника, Кредитор или представитель кредитора вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие только с указанным представителем

11.4. 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 способом, установленным в п. 11.2. настоящего Положения.

11.5. Кредитор и (или) представитель кредитора уведомляют должника о невозможности осуществления взаимодействия через указанного им представителя **в течение десяти календарных дней** со дня, когда:

- представитель должника утратил статус адвоката;
- указанные сведения о представителе должника являются недостоверными;
- либо со дня подачи представителем должника заявления об отказе взаимодействовать с кредитором и (или) представителем кредитора в целях представления интересов должника. Способы подачи такого Уведомления указаны в п. 11.2. настоящего Положения.

11.6. 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.

11.7. В случае получения заявления Должника об отказе от взаимодействия после 4 (четырех) месяцев с даты возникновения просрочки исполнения Должником обязательства, кредитор или представитель кредитора не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником способами, предусмотренными пунктами 5.1.11 и 5.1.2. настоящего Положения, со дня, следующего за днем получения заявления,

11.8. В случае получения Кредитором или представителем кредитора уведомления от представителя должника об отказе от взаимодействия, кредитор или представитель кредитора не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником способами, предусмотренными пунктами 5.1.11 и 5.1.2. настоящего Положения, со дня, следующего за днем получения такого уведомления.

11.9. **В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу действие заявления должника об отказе от взаимодействия и связанных с ним ограничений - приостанавливается на два месяца.**

В течение указанного срока допускается осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником с соблюдением иных ограничений, предусмотренных Федеральным законом № 230-ФЗ от 03.07.2016. В случае, если до дня вступления в законную силу судебного акта 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 со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

11.10. Кредитор 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 **обязан 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:

- 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;

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

11.11. 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.**

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

12. ОГРАНИЧЕНИЯ ДЛЯ КРЕДИТОРА ИЛИ ЕГО АГЕНТА ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ДЕЙСТВИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ВОЗВРАТ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ.

12.1. Кредитор или его представитель не вправе:

- осуществлять телефонный контакт с должником в неподходящее время;
- осуществлять телефонные звонки должнику с целью оскорбить или вывести его из себя;
- контактировать с должником или с третьими лицами по поводу задолженности и ее взыскании по месту работы должника;
- по собственной инициативе самостоятельно осуществлять личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие), а также направлять телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи в случае привлечения другого лица для осуществления от его имени и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником;
- сообщать о применении каких-либо мер, которые либо не могут быть приняты по закону, либо не будут предприняты на самом деле;
- предоставлять должнику неверные данные о характере и сумме задолженности;
- использовать обценную лексику и оскорбления при общении с должником;
- вовлекать сторонних людей в обсуждение деталей задолженности;
- применять угрозу размещения или размещение ложной информации о задолженности;
- взыскивать неоправданные суммы
- взыскивание любых сумм, идущих вразрез с положениями договора займа и (или) действующего законодательства.

12.2. Кредитор или его представитель при осуществлении действий по возврату просроченной задолженности, руководствуется вышеназванными основными началами деятельности по взысканию задолженности указанными в п. 12.1. настоящего Положения.

13. ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ КРЕДИТОРА, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ВЗЫСКАНИЕ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

13.1. Целью обучения сотрудников Кредитора, осуществляющих с Должником взаимодействие, направленное на возврат просроченной задолженности, является получение ими знаний необходимых для соблюдения требований, предусмотренных Федеральным законом №151-ФЗ от 02.07.2010 года «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом №353-ФЗ от 21.12.2013 года «О потребительском кредите (займе)», Федеральным законом № 230-ФЗ от 03.07.2016 «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», «Базовым стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации» от 22.06.2017г. и другими федеральными

законами и нормативными правовыми актами.

13.2. Формы и сроки обучения. Обучение в организации проводится в следующих формах:

13.2.1. Вводный (первичный) инструктаж;

Вводный (первичный) инструктаж проводится в целях ознакомления сотрудников организации с законодательными актами Российской Федерации, нормативными актами Банка России, нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации в области защиты прав законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности, а также внутренними документами Общества в указанной области.

Вводный (первичный) инструктаж проводится однократно ответственным сотрудником в течение одного месяца со дня приема сотрудника на работу на должность специалиста по взысканию просроченной задолженности, а также со дня перевода на такие должности либо для выполнения таких функций.

13.2.2. Целевой (внеплановый) инструктаж;

Целевой (внеплановый) инструктаж сотрудников Общества, состоящих на должности специалиста по взысканию просроченной задолженности, старшего специалиста по взысканию просроченной задолженности, специалиста по взысканию проблемной задолженности, сотрудника, выполняющие функции по взысканию просроченной задолженности проводится ответственным сотрудником в следующих случаях:

- при изменении действующих и вступлении в силу новых законодательных актов Российской Федерации в области защиты прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности, не позднее трех рабочих дней с даты вступления в силу соответствующих актов;

- при утверждении организацией новых или изменении действующих внутренних нормативных документов Общества в области защиты прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности, не позднее десяти рабочих дней с даты утверждения или изменения указанных документов;

Для лиц, подлежащих обучению и отсутствующих на рабочем месте в связи с отпуском, служебной командировкой либо временной нетрудоспособностью, срок начинает исчисляться с рабочего дня, следующего за днем окончания отпуска, служебной командировки либо периода временной нетрудоспособности.

13.3. Форма и порядок проведения проверки знаний сотрудников Кредитора по итогам прохождения обучения в области защиты прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности определяется ответственным сотрудником самостоятельно.

13.4. Факт прохождения сотрудником Кредитора вводного (первичного) и целевого (внепланового) инструктажей, указанных в п.п. 14.2.1. -14.2.2. настоящего Положения, подтверждается его собственноручной подписью в документе («Журнал учета прохождения инструктажа»)

13.5. Документы (либо их копии), свидетельствующие о прохождении сотрудниками Кредитора инструктажей, указанных в п.п. 14.2.1. -14.2.2. настоящего Положения, хранятся у Кредитора в течение всего времени его работы (Допускается хранение указанных документов в электронном виде).

14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

14.1. Если отдельные пункты настоящего Положения вступают в противоречие с действующим законодательством Российской Федерации, эти пункты утрачивают силу и в части регулируемых этими пунктами вопросов следует руководствоваться нормами действующего законодательства Российской Федерации до момента внесения соответствующих изменений в настоящее Положение.

Типовой сценарий телефонных переговоров, направленных на возврат просроченной задолженности

1. При взаимодействии с Должником сотрудник обязан придерживаться делового и вежливого общения, избегать фамильярности.
2. Сотрудник не вправе унижать честь и достоинство Должника, оскорблять, использовать ненормативную лексику.
3. Сотрудник при осуществлении взаимодействия обязан обращаться к Должнику исключительно на «Вы».
4. При взаимодействии сотрудник должен соблюдать типовой сценарий переговоров.

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

Добрый день! Вас беспокоит *Иванов Иван Иванович*, руководитель Общества с ограниченной ответственность Микрокредитная компания «СЗЦ» (кредитор). Ведется запись телефонного разговора.

ЦЕЛЬ ЗВОНКА

По состоянию на... (*называете текущую дату*) у Вас имеется просроченная задолженность по Договору потребительского займа № __ от __. Общий размер задолженности составляет ... рублей (*называете сумму задолженности на текущую дату*) и состоит из задолженности по основному догу в размере (*называете сумму долга*) и по процентам (*называете сумму задолженности*). Вам необходимо оплатить не позднее... (*указывается срок оплаты*).

Типовая форма сообщений, направляемых Должникам с целью возврата просроченной задолженности

1. Типовая форма Смс-сообщений и голосовых сообщений, направляемых Должникам с целью возврата просроченной задолженности:

«Иванов Иван Иванович, с Вами взаимодействует Петров Петр Петрович, руководитель Кредитора Общества с ограниченной ответственность Микрокредитная компания «СЗЦ». По состоянию У Вас имеется просроченная задолженность по Договору потребительского займа № __ от __ в общей сумме ____ (*прописывается сумма с копейками*) Вам необходимо оплатить долг не позднее Свяжитесь с нами по номеру контактного телефона 8 (____) 0000000 Петрову Петру Петровичу.

Типовая форма письменной корреспонденции, направляемой Должникам с целью возврата просроченной задолженности

**Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания
«Сибирский залоговый центр»
(ООО МКК «СЗЦ»)**

ОГРН: 1152452001734; ИНН: 245204272, 660022, Красноярский край, г. Красноярск,
ул. Никитина, д. 18, пом. 1

Кому: (ФИО Должника)

Адрес: (Адрес Должника)

« » _____ 20__ г.

УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Уважаемый (ая) (Имя, отчество Должника)!

Кредитор Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания "СЗЦ" (ОГРН: 1152452001734; ИНН: 245204272, почтовый и юридический адрес: 660022, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Никитина, д. 18, пом. 1, электронный адрес: autoluks@list.ru, контактный телефон +7 (____)0000000) сообщает, что по Договору потребительского займа № ____ от _____ ООО МКК "СЗЦ" предоставила Вам займ в сумме 0.00 (сумма займа прописью) рублей. Возврат займа обеспечен залогом транспортного средства (характеристики) на основании Договора залога; __ - от _____.
... или поручительством (ФИО поручителя) на основании Договора поручительства № __ от _____. (указать
нужное).

По состоянию на (дата расчета задолженности) у Вас по данному Договору потребительского займа образовалась задолженность в размере ____ (сумма задолженности прописью) рублей.

-..... (сумма прописью) рублей 00 копеек - сумма основного долга;

- (сумма прописью) рублей 00 копеек – сумма начисленных процентов за пользование;

-..... (сумма прописью) рублей 00 копеек – сумма начисленной неустойки за ненадлежащее исполнение обязательства.

Согласно Графика погашения задолженности (приложение № 1 к Договору займа) срок уплаты "____" числа каждого месяца в размере (сумма прописью) путем внесения в кассу в офисе Кредитора или на расчетный счет Кредитора, указанный в Договоре займа.

Обращаем Ваше внимание, что сумма задолженности увеличивается в связи с начислением процентов и неустойки за каждый день. Сумму задолженности необходимо узнать на день оплаты по контактному номеру телефона.

Просим погасить просроченную задолженность в срок ... (указать срок погашения) по нижеуказанным банковским реквизитам или в кассу ООО МКК "СЗЦ" в офисе компании по адресу: г. Красноярск, ул. Никитина, д. 18, пом. 1.

Банковские реквизиты для погашения:

Общество с ограниченной ответственностью

Микрокредитная компания «СЗЦ»

ОГРН: 1152452001734; ИНН: 245204272;

Расчётный счет:

Корреспондентский счет:

БИК банка:

Банк:

Директор ООО МКК «СЗЦ» _____ Кофанов С.А.