



Утвержден

Директор ООО «МКК КЕССАВ»

Силаева А.В.

Действует с 01.05.2020 г.

**Положение ООО «МКК КЕССАВ»,
определяющее права получателя
финансовой услуги при
осуществлении процедуры взыскания
просроченной задолженности**

Саратов – 2020 г.

Р

1. В целях настоящего положения под понятием
-«должник» понимается физическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство;
- «кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах» понимается сотрудник, представитель ООО «МКК КЕССАВ»

2. В ООО «МКК КЕССАВ» используются следующие способы взаимодействия с должником.

При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе взаимодействовать с должником, используя:

- 1) личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);
 - 2) почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.
 - 3) Телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи.
3. Иные, за исключением указанных в части 2 настоящего положения, способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, могут быть предусмотрены письменным соглашением между должником и кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах. На стадии заключения договора займа, при отсутствии отказа на подписание, с Клиентом подписывается Согласие на взаимодействие.
 4. Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения, указанного в части 3 настоящего положения согласия, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением.
 5. Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, 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 лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, 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) третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.
6. При осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны действовать добросовестно и разумно.
7. Не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, связанные в том числе с:
- 1) применением к должнику и 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 людей;
 - 4) оказанием психологического давления на должника и иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц;
 - 5) введением должника и 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 иных лиц, возможности применения к должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования;
 - в) принадлежности кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, к органам государственной власти и органам местного самоуправления;
 - г) любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.
8. Если иное не предусмотрено федеральным законом, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, 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.
9. Вне зависимости от наличия согласия должника на взаимодействие, 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 информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы должника не допускается.

10. Условия осуществления отдельных способов взаимодействия с должником

По инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается направленное на возврат просроченной задолженности непосредственное взаимодействие с должником:

- 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).

В случае непредставления документов, подтверждающих наличие оснований, предусмотренных подпунктом 2 пункта 12 настоящего положения, их наличие считается неподтвержденным.

11. По инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается непосредственное взаимодействие с должником, за исключением если иное не установлено соглашением на взаимодействие:

- 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) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;
- 2) посредством личных встреч более одного раза в неделю;
- 3) посредством телефонных переговоров:

а) более двух раз в сутки;

б) более четырех раз в неделю;

в) более восьми раз в месяц.

12. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, должнику должны быть сообщены:

- 1) фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;
- 2) фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.

13. По инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи:

- 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) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;
- 2) общим числом:
 - а) более двух раз в сутки;
 - б) более четырех раз в неделю;
 - в) более шестнадцати раз в месяц.

14. В телеграфных сообщениях, текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, в целях возврата просроченной задолженности, должнику должны быть сообщены:

- 1) фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах;
- 2) сведения о факте наличия просроченной задолженности (в том числе могут указываться ее размера и структуры);
- 3) номер контактного телефона кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.

15. Во всех сообщениях, направляемых должнику кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, в целях возврата просроченной задолженности посредством почтовых отправлений по месту жительства или месту пребывания должника, обязательно указываются:

- 1) информация о кредиторе, а также лице, действующем от его имени и (или) в его интересах:
 - 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 лица, действующего от его имени и (или) в его интересах;

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.

16. Весь текст в сообщениях, направляемых должнику посредством почтовых отправлений, и прилагающийся к ним документах должен быть отображен четким, хорошо читаемым шрифтом.

17. Кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, для осуществления непосредственного взаимодействия с должником посредством телефонных переговоров разрешается использовать только абонентские номера, выделенные на основании заключенного между кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, 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.

18. В ООО «МКК КЕССАВ» непосредственное взаимодействие осуществляется по телефонному номеру: **89272208469**. После набора номера телефона, в случае ответа лица, которому был осуществлен телефонный звонок, сообщается электронное сообщение следующего содержания: «Уважаемый клиент вас приветствует ООО «Микрокредитная компания КЕССАВ». Обращаем Ваше внимание, в целях контроля качества обслуживания все разговоры записываются».

19. Взаимодействие с должником должно осуществляться на русском языке.

20. . Ограничение или прекращение взаимодействия с должником

1. Должник вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся непосредственного взаимодействия с должником с указанием на:
 - 1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
 - 2) отказ от взаимодействия.
2. Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.
3. Заявление должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты.
4. В качестве представителя должника, предусмотренного частью 3 настоящего пункта, может выступать только адвокат.
5. В случае получения указанного в части 1 настоящего пункта заявления кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие только с указанным в частях 3 и 4 настоящего пункта представителем.
6. Заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, 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.
7. В случае получения заявления должника об отказе от взаимодействия по истечении срока, указанного в части 6 настоящего пункта, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе по собственной инициативе осуществлять непосредственное взаимодействие с должником.
8. 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, предусмотренных частью 7 настоящего пункта, приостанавливается на два месяца. 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 статьёй, по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

9. Должник в любое время вправе отменить свое заявление, указанное в части 1 настоящего пункта, путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.
10. В отношении должника, находящегося под попечительством и ограниченного в дееспособности, заявление, указанное в части 1 настоящего пункта, может быть подано его попечителем.
11. 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.
21. Уведомление должника о привлечении иного лица для осуществления взаимодействия с должником
22. Кредитор в течение тридцати рабочих дней с даты привлечения иного лица для осуществления с должником взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, обязан уведомить об этом должника путем направления соответствующего уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения уведомления под расписку либо посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, иным способом, предусмотренным соглашением между кредитором и должником.
23. Ответы на обращения должника
Кредитор и лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны ответить на обращение должника по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания в сроки, установленные Положением ООО «МКК КЕССАВ» «Порядок рассмотрения обращений получателя финансовых услуг в ООО «МКК КЕССАВ».