

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО МКК «Кредиттер»



11.09.2024 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке и условиях взаимодействия ООО МКК «Кредиттер» с Заемщиками по
договору потребительского займа, при совершении действий, направленных на
возврат во внесудебном порядке задолженности, возникшей по договору
потребительского займа**

Глава 1. Способы взаимодействия с Должником

1. При совершении действий, направленных на возврат во внесудебном порядке задолженности, возникшей по договору потребительского кредита (займа), Сотрудник ООО МКК «Кредиттер» (далее – Кредитор) на которого в соответствии с его должностной инструкцией возложены обязанности по осуществлению таких действий, от имени и в интересах Кредитора (далее – Сотрудник), обязан действовать добросовестно и разумно.

2. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, Сотрудник вправе взаимодействовать с Должником по договору потребительского кредита (займа) (далее – Должник), используя:

- 1) телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);
- 2) телеграфные сообщения, текстовые и иные сообщения, передаваемые по сети связи общего пользования, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- 3) письменную корреспонденцию, доставляемую по месту жительства или месту пребывания должника операторами почтовой связи, курьером или специальными (курьерскими) службами доставки без непосредственного взаимодействия.

3. В рамках настоящего Положения Кредитором не применяются следующие виды взаимодействия:

- 1) Личные встречи;
- 2) Голосовые сообщения, в т.ч. направляемые посредством мессенджеров в сети Интернет;
- 3) Переписка посредством использования социальных сетей в сети «Интернет»;
- 4) Взаимодействие посредством автоматизированного интеллектуального агента.

4. Иные, за исключением указанных в п.2 гл.1 настоящего Положения, способы взаимодействия с Должником Кредитора или Представителя Кредитора, могут быть предусмотрены письменным соглашением между Должником и Кредитором или Представителем Кредитора.

5. Предусмотренное п.4 гл.1 настоящего Положения соглашение должно содержать указание на конкретные способы взаимодействия с Должником Кредитора или Представителя Кредитора, с учетом требований, предусмотренных п. 4 гл. 3 настоящего Положения.

6. Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения, указанного в п.4 гл.1 настоящего Положения соглашения, сообщив об этом Кредитору и (или) Представителю Кредитора, путем направления соответствующего уведомления одним из следующих способов:

- 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.

7. В случае получения такого уведомления Кредитор или Представитель Кредитора, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с Должником способами, предусмотренными соглашением.

8. Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие Кредитора или Представителя Кредитора с любыми третьими лицами, под которыми для целей настоящей статьи 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.

9. Согласия, указанные в пп.1, 2 п. 8 гл.1 настоящего Положения, 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.

10. Должник в любое время вправе отозвать согласие, указанное в пп.1 п. 8 гл. 1 настоящего Положения, сообщив об этом кредитору или представителю кредитора, которому дано соответствующее согласие, любым из способов, указанных в п. 6 гл. 1 настоящего Положения. В случае получения такого уведомления кредитор или представитель кредитора, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом.

11. Положения п. 8 – 9 гл. 1 настоящего Положения не применяются к случаям, предусмотренным п.3 гл.3 настоящего Положения, касающимся 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.

12. Предусмотренные настоящим Положением правила осуществления действий, направленных на возврат просроченной задолженности, применяются при осуществлении взаимодействия с любым третьим лицом.

Глава 2. Ограничения использования отдельных способов взаимодействия с должником

1. Взаимодействие с должником, направленное на возврат просроченной задолженности, способами, предусмотренными пп. 1 и 2 п. 2 гл. 1 настоящего Положения, вправе осуществлять только:

1) кредитор, в том числе новый кредитор, при переходе к нему прав требования (с учетом ограничений, предусмотренных пп. 2 настоящей статьи);

2) представитель кредитора только в том случае, если представителем кредитора является кредитная организация или профессиональная коллекторская организация, за исключением случаев если ранее от должника получено заявление об отказе от взаимодействия.

2. 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.

3. 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, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, не допускается.

Глава 3. Общие требования к осуществлению действий, направленных на возврат просроченной задолженности

1. Не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия кредитора или представителя кредитора, 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 должника и иных лиц;

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 представителя кредитора к органам государственной власти и органам местного самоуправления;

6) любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

2. 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.

3. Если иное не предусмотрено федеральным законом, 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.

4. Согласие, указанное в п. 3 гл. 3 настоящего Положения, должно быть дано в виде согласия должника на обработку его персональных данных в письменной форме в виде отдельного документа.

5. Вне зависимости от наличия согласия должника кредитор вправе передавать сведения, указанные в п. 3 гл. 3 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 наделении соответствующими полномочиями путем выдачи доверенности только в случае, если сведения передаются Центральному банку Российской Федерации (Банку России), государственной корпорации "Агентство по страхованию вкладов", акционерному обществу "Единый институт развития в жилищной сфере" и его организациям, предусмотренным статьей 3 Федерального закона от 13 июля 2015 года N 225-ФЗ "О содействии развитию и повышению эффективности управления в жилищной сфере и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", управляющим компаниям инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, кредитным организациям, специализированным обществам, ипотечным агентам и профессиональным коллекторским организациям.

6. Лица, получившие сведения, указанные в п. 3 гл. 3 настоящего Положения, 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. Если в ходе переговоров о заключении договора или выдаче доверенности сторона получает сведения, которые передаются ей другой стороной в качестве конфиденциальных, она обязана не раскрывать эти сведения и не использовать их ненадлежащим образом для своих целей независимо от того, будет ли заключен договор. При нарушении этой обязанности лицо обязано возместить должнику убытки, причиненные в результате раскрытия конфиденциальных сведений или использования их для своих целей.

7. Должник в любое время вправе отозвать согласие, указанное в п. 3 гл. 3 настоящего Положения, сообщив об этом лицу, которому дано соответствующее согласие, одним из способов, предусмотренных п. 6 гл. 1 настоящего Положения. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) представитель кредитора, не вправе передавать (сообщать) третьим лицам сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, если иное не предусмотрено федеральным законом.

8. Вне зависимости от наличия согласия должника, предусмотренного п. 3 гл. 3 настоящего Положения, 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.

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, предусмотренными пп. 1 и 2 п. 2 гл. 1 настоящего Положения, кредитор не вправе по своей инициативе самостоятельно осуществлять взаимодействие с должником указанными способами.

10. Кредитор не вправе привлекать одновременно двух и более представителей кредитора для осуществления от его имени и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником способами, предусмотренными пп. 1 и 2 п. 2 гл. 1 настоящего Положения.

Глава 4. Условия осуществления отдельных способов взаимодействия с должником

1. По инициативе кредитора или представителя кредитора не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными пп. 1 п. 2 гл. 1 настоящего Положения (непосредственное взаимодействие в виде телефонных переговоров):

1) со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания должника банкротом, в т.ч. со дня размещения в Едином федеральном реестре сведений о банкротствах (Федресурс) сообщения о введении в отношении должника процедуры внесудебного банкротства;

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).

2. В случае непредставления документов, подтверждающих наличие оснований, предусмотренных пп. 2 п. 1 гл. 4 настоящего Положения, их наличие считается неподтвержденным.

3. По инициативе Кредитора или Представителя Кредитора, не допускается непосредственное взаимодействие с должником:

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;

2) посредством телефонных переговоров:

а) более одного раза в сутки;

б) более двух раз в неделю;

в) более восьми раз в месяц.

4. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе кредитора или представителя кредитора 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 представителя кредитора;

3) сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе её размер и структура.

5. В целях соблюдения требований, установленных пунктом 3 гл. 4 настоящего Положения, 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 телефонных переговоров доведена информация, предусмотренная пунктом 4 гл. 4 настоящего Положения;

2) должник в явной форме сообщил о нежелании продолжать текущее взаимодействие.

6. 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 и иных сообщений, передаваемых по сети связи общего пользования:

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.

7. В целях возврата просроченной задолженности по инициативе кредитора или представителя кредитора должнику в течение календарного месяца может быть направлено с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг не более двух информационных сообщений по одному обязательству.

8. В телеграфных сообщениях, текстовых и иных сообщениях, передаваемых по сетям общего пользования, в целях возврата просроченной задолженности, должнику должны быть сообщены:

- 1) фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также представителя кредитора;
- 2) сведения наличии просроченной задолженности, в том числе могут указываться её размер и структура;
- 3) номер контактного телефона кредитора, а также представителя кредитора.

9. Если одно сообщение, направленное кредитором или представителем кредитора должнику, по независящим от кредитора или представителя кредитора причинам, в том числе в связи с техническими ограничениями, установленными на оконечном оборудовании должника, было доставлено должнику в виде нескольких сообщений (частей сообщения), при этом все сообщения (части сообщения) объединены общим смыслом и представляют собой единый (связный) текст, то такое сообщение признается единым (одним) сообщением.

10. 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, осуществляющееся по инициативе должника.

11. Во всех сообщениях, направляемых должнику кредитором или представителем кредитора, в целях возврата просроченной задолженности посредством письменной корреспонденции по месту жительства или месту пребывания должника, обязательно

указываются:

- 1) информация о кредиторе, а также представителе кредитора:
 - 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 представителя кредитора;
- 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.

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

13. Кредитору или представителю кредитора 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. При этом, при отправке текстовых сообщений посредством сетей общего пользования разрешается использовать буквенно-символьные наименования (Альфавитно-цифровые имена), если данное буквенно-символьное имя позволяет идентифицировать отправителя сообщения, а сообщение соответствует требованиям п. 8 гл. 4 настоящего Положения.

14. Взаимодействие с должником должно осуществляться на русском языке или на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла просроченная задолженность.

15. Положения, предусмотренные п. 3, п. 6 и п. 7 гл. 4 настоящего Положения, устанавливающие ограничения частоты взаимодействия с должником, применяются кредитором или представителем кредитора, в отношении каждого самостоятельного обязательства должника.

16. 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 п. 3, п. 6 и п. 7 гл. 4 настоящего Положения. К порядку заключения соглашения и отказа от него применяются п. 4 - 6 главы 1 настоящего Положения. Условия такого соглашения не могут умалять человеческое достоинство должника.

17. В целях недопущения нарушения частоты взаимодействия, установленной п. 3, п. 6 и п. 7 настоящей главы недельным периодом признаётся календарная неделя.

Глава 5. Ограничение или прекращение взаимодействия с должником

1. Должник вправе направить кредитору и (или) представителю кредитора заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными пп. 1 и 2 п. 2 главы 1 настоящего Положения, с указанием на:

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

2. Форма указанного в п. 1 настоящей главы заявления утверждается уполномоченным органом. Такое заявление должно быть направлено способами, предусмотренными пунктом 6 Главы 1 настоящего Положения.

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.

4. В качестве представителя должника, предусмотренного п. 3 настоящей главы, может выступать только адвокат.

5. 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 кредитору или представителю кредитора одним из способов, указанных в пункте 6 главы 1 настоящего Положения;
- 3) Сведения (часть сведений) о представителе должника, указанные в пункте 3 настоящей Главы являются недостоверными.

6. В случае получения указанного в п. 1 настоящей главы заявления кредитор или представитель кредитора вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие только с указанным в п. 3 и 4 настоящей главы представителем.

7. 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.

8. В случае получения заявления должника об отказе от взаимодействия по истечении срока, указанного в п. 7 настоящей главы, кредитор или представитель кредитора не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником способами, предусмотренными пп. 1 и 2 п. 2 главы 1 настоящего Положения со дня, следующего за днем получения заявления об отказе от взаимодействия.

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, предусмотренных п. 8 настоящей главы, приостанавливается на два месяца. В течение указанного срока допускается осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником с соблюдением иных ограничений, предусмотренных настоящим Положением. 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 главой, по истечении одного месяца со дня вступления в

законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

10. Должник в любое время вправе отменить свое заявление, указанное в п. 1 настоящей главы, путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления способами, предусмотренными пунктом 6 Главы 1 настоящего Положения.

11. В отношении должника, находящегося под попечительством и ограниченного в дееспособности, заявление, указанное в п. 1 настоящей главы, может быть подано его попечителем.

12. В случае получения кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, заявления, указанного в п. 1 настоящей главы, с нарушением требований настоящей главы кредитор или представитель кредитора обязаны разъяснить должнику порядок оформления такого заявления должника путем направления соответствующих сведений способом, предусмотренным договором (при его наличии), либо по почте заказным письмом, либо по адресу электронной почты должника (при условии, что такой адрес был указан при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником и (или) предоставлен должником иным способом), либо путем вручения под расписку в срок не позднее десяти рабочих дней со дня получения такого заявления должника.

13. Указанное в п. 1 настоящей главы заявление предусматривает ограничение или прекращение взаимодействия с должником соответствующего лица, которому направлено заявление, применительно к каждому указанному в таком заявлении самостоятельному обязательству, срок исполнения которого наступил.

14. 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.

15. 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, в т.ч. Федеральным законом от 07.10.2022 года № 377-ФЗ «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».