

Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности

В соответствии с Федеральным законом "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" от 03.07.2016 N 230-ФЗ, Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" и "Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации"(утв. Банком России 22.06.2017):

Общая информация

1.1. Взаимодействие с должником, направленное на возврат просроченной задолженности, через личные встречи, телефонные переговоры, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, вправе осуществлять только кредитор, в том числе новый кредитор, при переходе к нему прав требования, либо лицо, действующее от имени и (или) в интересах кредитора, только в том случае, если оно является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр.

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. 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 иным способом, предусмотренным соглашением между кредитором и должником.

1.5. Должник в любое время вправе отозвать согласие на обработку его персональных данных, позволяющее кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них

сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, сообщив об лице, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку. При этом в случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных, если обработка персональных данных необходима для осуществления прав и законных интересов оператора или третьих лиц, в том числе в случаях, предусмотренных Федеральным законом "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".

1.6. Вне зависимости от наличия 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 информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы должника не допускается.

1.7. По инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником через личные встречи, телефонные переговоры, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи настоящего Федерального закона:

- 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 или ограниченным в дееспособности;
 - б) находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;
 - в) является инвалидом первой группы;
 - г) является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).

Заемщик — физическое лицо при возникновении у него просроченной задолженности вправе:

2.1. Заключить, в установленной законом форме, с кредитором Соглашение о дополнительных к установленным 230-ФЗ способах взаимодействия и вправе в любой момент отказаться от исполнения указанного соглашения, сообщив об этом кредитору;

2.2. В установленной законом форме, дать согласие на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия кредитора с третьим лицом

(родственниками, сослуживцами, соседями и т.д.) или в любой момент отозвать данное им ранее согласие на такое взаимодействие;

2.3. Не давать кредитору согласие или в любой момент отозвать данное им ранее согласие передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, кроме случая, когда лицо, действующее от имени и (или) в интересах кредитора, является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр;

2.4. Не взаимодействовать с кредитором/представителем кредитора:

- 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;

- посредством личных встреч более одного раза в неделю;

- посредством телефонных переговоров:

а) более одного раза в сутки;

б) более двух раз в неделю;

в) более восьми раз в месяц.

2.5. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, должник вправе требовать сообщить:

1) фамилию, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;

2) фамилию, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.

2.6. Не взаимодействовать по возврату просроченной задолженности в форме сообщения кредитора, переданные посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи:

- 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;

- общим числом:

а) более двух раз в сутки;

б) более четырех раз в неделю;

в) более шестнадцати раз в месяц.

2.7. 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 наличии просроченной задолженности, в том числе могут указываться ее размер и структура;

3) номер контактного телефона кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.

2.8. В установленном 230-ФЗ порядке направить (и в любой момент отменить) кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного должником представителя (представитель — только адвокат)

2.9. В установленном 230-ФЗ порядке направить (и в любой момент отменить) кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление об отказе от взаимодействия (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).

2.10. Получать от кредитора и его представителя ответы на свои обращения, касающиеся просроченной задолженности, не позднее тридцати дней со дня получения ими такого обращения. Микрофинансовая организация принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации. Срок регистрации обращений – не более трёх рабочих дней. В случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана запросить недостающую информацию и (или) документы;

2.11. Требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда должнику и иным лицам, причиненного неправомерными действиями кредитора и лица, действующего от его имени и (или) в его интересах;

2.12. После возникновения просроченной задолженности уплачивать по договору потребительского займа, срок возврата по которому не превышает одного года, проценты только на не погашенную им часть суммы основного долга в максимальном размере не более двукратной суммы непогашенной части займа.

2.13. После возникновения просроченной задолженности уплачивать по договору потребительского займа, срок возврата по которому не превышает один год, неустойку (штрафы, пени) и иные меры ответственности только на не погашенную часть суммы основного долга.

2.14. Быть проинформированным в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи, согласованных с получателем финансовой услуги в договоре потребительского займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

2.15. Обратиться при возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности в следующих случаях:

- 1) смерть получателя финансовой услуги;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников-
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- 7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

2.16. По итогам рассмотрения организацией заявления о реструктуризации просроченной задолженности по договору потребительского займа, при положительном решении займодавца, вправе заключать в соответствии с Базовым стандартом с организацией дополнительное соглашение (соглашения) о реструктуризации задолженности;

2.17. Фиксировать исходящую и входящую информацию о телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности при любом виде займа (применяется в отношении заемщика физического и юридического лица);

2.18. Получать у организации сведения о фиксации взаимодействия с ним, в том числе по вопросам просроченной задолженности, по договору потребительского займа;

2.19. Разрешить спор по просроченной задолженности в досудебном порядке, в т.ч. посредством процедуры медиации (применяется в отношении заемщика физического и юридического лица);

2.20. Получить не позднее 3-х рабочих дней с даты обращения в организацию график платежей по договору займа, а также структуру и размер текущей задолженности (применяется в отношении заемщика физического и юридического лица);

Займодавец при возникновении у организации-заемщика просроченной задолженности вправе:

3.1. Получить не позднее 3-х рабочих дней с даты обращения в организацию график платежей по договору займа, а также структуру и размер текущей задолженности;

3.2. Разрешить спор по просроченной задолженности в досудебном порядке, в т.ч. посредством процедуры медиации;

3.3. Совершать иные действия в отношении заемщика в соответствии с законодательством и договором