УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор

_____ С.Е. Ладочкин

Общество с ограниченной ответственностью
микрокредитная компания «АГАР»
(ООО МКК «АГАР»)

г. Чернушка, Пермский край «01» февраля 2024 г.

ПАМЯТКА
заемщику, имеющему просроченную задолженность о порядке взаимодействия с кредитором (заимодавцем)

Основным законом, регулирующим взаимодействие между заимодавцем (кредитором) и заемщиком, имеющим просроченную задолженность по денежному обязательству (должником), является Федеральный закон от 03.07.2016 № 230-ФЗ «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» (далее – Закон).

Закон обеспечивает дополнительный механизм защиты прав граждан и устанавливает ограничения, условия и порядок деятельности кредитора или лица, действующего от его имени.

Однако необходимо понимать, что Закон не освобождает заемщиков от исполнения обязательств, поэтому сами по себе требования кредитора, предъявленные в рамках закона, правомерны и не могут рассматриваться как нарушение прав, равно как не будет являться нарушением и сообщение должнику информации о последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных законодательством.

Кто вправе взаимодействовать с должником?

1) Кредитор (заимодавец), включенный в перечень кредитных и микрофинансовых организаций, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц;

2) Лицо, действующее от имени и (или) в интересах кредитора. Таким лицом может быть другой кредитор, выкупивший долг должника и включенный в перечень кредитных и микрофинансовых организаций, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц или профессиональная коллекторская организация, включенная в государственный реестр, основным видом деятельности которой является деятельность по возврату просроченной задолженности. Кроме этого, если запрет на уступку права (требования) не предусмотрен законом или непосредственно самим договором займа, то заемщик, после того как по договору потребительского займа возникла просроченная задолженность, вправе дать заимодавцу (кредитору) свое письменное согласие на уступку права (требования) либо специализированному финансовому обществу, либо физическому лицу, указав их в своем согласии. При этом заемщик сохраняет в отношении нового кредитора все права, предоставленные ему в отношении первоначального кредитора в соответствии с федеральными законами.

ВАЖНО!

Если при оформлении договора потребительского займа заемщик не дал свое согласие на уступку прав требования долга третьим лицам, заимодавец (кредитор) не вправе осуществлять такую уступку третьим лицам.

Если уступка права (требования) состоялась с согласия заемщика, последний должен быть письменно уведомлен о состоявшемся переходе прав кредитора к новому лицу.

Какие способы взаимодействия с должником законны?

Кредитор имеет право контактировать с должником используя следующие способы взаимодействия:

- личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);

- телеграфные, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сети связи общего пользования или с использованием сайтов или страниц сайтов в сети «Интернет», а также с использованием федеральной информационной системы «Портал Госуслуги»;

- письменная корреспонденция, доставляемая операторами почтовой связи или специальными курьерскими службами;

- иные способы, прямо предусмотренные письменным соглашением между кредитором и должником.

Какие установлены ограничения при взаимодействии с должником?

✓ По инициативе кредитора непосредственное взаимодействие с должником запрещено с 22.00 до 8.00 часов местного времени в рабочие дни, и с 20.00 до 9.00 часов в выходные и нерабочие праздничные дни.

✓ Личные встречи могут производиться не чаще 1 (одного) раза в течение календарной недели.

✓ Телефонные переговоры допускаются не более 1 (одного) раза в сутки, не более 2 (двух) раз в течение календарной недели и не более 8 (восьми) раз в течение календарного месяца.

ВАЖНО!
Время определяется по месту регистрации или проживания должника, которое известно кредитору

✓ Сообщения (телеграфные, текстовые, голосовые) разрешено направлять не более 2 (двух) раз в сутки, не более 4 (четырех) раз в течение календарной недели и не более 16 (шестнадцати) раз в течение календарного месяца.

ВАЖНО!
Учитывая данные ограничения, стоит любые варианты контактов фиксировать, т.е. записывать звонки, снимать видео в случае визитов, сохранять сообщения и т.п. Такой подход позволит контролировать частоту взаимосвязи, а при нарушении ваших прав, на руках будет доказательная база данного факта.

Что запрещено?

При любых контактах запрещены угрозы причинения вреда здоровью или жизни, уничтожения или повреждения имущества как самого должника, так и иных лиц.

Не допускается унижение чести, достоинства и оказание психологического давления на должника и иных лиц.

Запрещается вводить должника в заблуждение относительно последствий неуплаты долга и злоупотребление правом, например, возможности применения к должнику мер административного воздействия или уголовного преследования.

Какую информацию должны сообщать сотрудники кредитора при взаимодействии с должником?

В зависимости от способа связи с должником кредитор обязан выполнять определенные требования.

Так, при осуществлении личных встреч или телефонных переговоров сотрудник кредитора должен назвать свои фамилию, имя, отчество и наименование организации, от имени которой он действует, а также сведения о наличии просроченной задолженности, включая её размер и структуру.

В телеграфных, текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и страниц сайтов в сети «Интернет», а также с использованием Портала Госуслуг должнику должны быть сообщены наименование кредитора, сведения о наличии просроченной задолженности, включая её размер и структуру, номер контактного телефона кредитора.

Во всех сообщениях, направляемых должнику посредством письменной корреспонденции обязательно указываются:

- Наименование кредитора, его ОГРН, ИНН, и юридический адрес;
- Контакты кредитора (телефонный номер, почтовый адрес и адрес электронной почты);
- Сведения о документах, подтверждающих полномочия кредитора или его представителя;
- Фамилия, имя, отчество и должность лица, подписавшего сообщение;
- Сведенья о договорах и об иных документах, подтверждающих наличие долга (договор займа, график платежей, платежный документ и т.д.);
- Сведения о размере и структуре просроченной задолженности, сроках и порядке её погашения;
- Реквизиты банковского счета для перечисления денежных средств в счет погашения задолженности.

Как взаимодействовать с близкими (третьими) лицами должника?

Чтобы взаимодействовать с третьими лицами, под которыми законодательство понимает членов семьи должника, родственников, иных проживающих с должником лиц, соседей, друзей и любых других физических лиц, и должник и третье лицо должны дать кредитору письменное согласие на такое взаимодействие. Согласия, в том числе содержащие согласие на обработку персональных данных должника и третьего лица должны быть даны в виде отдельных документов независимо от наличия или отсутствия просроченной задолженности.

Взаимодействие с третьими лицами должно осуществляться по такому же принципу, как и взаимодействие с самим должником. При этом должник имеет право в любое время отозвать свое согласие с целью прекратить взаимодействие с третьими лицами, направив кредитору письменное заявление. Аналогичным правом обладает и само третье лицо. Заявление может быть направлено в адрес кредитора через нотариуса, по почте заказным письмом либо по адресу электронной почты.

Возможен ли отказ должника от взаимодействия с кредитором?

Должник вправе отказаться от взаимодействия с кредитором посредством личных встреч, телефонных переговоров, а также телеграфных, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сети связи общего пользования или с использованием сайтов или страниц сайтов в сети «Интернет», а также с использованием федеральной информационной системы «Портал Госуслуги», направив кредитору заявление. Заявление может быть направлено в адрес кредитора через нотариуса, по почте заказным письмом либо по адресу электронной почты.

В заявлении должник должен указать своего представителя, через которого будет осуществляться взаимодействие с кредитором, при этом таким представителем может выступать только профессиональный адвокат.

Полностью отказаться от взаимодействия с кредитором способами, указанными выше, должник имеет право только если с момента возникновения просроченной задолженности по договору займа прошло более 4 (четырёх) месяцев. Заявление должника об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным.

При получении заявления должника о взаимодействии через своего представителя либо об отказе от взаимодействия кредитор будет иметь возможность взаимодействовать с должником только посредством письменной корреспонденции.

При принятии судебного акта о взыскании просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу действие заявления должника об отказе от взаимодействия с кредитором и связанных с ним ограничений приостанавливается на 2 (два) месяца.

Непосредственное взаимодействие с должником по инициативе кредитора не допускается и по договору займа, по которому в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации установлен льготный период.

Что делать, если права нарушены?

1. Если сотрудники кредитора грубо нарушают Ваши права: пытаются изъять у Вас имущество, ведут себя агрессивно, угрожают, оскорбляют, хамят, портят имущество (например - расписывают подъезд, ломают замки и т.д.) – обращайтесь в полицию. Указанные действия могут повлечь административную или уголовную ответственность (ст. 119 УК РФ «Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью», ст. 163 УК РФ «Вымогательство», ст. 167 УК РФ «Умышленное уничтожение или повреждение имущества», ст. 214 УК РФ «Вандализм», ст. 213 УК РФ «Хулиганство»).

2. Если угрозы жизни и здоровью нет, но в то же время нарушаются процедуры, прямо прописанные в Законе (частота или время звонков, личных встреч и т.д.) – то в этом случае необходимо обратиться в Федеральную службу судебных приставов.

3. Если допущено разглашение Ваших персональных данных без Вашего согласия - необходимо обратиться в Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.

ВАЖНО!

Вероятность положительного разрешения вопроса выше, если вместе с заявлением предоставить в государственный орган материалы, подтверждающие факт нарушения. Это могут быть скриншоты экранов мобильного телефона, детализация звонков, аудио или видеозапись звонков и личных встреч