

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор



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

г. Чернушка, Пермский край

**Памятка
заемщику-должнику
о порядке взаимодействия с кредитором (займодавцем)**

Основным законом, регулирующим взаимодействие между займодавцем (кредитором) и заемщиком, имеющим просроченную задолженность (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.

Кто вправе взаимодействовать с должником?

1) Кредитор (займодавец), включенный в государственный реестр микрофинансовых организаций и получивший от Банка России соответствующее Свидетельство;

2) Лицо, действующее от имени и (или) в интересах кредитора. Таким лицом может быть другой кредитор, выкупивший долг должника или организация, включенная в государственный реестр, основным видом деятельности которой является деятельность по возврату просроченной задолженности, например, коллекторское агентство. 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 займодавцу (кредитору) свое письменное согласие на уступку права (требования) либо специализированному финансовому обществу либо физическому лицу, указав их в своей 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, займодавец (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 действия законны?

Кредитор имеет право контактировать с должником посредством личных встреч, телефонной связи, смс уведомлений, электронной и почтовой переписки.

Какие установлены ограничения при взаимодействии с должником?

✓ Любые контакты с должником запрещены с 22.00 до 8.00 часов в будние, и с 20.00 до 9.00 часов в выходные и праздничные дни.

✓ Личные встречи могут производиться не чаще 1 раза в неделю.

✓ Телефонные звонки непосредственно сотрудниками кредитора допускаются не более 1-го раза в сутки, не более 2-х раз в неделю и не более 8-и раз в месяц.

✓ Сообщения (телеграфные, текстовые, голосовые) разрешено направлять не более 2-х раз в день, не более 4-х в неделю и не более 16-и в месяц.

ВАЖНО!

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

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.

Недопустимо унижение чести, достоинства и оказание психологического давления.

Не допускается 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 варианта связи с должником взыскатели обязаны выполнять определенные требования.

Так, при осуществлении звонка сотрудник кредитора должен назвать организацию, от которой он действует, а также контактный телефон кредитора. Помимо этого, необходимо озвучить цель звонка, то есть сообщить о наличии просроченной задолженности.

При получении письменного уведомления в нем должно содержаться максимальное количество информации:

- Реквизиты кредитора (ОГРН, ИНН, юридический адрес).
- Контакты кредитора (телефонный номер, почтовый и электронный адрес).
- Сведения о документах, подтверждающих наличие долга (договор займа, график платежей и т.п.).
- Подпись ответственного сотрудника и его полное ФИО. Реквизиты для погашения задолженности.

Как взаимодействовать с близкими лицами должника?

Чтобы взаимодействовать с близкими лицами должника (родственниками, друзьями, коллегами по работе или соседями) должник должен дать кредитору письменное согласие на такое взаимодействие, а сами эти лица не выразились против общения с кредитorem.

Общение с близкими лицами должника должно проводиться по такому же принципу, как и общение с самим должником. При этом должник имеет право в любое время отозвать свое согласие с целью прекратить взаимодействие с близкими ему людьми, направив кредитору письменное заявление.

Возможен ли отказ должника от взаимодействия с кредитором?

Только если с момента возникновения просрочки по микрозайму прошло более 4-х месяцев, должник имеет право направить в адрес кредитора письменный отказ от взаимодействия с ним по вопросам погашения задолженности.

При получении такого отказа кредитор будет иметь возможность взыскивать долг только через суд.

Кроме того, должник вправе назначить для взаимодействия с кредитором своего представителя, указав это пожелание в вышеупомянутом отказе, но таким представителем может выступать только профессиональный адвокат.

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