

«УТВЕРЖДАЮ»

ДИРЕКТОР ООО МКК «ЕВРАЗ»

Секерин Константин Иванович

25 июня 2021 года

Секерин К.И.



**РЕГЛАМЕНТ  
взаимодействия с получателями финансовых услуг  
при возникновении задолженности**

**1. Общие положения.**

Настоящий регламент является нормативным документом, который определяет порядок взаимодействие Общества с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности.

1.1. Настоящий регламент разработан на основе действующих законодательных и иных нормативно правовых актов Российской Федерации в той части, которая регламентирует взаимодействие микрофинансовой организации с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности.

1.2. Настоящий регламент разработан для обеспечения мер по соблюдению утвержденного Центральным Баком Российской Федерации Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом.

**2. Порядок взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности**

2.1. В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, Общество с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязано в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности проинформировать получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с получателем финансовой услуги, согласованных с получателем финансовой услуги в договоре потребительского займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

2.2. Общество обязано с учетом требований применимого законодательства Российской Федерации информировать получателя финансовой услуги по договору потребительского займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивать у получателя финансовой услуги информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

2.3. В рамках взаимодействия с Должниками Общество информирует должников об имеющейся задолженности путем телефонных переговоров, направления смс сообщений, сообщений по электронной почте, путем голосовых сообщений, направления претензий, в ходе личных встреч. Взаимодействие с Должниками Общество осуществляет на русском языке или на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла задолженность должника.

2.4. Работникам Общества запрещено разглашать информацию о задолженности, персональных данных Должников третьим лицам. При взаимодействии с Должником работникам Общества обязаны прекращать взаимодействие с несовершеннолетним лицом, организацией сферы здравоохранения, образования, стратегически важными объектами инфраструктуры и т.д., в случае если возникает риск нарушения режима работы данных организаций (субъектов) и возникновения неблагоприятных последствий, которые могут повлечь вред здоровью неопределенному кругу лиц, а так же материальный ущерб. Не допускается вводить должников в заблуждение относительно

размера, характера и оснований возникновения задолженности и последствий отказа от ее погашения, а так же требовать уплаты задолженности наличие которой не подтверждено надлежащим образом. Работникам общества категорически запрещается представляться сотрудниками государственных органов или органов местного самоуправления или их представителей. Сотрудника МФО запрещается вводить должников и третьих лиц в заблуждение путем использования документов имитирующих официальные документы государственных органов, представляться работниками иного юридического лица, при отсутствии таких полномочий.

2.5. Базовый алгоритм взаимодействия с Должниками при проведении переговоров при личных встречах, в офисе Общества:

- поприветствовать Должника, сообщить свое имя и фамилию;
- установить контакт (готовность Должника обсуждать возникшую проблему);
- озвучить сумму задолженности;
- выяснить причины возникновения просроченной задолженности;
- информирование о неблагоприятных последствиях;
- требование оплаты;
- разработка плана по погашению задолженности, следующее посещение офиса;
- при положительном исходе встречи, договоренности должны быть зафиксированы в дополнительном соглашении к договору займа;
- окончание переговоров, сказать Должнику «До свидания».

2.6. Базовый алгоритм взаимодействия с Должниками при проведении телефонных переговоров, шаблоны телеграфных сообщений, текстовых, почтовых, голосовых и иных сообщений Должникам.

Проведение телефонных переговоров, направление текстовых и иных сообщений допускается по номерам телефонов, либо почтового адреса которые были сообщены Должником Обществу в ходе заключения договора займа и в течении срока его действия. В ходе проведения телефонных переговоров, при направлении текстовых и иных сообщений Должникам работникам Общества запрещено унижать честь и достоинство Должника, оскорблять Должника, использовать ненормативную лексику. В ходе общения работники Общества обязаны обращаться исключительно на «Вы», вести общение в уважительном тоне и избегать фамильярного общения.

Телефонные переговоры работники Общества должны вести в период обычного рабочего времени, с 09:00 до 20:00. Если работнику Общества известно точное время работы Должника, телефонные переговоры необходимо вести в период времени работы Должника.

В ходе телефонных переговоров работник Общества обязан:

1. Поприветствовать должника, сообщить свое имя и фамилию, должность, наименование Общества.
2. Осведомиться о том, удобно ли Должнику сейчас вести беседу (если Должнику в данный момент неудобно беседовать, уточнить время, когда можно перезвонить).
3. Пояснить причину звонка, указав реквизиты договора займа, сумму задолженности, дату ее возникновения, санкции, предусмотренные за допущенное нарушение.
4. Осведомиться о причинах допущенного Должником нарушения условий договора.
5. Рекомендовать Должнику погасить задолженность в кратчайший срок.
6. Осведомиться о том, когда можно ожидать исполнение условий договора со стороны Должника.
7. Заканчивая разговор сказать Должнику «До свидания».

Шаблон телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых должникам по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи описан в Приложении №1 к данному Регламенту.

### **3. Реструктуризация задолженности**

3.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги вправе обратиться в Общество с заявлением о реструктуризации задолженности.

3.2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, Общество обязано рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты.

3.3. Общество рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед микрофинансовой организацией по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

смерть получателя финансовой услуги;

несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;

присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;

тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длиющееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;

вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;

единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;

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;

обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;

призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;

вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

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.

3.4. Указанные факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято Обществом. Получатели финансовых услуг должны предоставлять подтверждающие документы вместе с заявлением о реструктуризации.

3.5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации Общество принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в течение 12 (двенадцать) рабочих дней.

3.6. В случае принятия Обществом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги Общество предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между микрофинансовой организацией и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### **4. Увеличение срока возврата суммы займа (Пролонгация)**

4.1. Пролонгация (продление) договора потребительского займа означает предоставление суммы потребительского займа на новый срок, которая возможна исключительно путем подписания Заемщиком и Обществом дополнительного соглашения к договору потребительского займа.

4.2. Пролонгация договора потребительского займа осуществляется только на срок от 1 до 30 дней. Точный срок устанавливается в дополнительном соглашении к договору потребительского займа.

4.3. Продление договора потребительского займа возможно в любом обособленном подразделении Общества в независимости от места выдачи данного потребительского займа.

4.4. Максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского займа, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не может составлять более 7 (семи) в течение 1 (одного) года (с 1 апреля 2018 года - более 6 (шести), с 1 января 2019 года - более 5 (пяти)), если получателем финансовой услуги является физическое лицо и срок возврата займа, предусмотренный таким договором при его заключении, не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

## 5. Действия, направленные на возврат просроченной задолженности.

5.1. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, Общество вправе взаимодействовать с должником, используя:

- телефонные переговоры;
- телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
- почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.

5.1.1. По инициативе Общества допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником, а именно:

Посредством телефонных переговоров в рабочие дни в период с 8 до 22 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 9 до 20 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известным Обществу:

- не более одного раза в сутки;
- не более двух раз в неделю;
- не более восьми раз в месяц.

Посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи в рабочие дни в период с 8 до 22 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 9 до 20 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известным Обществу:

- не более двух раз в сутки;
- не более четырех раз в неделю;
- не более шестнадцати раз в месяц.

Посредством почтовых отправлений по месту жительства или месту пребывания должника направляется в соответствии с Федеральным Законом 03.07.2016г. № 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».

5.2. Порядок и случаи фиксации телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, а также хранения соответствующей информации.

Общество по договору потребительского займа обеспечивает фиксацию и хранение инициируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт Общества и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности Общества по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения:

- не менее 1 (одного) года - в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе;
- не менее 6 (шести) месяцев - в отношении информации, фиксируемой на электронном, магнитном, оптическом носителе.

## 6. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

6.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг:

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги.

**6.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями.**

Ответ на обращение получателя финансовой услуги Общество направляет по адресу, предоставленному ему получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги.

**6.3. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать: фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги.**

**6.4. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале входящей корреспонденции".**



Приложение № 1  
Утверждаю  
Секерин К.И.

## ШАБЛОН

Телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых  
должникам по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи

«Уважаемый ..... , ООО МКК «Евраз» сообщает Вам об имеющейся задолженности по договору  
займа, просим подойти в Офис лично, либо связаться по телефону горячей линии 88005550991»