Проект

Утверждено Советом Союза микрофинансовых организаций «Саморегулируемой организации «Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МиР»)

Протокол № ___ от _____ 2019 года

Внутренний стандарт по работе с просроченной задолженностью

Москва, 2019 год

Оглавление 2
1. Общие положения 3
2. Общие стандарты и правила взыскания просроченной задолженности 4
3. Стандарты и правила работы с информацией 6
4. Стандарты и правила взаимодействия МФО с агентами и цессионариями 7
5. Стандарты и правила взаимодействия МФО с должниками 9

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт устанавливает требования к осуществлению деятельности по возврату просроченной задолженности (совершения действий, направленных на возврат задолженности) и правила взаимодействия с должниками и третьими лицами в процессе ее осуществления.

1.2. Требования, правила и принципы, изложенные в настоящем Стандарте, основаны на нормах действующего законодательства Российской Федерации, в частности, Федерального закона № 230-ФЗ от 03 июля 2016 года «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 № 230-ФЗ), соответствуют правилам деловой этики и международным стандартам деятельности по возврату просроченной задолженности.

1.3. Положения настоящего Стандарта не применяются в случае взаимодействия с должником в рамках исполнительного производства при совершении судебным приставом-исполнителем законных действий (мер принудительного исполнения), а также в случае взаимодействия с должником в рамках гражданского процессуального кодекса при судебном взыскании задолженности.

1.4. Термины и определения:

- **Должник** - физическое или юридическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство перед микрофинансовой организацией;
- **Микрофинансовая организация (далее по тексту — МФО) — микрофинансовая организация, являющаяся членом СРО «МиР»;**
- **СРО — Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и развитие» (СРО «МиР»);**

- **Третьи лица - члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица;**
- **Агент - лицо, осуществляющее деятельность по взысканию просроченной задолженности от имени и (или) в интересах МФО;**
- **Цессионарий - лицо, приобретающее и/или получившее в порядке уступки права требования по договорам займа (микрозайма), заключённым МФО.**

1.5. Настоящий Стандарт обязателен для исполнения всеми членами СРО «МиР».

1.6. МФО обязаны обеспечить выполнение требований настоящего Стандарта организациями (агентами), привлечёнными ими к осуществлению деятельности по возврату просроченной задолженности.

1.7. МФО обязаны включить в договоры цессии условия об обязанности цессионария выполнять требования настоящего Стандарта.

1.8. В случае выявления нарушений требований Стандарта цессионариями и/или агентами, МФО обязаны требовать от нарушителей устранения нарушений и/или привлекать их к материальной ответственности.

2. **Общие стандарты и правила взыскания просроченной задолженности**

2.1. Каждая МФО обязана осуществлять взыскание просроченной задолженности в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, положениями настоящего Стандарта.

2.2. МФО обязана принимать на работу для осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности лиц, имеющих соответствующие опыт и (или) знания в области возврата просроченной задолженности либо в смежных областях, таких как оказание финансовых, юридических услуг, либо обеспечить обучение таких работников до начала осуществления ими

взаимодействия с должниками с целью возврата просроченной задолженности.

2.1. МФО обязана разработать и утвердить:

- базовые алгоритмы, по которым работникам МФО допускается осуществлять взаимодействие с должниками, включая базовые алгоритмы проведения переговоров при личных встречах и базовые алгоритмы телефонных переговоров;
- шаблоны телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых должникам по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
- шаблоны почтовых отправлений, направляемых должникам.

2.2. При осуществлении деятельности по взысканию просроченной задолженности МФО должна использовать только утверждённые ею базовые алгоритмы взаимодействия и шаблоны.

2.3. МФО обязана:

- назначить сотрудника (создать структурное подразделение), ответственного за контроль соблюдения требований настоящего стандарта при осуществлении деятельности, направленной на взыскание просроченной задолженности. Данный сотрудник (руководитель структурного подразделения) не должен подчиняться руководителю подразделения, осуществляющего взыскание просроченной задолженности, и в структуре вознаграждения такого сотрудника должна отсутствовать материальная заинтересованность в выполнении плана по размеру возвращённой МФО просроченной задолженности должников,
- разработать внутренние документы, регулирующие деятельность сотрудника (структурного подразделения), осуществляющего контроль качества выполнения действий, направленных на взыскание просроченной задолженности, в которых должны быть указаны способы осуществления контроля.

Для выполнения функций сотрудника, осуществляющего контроль соблюдения требований настоящего стандарта при выполнении действий, направленных на взыскание просроченной задолженности, могут привлекаться сотрудники иных организаций. При этом ответственность за качество контроля сохраняется на соответствующем сотруднике МФО.

3. Стандарты и правила работы с информацией

3.1. В процессе осуществления своей деятельности МФО обязана предоставлять должникам и третьим лицам достоверную информацию о себе и своей деятельности, при непосредственном взаимодействии с должником сотрудник МФО обязан называть наименование МФО, фамилию, имя и отчество (при наличии) сотрудника, осуществляющего взаимодействие с должником или третьим лицом, а также, в случае применения агентской схемы, наименование агента и наименование кредитора, перед которым у должника имеется задолженность.

3.2. МФО вправе использовать в ходе взаимодействия с должником или третьими лицами товарные знаки (бренд), под которым МФО осуществляет деятельность, только после сообщения должнику обязательной информации в соответствии с требованиями законодательства и настоящего Стандарта.

3.3. МФО имеет право искать, получать, передавать и распространять информацию только разрешённым законом способом, при этом раскрытие персональных данных с нарушением законодательства Российской Федерации, а также сведений, составляющий частную жизнь должника, не допускается.

3.4. МФО вправе осуществлять взаимодействие исключительно с теми третьими лицами, которые указаны должником в качестве лиц, с которыми МФО может производить взаимодействие, направленное на возврат его просроченной задолженности. При этом третье лицо вправе в любой момент и в любой форме выразить несогласие на осуществление с ним

взаимодействия. В случае выражения такого несогласия МФО не имеет права продолжать взаимодействие с указанным третьим лицом.

3.5. МФО обязана заключить соглашение о конфиденциальности с каждым работником, имеющим доступ к информации о должнике и его задолженности, при этом положения такого соглашения о конфиденциальности могут быть выполнены в виде отдельного раздела / пункта трудового договора, заключенного с работником или должностной инструкции, с которой работник ознакомлен под роспись. Указанное соглашение должно содержать положения о компенсации работником ущерба, причинённого МФО вследствие его нарушения, а также может содержать иные штрафные санкции за указанные нарушения.

4. Стандарты и правила взаимодействия МФО с агентами и цессионариями

4.1 Договор, заключаемый МФО с агентом/цессионарием, должен содержать перечень совершаемых агентом действий (оказываемых услуг), цену уступленных прав и иные существенные условия, необходимые для заключения и исполнения договора, а также условие о необходимости соблюдения агентом/цессионарием требований настоящего Стандарта.

4.2 Договор, заключаемый МФО с агентом/цессионарием, должен содержать обязанность использования агентом/цессионарием:

- базовых алгоритмов, разработанных МФО или согласованных с МФО, по которым допускается осуществлять взаимодействие с должниками, включая базовые алгоритмы проведения переговоров при личных встречах, базовые алгоритмы телефонных переговоров;
- разработанных МФО или согласованных с МФО шаблонов телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых должникам по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;

- разработанных МФО или согласованных с МФО шаблонов почтовых отправлений, направляемых должникам.

4.3 МФО обязана организовать контроль за исполнением агентом обязанностей, указанных в п.4.2. настоящего Стандарта.

4.4 МФО вправе привлекать в качестве агентов кредитные организации или организации, осуществляющие профессиональную деятельность по взысканию просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности и состоящих в соответствующем реестре, который ведет ФССП (за исключением случаев, предусмотренных п. 4.5. настоящего Стандарта), в качестве цессионариев - только юридических лиц, осуществляющих профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основного вида деятельности, специализированных финансовых обществ или физических лиц, указанных в письменном согласии заёмщика, полученном кредитором после возникновения у заёмщика просроченной задолженности по договору потребительского кредита (займа).

4.5 При принятии решения о заключении агентского договора и/или договора цессии, МФО обязана принимать во внимание репутацию организации, с которой заключается соответствующий договор. Оценка репутации производится с учетом информации из доступных МФО источников, в том числе информации о принятых судебных решениях по статье 14.57 Кодекса об административных правонарушениях и информации о негативных фактах, опубликованной в средствах массовой информации. Иные лица могут быть привлечены МФО в качестве агента при условии, что взаимодействие с должником будет осуществляться исключительно посредством почтовых отправлений.

4.6 Договоры МФО с агентами и/или цессионариями должны содержать положения:

- о компенсации агентами/цессионариями ущерба, причинённого ими вследствие нарушения требований настоящего Стандарта;
- об обязанности цессионария включать положения, обязывающие их контрагентов по всем последующим договорам уступки прав требования по договорам займа соблюдать требования настоящего Стандарта;
- о праве МФО передавать информацию о нарушениях, допущенных агентами/цессионариями в саморегулируемую организацию, в которой состоит агент/цессионарий, в Банк России, Федеральную службу судебных приставов, Роскомнадзор и иные уполномоченные органы;
- о праве расторгнуть договор с агентом/цессионарием в случае неоднократного нарушения требований законодательства и/или настоящего Стандарта;
- о штрафных санкциях за нарушения требований настоящего стандарта, в части нарушения прав должников или третьих лиц, в размере не менее 0,05% от размера портфеля просроченной задолженности, передаваемой агенту/цессионарию в рамках указанных договоров.

5. Стандарты и правила взаимодействия МФО с должниками

5.1. МФО обязана действовать добросовестно и разумно. При взаимодействии с должником, третьим лицом и представителем должника – юридического лица (здесь и далее в настоящем разделе Стандарта под должником понимается должник-физическое лицо, третье лицо и представитель должника – юридического лица) работник МФО обязан придерживаться делового и вежливого стиля общения.

5.2. При взаимодействии с должником работники МФО не имеют право унижать честь и достоинство должника, оскорблять должника, использовать

ненормативную лексику. При взаимодействии с должником работник МФО обязан обращаться исключительно на «Вы», вести переговоры исключительно в уважительном тоне и избегать фамильярного общения.

5.3. При взаимодействии с должником работники МФО, а также агенты МФО независимо от характера диалога и возможных провокаций со стороны должника обязаны неукоснительно руководствоваться настоящим Стандартом и указанными в п.2.3. настоящего Стандарта документами, утверждёнными МФО.

5.4. Работники МФО обязаны прекращать взаимодействие в случае, если установлено, что взаимодействие осуществляется с:

- несовершеннолетним лицом;
- организацией сферы здравоохранения, образования, стратегически важными объектами инфраструктуры и т. д., в случае, если возникает риск нарушения режима работы данных организаций (объектов) и возникновения неблагоприятных последствий, которые могут повлечь вред здоровью неопределённому кругу лиц, а также материальный ущерб.

5.5. Не допускается разглашение информации о задолженности, персональных данных должника третьим лицам, в т.ч. посредством направления сообщений через социальные сети, если иное не разрешено законодательством Российской Федерации.

5.6. МФО обязана предоставлять должникам информацию о размере и структуре задолженности должника, о сроках и порядке погашения задолженности, а также иную информацию, предоставление которой обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации. Не допускается вводить должников в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности и последствий отказа от ее погашения, а также требовать уплаты задолженности, наличие которой не подтверждено документально.

5.7. Работникам МФО категорически запрещается представляться сотрудниками государственных органов или органов местного самоуправления и/или их представителями. МФО запрещается вводить должников и третьих лиц в заблуждение путём использования документов, имитирующих официальные документы государственных органов (судебные повестки, бланки документов, используемых в процессе ведения исполнительных производств и т. п.). Работнику МФО запрещается вводить должников и третьих лиц в заблуждение, представляясь работником / представителем иного юридического лица при отсутствии таких полномочий (включая, но не ограничиваясь, при личных встречах, при проведении телефонных переговоров, отправке сообщений посредством сетей электросвязи и/или отправке уведомлений в виде документов).

5.8. Взаимодействие с должником осуществляется на русском языке или на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла задолженность должника.

5.9. Требования о порядке взаимодействия с должником, установленные настоящим Стандартом, подлежат соблюдению при взаимодействии МФО с третьими лицами, на взаимодействие с которыми должником предоставлено согласие, а также с лицами, предоставившими обеспечение по денежному обязательству должника.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий Стандарт применяется с «__» «_____» 2019 года.

6.2. Положения настоящего Стандарта распространяются на отношения микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг, возникшие до дня вступления в силу настоящего Стандарта.