



Генеральный директор
ООО МКК «КНОПКАДЕНЬГИ»

Китова О.В.

Приложение № 1
к приказу Генерального директора
ООО МКК «КНОПКАДЕНЬГИ»
№ 04/24 от 20.02.2024 г.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Общество – Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «КНОПКАДЕНЬГИ» (ООО МКК «КНОПКАДЕНЬГИ») (далее – Общество) (ИНН 7713473700, ОГРН 1207700027370).

должник – физическое лицо, имеющее просроченную задолженность, возникшую из заключенного между таким физическим лицом и Обществом Договора потребительского займа.

Заемщик - физическое лицо, заключившее с Обществом Договор потребительского займа и не имеющее просроченную задолженность перед Обществом по такому Договору.

просроченная задолженность – сумма неисполненных должником денежных обязательств перед Обществом по Договору потребительского займа, заключенному между Обществом и должником, срок исполнения которых наступил, в том числе обязательств по оплате начисленных процентов, суммы основного долга, неустойки, иных платежей.

третьи лица - члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица.

ДВ – Департамент взыскания.

ПО – программное обеспечение.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

2.1. Положение о совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности физических лиц в Обществе (далее по тексту – «Положение»), устанавливает и определяет основные требования и принципы, которыми должны руководствоваться работники Общества при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности физических лиц в процессе исполнения должностных обязанностей.

2.2. Положение разработано на основе норм действующего законодательства Российской Федерации, практики делового оборота в сфере микрофинансирования, а также общепринятых норм морали и нравственности.

2.3. Положение регулирует порядок осуществления должностных обязанностей руководителями обособленных подразделений Общества и их заместителей, сотрудников по работе с просроченной задолженностью Общества (далее – «работники Общества», «сотрудники Общества»).

3. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ И ТРЕБОВАНИЯ.

3.1. Общество осуществляет возврат просроченной задолженности в досудебном порядке силами сотрудников Общества, а также с привлечением третьих лиц состоящих в государственном реестре юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, на основании гражданско-правовых договоров (агентские договоры, договоры поручения, комиссии и пр.).

3.2. Общество осуществляет возврат просроченной задолженности в судебном порядке, а также на стадии исполнительного производства, с привлечением третьих лиц на основании гражданско-правовых договоров (агентские договоры, договоры поручения, комиссии и пр.).

3.3. Действия сотрудников Общества, направленные на возврат просроченной задолженности, должны осуществляться в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 02.07.2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом от 03.07.2016 г. № 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 – Федеральный закон № 230-ФЗ), Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», утвержденным Банком России 22.06.2017 г., иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также международными договорами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

3.4. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, работники Общества обязаны:

3.4.1. предпринимать все меры для соблюдения законодательства Российской Федерации, регулирующего деятельность по возврату просроченной задолженности, а также локальных нормативных актов Общества, в том числе настоящего Положения;

3.4.2. действовать добросовестно и разумно;

3.4.3. не совершать действий, которые могут нанести вред деловой репутации Общества, а также унижать честь и достоинство должников и иных лиц;

3.4.4. использовать только законные способы взаимодействия с Должником и иными лицами, не наносящие вред указанным лицам;

3.4.5. не совершать действий, связанных с:

3.4.5.1. применением к должнику и иным лицам физической силы либо угрозой её применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью;

3.4.5.2. уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожения или повреждения;

3.4.5.3. применением методов, опасных для жизни и здоровья людей;

3.4.5.4. оказанием психологического давления на должника и иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц;

3.4.5.5. введением должника и иных лиц в заблуждение относительно:

а) правовой природы и размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения должником, сроков исполнения обязательства;

б) передачи вопроса о возврате просроченной задолженности на рассмотрение суда, последствий неисполнения обязательства для должника и иных лиц, возможности применения к должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования;

в) принадлежности Общества или сотрудников Общества к органам государственной власти и органам местного самоуправления;

3.4.5.6. любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

3.5. Любое взаимодействие при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, должно осуществляться в вежливой, уважительной и корректной форме.

3.6. Совершать действия, направленные на возврат просроченной задолженности, могут осуществлять имеющие основное общее образование работники Общества, должностными инструкциями которых предусмотрены соответствующие должностные обязанности, а также прошедшие обучение в порядке, предусмотренном локальными нормативными актами Общества.

3.7. Не допускаются к осуществлению действий, направленных на возврат просроченной задолженности:

– работники Общества, имеющие неснятую или непогашенную судимость за преступления против личности, преступления в сфере экономики или преступления против государственной власти и общественной безопасности;

– работники Общества, находящиеся за пределами территории Российской Федерации.

3.8. Взаимодействие с должниками должно осуществляться на русском языке.

3.9. В случае возникновения по Договору потребительского займа просроченной задолженности, сотрудники Общества с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки должника в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности информируют должника о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с должником, согласованных сторонами в Договоре потребительского займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

3.10. Сотрудники Общества обязаны с учетом требований законодательства Российской Федерации информировать должника по Договору потребительского займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запросить у должника информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

4. ПРАВИЛА РАБОТЫ С ИНФОРМАЦИЕЙ.

4.1. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, работники Общества должны предоставлять должникам только достоверную информацию о себе и Обществе.

4.2. Работники Общества вправе искать, получать, передавать и распространять информацию любым разрешённым действующим законодательством Российской Федерации способом.

4.3. Работники Общества должны соблюдать: правила конфиденциальности в отношении персональных данных должника, тайну об операциях с должником, а также любой информации по Договору потребительского займа (в том числе о самом факте заключения Договора потребительского займа между Обществом и должником).

4.4. Не допускается раскрытие сведений о должнике, просроченной задолженности и её взыскании, иной информации по Договору потребительского займа, и любых других персональных данных должника неограниченному кругу лиц, в том числе путём 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.

5. СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ДЕЙСТВИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ВОЗВРАТ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ.

5.1. Работники Общества, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения в области защиты прав получателей финансовых услуг. Работники, не прошедшие обучение в области защиты прав получателей финансовых услуг (вводные (первичные) инструктажи, целевые (внеплановые), допускаются к работе с получателями финансовых услуг только совместно с Работником, прошедшим обучение в области защиты прав получателей финансовых услуг, и под его контролем, на условиях, определенных локальными нормативными актами Общества.

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

- 5.1.1. личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);
- 5.1.2. телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
- 5.1.3. почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.

5.2. Иные, за исключением указанных в п. 5.1 настоящего Положения, способы взаимодействия с должником не допускаются, за исключением случаев заключения между Заёмщиком/должником и Обществом отдельного письменного соглашения об изменении способов взаимодействия.

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДОЛЖНИКОМ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ДЕЙСТВИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ВОЗВРАТ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ, ПОСРЕДСТВОМ ЛИЧНЫХ ВСТРЕЧ.

6.1. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, не допускаются личные встречи с должником по инициативе работника Общества:

- 6.1.1. 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;
- 6.1.2. более одного раза в неделю.

6.2. Работник Общества в начале каждой личной встречи по его инициативе обязан:

- 6.2.1. сообщить должнику фамилия, имя, отчество и должность работника;
- 6.2.2. сообщить должнику наименование Общества;
- 6.2.3. информировать должника о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности с указанием номера Договора потребительского займа, запросить у должника информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

6.3. Отдельным соглашением между Обществом и Заёмщиком/должником может быть предусмотрена иная частота взаимодействия с должником по инициативе Общества. В таком случае сотрудники Общества должны соблюдать такое соглашение.

7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДОЛЖНИКОМ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ДЕЙСТВИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ВОЗВРАТ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ, ПОСРЕДСТВОМ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ.

7.1. При возврате просроченной задолженности не допускаются телефонные переговоры с должником по инициативе работника Общества:

- 7.1.1. 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;
- 7.1.2. более одного раза в сутки;
- 7.1.3. более двух раз в неделю;
- 7.1.4. более восьми раз в месяц.

7.2. Работник Общества в начале каждого телефонного разговора по его инициативе обязан:

- 7.2.1. сообщить должнику фамилию, имя и отчество работника либо назвать идентификационный код;
- 7.2.2. сообщить должнику наименование Кредитора.
- 7.2.3. информировать должника о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности с указанием номера Договора потребительского займа, запросить у должника информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

7.3. Работник Общества может использовать только абонентские номера, выделенные на основании заключенного между Обществом и оператором связи договора об оказании услуг телефонной связи, т.е. корпоративный номер телефона - при этом запрещается скрывать информацию о номере контактного телефона, с которого осуществляется звонок.

7.4. Работнику Общества запрещается при возврате просроченной задолженности осуществлять по своей инициативе телефонные переговоры с должником с использованием международной телефонной связи.

7.5. Отдельным соглашением между Обществом и Заёмщиком/должником может быть предусмотрена иная частота взаимодействия с должником по инициативе Общества. В таком случае сотрудники Общества должны соблюдать такое соглашение.

7.6. Общество по Договору потребительского займа обязано обеспечивать фиксацию и хранение иницируемых 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 или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности Общества по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения:

- не менее 3 (трех) лет - в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе;
- не менее 3 (трех) лет - в отношении информации, фиксируемой на электронном, магнитном, оптическом носителе.

Форма фиксации и хранения информации о взаимодействии с получателями финансовых услуг определяется в локальном нормативном акте Общества исходя из технических возможностей Общества и (или) вида взаимодействия с должником, не противоречащей законодательству Российской Федерации.

7.7. Работники, осуществляющие взаимодействие с должниками, обязаны сообщать должникам о фиксации взаимодействия с ними.

7.8. Общество оставляет за собой право анализировать зафиксированные служебные телефонные разговоры Работников, совершенные с принадлежащих Обществу телефонных аппаратов и SIM-карт, с целью:

- усиления контроля трудовой дисциплины работников Общества;
- обеспечения объективности расследований в случае их возникновения в Обществе;
- повышения контроля качества оказания финансовых услуг клиентам Общества;
- выявления и пресечения противоправных действий со стороны должников Общества;
- выявления и пресечения противоправных действий со стороны работников Общества;
- контроля соблюдения работниками Общества установленных правил и стандартов взаимодействия с получателями финансовых услуг;
- контроля действий работников, направленных на взыскание просроченной задолженности;
- обеспечения сохранности сведений, составляющих коммерческую тайну Общества;
- оценки качества обслуживания клиентов (уважение, профессионализм, соблюдение требований и норм законодательства Российской Федерации, локальных нормативных актов Общества, эффективность продаж и услуг Общества);
- проведения внутренних расследований.

7.9. В случае необходимости материалы аудиозаписей телефонных переговоров сотрудников, совершенные с принадлежащих Обществу средств переносной связи и SIM-карт, могут быть использованы в качестве доказательств в административном, уголовном или гражданском судопроизводстве, в том числе по материалам доследственных проверок, при производстве по делам об административных правонарушениях, а также в целях защиты интересов Общества при проведении государственными и муниципальными органами проверок в отношении Общества, для доказывания наличия/отсутствия факта совершения противоправного действия/бездействия со стороны работника Общества, совершившего соответствующее противоправное деяние.

8. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДОЛЖНИКОМ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ДЕЙСТВИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ВОЗВРАТ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ, ПОСРЕДСТВОМ ТЕЛЕГРАФНЫХ СООБЩЕНИЙ, ТЕКСТОВЫХ, ГОЛОСОВЫХ И ИНЫХ СООБЩЕНИЙ, ПЕРЕДАВАЕМЫХ ПО СЕТЯМ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПОДВИЖНОЙ РАДИОТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ.

8.1. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, не допускается направление должнику по инициативе работника Общества телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи:

8.1.1. 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;

8.1.2. общим числом:

- a. более двух раз в сутки;
- b. более четырех раз в неделю;
- c. более шестнадцати раз в месяц.

8.2. В каждом направленном должнику по инициативе работника Общества сообщении, указанном в п. 8.1 настоящего Положения, работник Общества должен сообщить:

8.2.1. наименование Общества;

8.2.2. сведения о факте наличия просроченной задолженности с указанием номера договора потребительского займа (без указания ее размера и структуры);

8.2.3. номер контактного телефона Общества/работника Общества.

8.3. Работник Общества может использовать только абонентские номера, выделенные на основании заключенного между Обществом и оператором связи договора об оказании услуг телефонной связи, т.е. корпоративный номер телефона, а также корпоративную электронную почту. При этом запрещается скрывать информацию о номере контактного телефона, с которого направляется сообщение должнику, либо об адресе электронной почты, с которой направляется сообщение, либо об отправителе электронного сообщения.

8.4. Работнику Общества запрещается при возврате просроченной задолженности направлять по своей инициативе Должнику сообщения, указанные в п. 8.1 настоящего Положения, из-за пределов территории Российской Федерации.

8.5. Отдельным соглашением между Обществом и Заемщиком/должником может быть предусмотрена иная частота взаимодействия с Должником по инициативе Общества. В таком случае сотрудники Общества должны соблюдать такое соглашение.

9. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДОЛЖНИКОМ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ДЕЙСТВИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ВОЗВРАТ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ, ПОСРЕДСТВОМ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА ИЛИ МЕСТУ ПРЕБЫВАНИЯ ДОЛЖНИКА.

9.1. В каждом направленном по инициативе работника Общества посредством почтовых отправлений по месту жительства или месту пребывания должника сообщении, работник Общества должен указать:

9.1.1. информацию об Обществе:

- a. наименование, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика, место нахождения;
- b. почтовый адрес, адрес электронной почты и номер контактного телефона;

9.1.2. фамилия, имя и отчество и должность работника, подписавшего сообщение;

9.1.3. сведения о Договоре потребительского займа, заключенного с должником (номер и дата);

- 9.1.4. сведения о размере и структуре просроченной задолженности, сроках и порядке её погашения;
- 9.1.5. способы исполнения обязательства по погашению просроченной задолженности в соответствии, в том числе реквизиты банковского счета Общества (при соответствующем способе оплаты).
- 9.2. Работник Общества должен отобразить текст сообщений, указанных в п. 9.1 настоящего Положения, четким, хорошо читаемым шрифтом.

10. ЗАПРЕТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ДЕЙСТВИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ВОЗВРАТ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ.

10.1. При возврате просроченной задолженности не допускаются личные встречи и телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие) с должником по инициативе работника Общества:

- 10.1.1. со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания должника банкротом;
- 10.1.2. с момента получения документов, подтверждающих наличие оснований, свидетельствующих, что должник:
- a. является лицом, лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности;
 - b. находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;
 - c. является инвалидом первой группы;
 - d. является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного);
- 10.1.3. с даты получения Обществом от должника, соответствующего требованиям законодательства Российской Федерации заявления об осуществлении взаимодействия только через указанного Должником представителя;
- 10.1.4. с даты получения Обществом от должника, соответствующего требованиям законодательства Российской Федерации заявления об отказе от взаимодействия.

10.2. При возврате просроченной задолженности не допускается направление должнику по инициативе работника Общества телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи в случае:

- 10.2.1. с даты получения Обществом от должника, соответствующего требованиям законодательства Российской Федерации заявления об осуществлении взаимодействия только через указанного должником представителя;
- 10.2.2. с даты получения Обществом от должника, соответствующего требованиям законодательства Российской Федерации заявления об отказе от взаимодействия.

10.3. До начала совершения действий, направленных на возврат задолженности, работники Общества должны проверить наличие/отсутствие ограничений или запретов взаимодействия при возврате просроченной задолженности, указанных в п. 10.1 и п. 10.2 настоящего Положения.

10.4. После совершения действий, направленных на возврат задолженности, работники Общества должны зафиксировать совершение таких действий в реестре взаимодействия с должником, являющемся Приложением №2 к настоящему Положению. Реестр взаимодействия с должником ведется по каждому договору потребительского займа отдельно.

11. ОБРАЩЕНИЯ ДОЛЖНИКА.

11.1. При получении работником Общества обращения/заявления/запроса должника в любой форме (письменной, в электронном виде и т.д.) любым способом (лично в руки под расписку, на адрес корпоративной электронной почты, почтовым отправлением на адрес местонахождения Общества и т.д.) обязан незамедлительно передать такое обращение/заявление/запрос руководителю обособленного подразделения Общества.

11.2. Руководитель обособленного структурного подразделения Общества обязан не позднее следующего рабочего дня за днем получения от работника Общества обращения/заявления/запроса должника перенаправить скан-копию такого обращения/заявления/запроса должника на адрес корпоративной электронной почты сотрудников юридического отдела Общества с последующей передачей оригинала (при наличии) в адрес сотрудников юридического Департамента Общества.

11.3. Сотрудники Общества в случае возникновения у должника вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги в части совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности, обязаны предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом сотрудники Общества не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием должников по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избегания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

11.4. В случае возникновения у должника к сотруднику Общества вопросов, на которые сотрудник Общества не может предоставить исчерпывающий ответ в силу отсутствия достаточной компетенции в той области, в рамках которой находится вопрос должника, сотрудник Общества обязан незамедлительно разъяснить должнику его право направить обращение в адрес Общества и проинформировать должника о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБЩЕСТВА.

За нарушение требований, установленных законодательством РФ, настоящим Положением и другими локальными актами, работники Общества несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую и уголовную ответственность в соответствии с федеральными законами РФ.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

13.1. В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации Положение действует в части, не противоречащей действующему законодательству Российской Федерации, до приведения его в соответствии с такими изменениями.

13.2. Если законодательством Российской Федерации установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены настоящим Положением, применяются правила, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Генеральный директор
ООО МКК «КНОПКАДЕНЬГИ»



Китова О.В.