

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО МКК «Денежная помощь Алнаши»



/С.А. Николаева/
«14» марта 2019г.

М.П.

Положение о взаимодействии с заемщиками, имеющими просроченную задолженность

Удмуртская Республика
с. Алнаши
2019г.

Настоящее Положение определяет порядок взаимодействия сотрудников ООО МКК «Денежная помощь Алнаши» с заемщиками, имеющими просроченную задолженность в соответствии с Федеральным законом от 3 июля 2016 г. N 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".

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

1.1.Займодавец (Общество) – созданное и действующее в соответствии с законодательством Российской Федерации Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Денежная помощь Алнаши» (ОГРН 1161832061192, ИНН 1839008563, регистрационный номер записи в государственном реестре Микрофинансовых организаций № 001603394007855 от 15.07.2016г.);

1.2.Потребительский Микрозайм – денежные средства, предоставленные Кредитором Заемщику на основании договора микрозайма, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - микрозайм);

1.3.Заемщик – физическое лицо, обратившееся к кредитору с намерением получить, получающее или получившее микрозайм;

1.4.Стороны – Займодавец и Заемщик;

1.5.Офис Общества – обособленное структурное подразделение Займодавца, в котором осуществляется оформление анкеты-заявления на предоставление микрозайма, подписание Индивидуальных условий, выдача суммы микрозайма наличными денежными средствами, прием платежей в погашение задолженности по договору микрозайма, консультирование Заемщиков, включая прием всех видов письменных обращений Заемщика в адрес Займодавца;

2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СОТРУДНИКОВ ООО МКК «ДЕНЕЖНАЯ ПОМОЩЬ АЛНАШИ» С ЗАЕМЩИКАМИ, ИМЕЮЩИМИ ПРОСРОЧЕННУЮ ЗАДОЛЖЕННОСТЬ

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

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

2.2. В случае, если заемщиком (должником) отозвано дополнительное соглашение о порядке взаимодействия, работникам Общества не допускается непосредственное взаимодействие с должником:

- 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, известным Обществу;
- 2) посредством личных встреч более одного раза в неделю;
- 3) посредством телефонных переговоров;

- а) более одного раза в сутки;
- б) более двух раз в неделю;
- в) более восьми раз в месяц.

2.3. В случае, если заемщиком (должником) отозвано соглашение о порядке взаимодействия, работникам Общества не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи:

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, известному кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;

2) общим числом:

- а) более двух раз в сутки;
- б) более четырех раз в неделю;
- в) более шестнадцати раз в месяц.

3. СПОСОБЫ И ПОРЯДОК ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ МЕЖДУ ОБЩЕСТВОМ И ЗАЕМЩИКОМ

ООО МКК «Денежная помощь Алнаши» и Заемщик обмениваются информацией (сообщениями) в приведенных ниже ситуациях (при наступлении ниже приведенных событий) приведенными ниже способами:

Событие (обязанность информирования)	Порядок обмена информацией (способ ее направления)
Заемщик обязан уведомить Займодавца об изменении контактной информации, используемой для связи с ним (номера телефона, адреса регистрации по месту пребывания или по месту жительства, фактического местожительства и иной информации, указанной в анкете-заявлении о предоставлении микрозайма), об изменении способа связи Займодавца с ним	Заемщик обязан сообщить об этом путем написания заявления об изменении контактной информации с указанием обновленной информации в офисе Общества в течение 3 (Трех) дней с момента наступления соответствующего события. При этом заемщик предъявляет паспорт гражданина Российской Федерации.
Сообщение Обществом Заемщику информации о наличии просроченной задолженности по договору микрозайма.	Общество сообщает Заемщику информацию о наличии просроченной задолженности (неисполненных обязательств, срок исполнения которых наступил) следующим образом: 1) в течение семи дней с даты возникновения просроченной задолженности путем направления смс-сообщения или телефонного звонка указанные Заемщиком телефонные номера; 2) далее информация

	<p>предоставляется также путем направления уведомлений на бумажном носителе по адресам, указанным Заемщиком в анкете-заявлении;</p> <p>3) далее информация предоставляется также путем направления уведомлений на бумажном носителе по адресам, указанным Заемщиком в заявлении о порядке предоставления информации по договору микрозайма.</p>
<p>Об уступке прав требования Займодавца к Заемщику в пользу третьего лица (цессионария).</p>	<p>Такое уведомление направляется Обществом по почте на адрес, указанный Заемщиком при оформлении микрозайма..</p>
<p>Отказ Заемщика от соглашения на иные способы взаимодействия, определенные Индивидуальными условиями, с Займодавцем или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, направленные на возврат просроченной задолженности (ч.4 ст. 4 Федерального закона №230-ФЗ).</p>	<p>Заемщик уведомляет Займодавца и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.</p>
<p>Отказ Заемщика от соглашения на иную частоту взаимодействия, определенную Индивидуальными условиями, с Займодавцем или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, направленные на возврат просроченной задолженности (ч.4 ст. 4 Федерального закона №230-ФЗ).</p>	<p>Заемщик уведомляет Займодавца и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.</p>
<p>Ограничение или прекращение взаимодействия с Заемщиком способами, определенными ч. 1 ст. 4 Федерального закона №230-ФЗ (ч. 1 ст. 8 Федерального закона 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»)</p>	<p>Заявление Заемщика об ограничении или прекращении взаимодействия, содержащее указание на: 1) осуществление взаимодействия только через указанного Заемщиком представителя; 2) отказ от взаимодействия, направляется Кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку. В соответствии с ч. 6 ст. 8 Федерального закона 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» заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено Займодавцу и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, не ранее чем через четыре</p>

	<p>месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства. Заявление должника об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным. Заемщик вправе отменить такое заявление путем направления Займодавцу уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения Займодавцу уведомления под расписку в Офисе Общества, лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку. В случае получения от Заемщика заявления об ограничении или прекращении взаимодействия с нарушением требований к его оформлению, Займодавец уведомляет Заемщика об этом и разъясняет порядок оформления заявления. Уведомление направляется Займодавцем путем его направления по почте по адресу Заемщика, указанному в договоре микрозайма, и/или путем вручения под расписку в офисе Общества в срок не позднее десяти рабочих дней со дня получения заявления от Заемщика.</p>
<p>Отзыв Заемщиком согласия на передачу персональных данных третьим лицам и/или взаимодействие Займодавца или лица, действующим от его имени и (или) в его интересах, с третьими лицами направленное на возврат просроченной задолженности (ч.7 ст. 4 Федерального закона №230-ФЗ).</p>	<p>Заемщик уведомляет Займодавца и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку уполномоченному лицу Займодавца или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах.</p>
<p>Привлечение Займодавцем иного лица для осуществления с Заемщиком взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности.</p>	<p>Не применяется.</p>

4. ВОЗВРАТ МИКРОЗАЙМА

4.1. Возврат суммы Задолженности осуществляется в следующем порядке: Заемщик, заключивший с Обществом договор микрозайма, обязан возвратить сумму микрозайма, проценты за пользование суммой микрозайма и сумму неустойки (при наличии) не позднее последнего дня срока возврата микрозайма, указанного в договоре.

4.2. Датой возврата суммы микрозайма и уплаты процентов является дата внесения денежных средств в кассу любого из офисов Общества или зачисления на счет Общества.

4.3. Общество направляет денежные средства, поступившие от Заемщика, на погашение задолженности по договору микрозайма в следующей очередности:

- 1) задолженность по основному долгу;
- 2) задолженность по процентам;
- 3) сумма неустойки в соответствии с п.12 Индивидуальных условий договора потребительского микрозайма;

4.4. Микрозайм может быть погашен Заемщиком досрочно, полностью или частично.

4.5. Погашение задолженности по займу осуществляется путем внесения наличных денежных средств в кассу в офисе по месту нахождения Займодавца по приходному кассовому ордеру.

5. ВРЕМЕННОЕ ПРЕКРАЩЕНИЕ НАЧИСЛЕНИЙ ПО ЗАЙМУ

5.1. В соответствии с Информационным письмом Банка России от 29.12.2018 N ИН-06-59/83 "О применяемых практиках прекращения начисления процентов и неустоек по договорам потребительского кредита (займа)" и ч. 16 ст.5 Федерального закона от 21.12.2013 "О потребительском кредите (займе)" клиент имеет право на временное прекращение начисления процентов, пени по займу.

5.2. Начисление платежей может быть прекращено сроком до 30 календарных дней, с условием предоставления клиентом необходимых документов (больничный лист, постановка на биржу труда в связи с утратой рабочего места и т.п.).

5.3. Заемщику для приостановления начислений по займу необходимо заполнить заявление в утвержденной форме (см. Приложение 1) на имя директора Общества с соответствующей формулировкой и указанием причины.

5.4. Заемщик в период действующего прекращения начислений по займу вправе вносить платежи по телу займа. Погашение производится в соответствии с п. 3.3 настоящего Положения. Срок приостановления начислений по займу остается без изменений.

5.5. По истечению срока заявления начисление по займу продолжается в соответствии с индивидуальными условиями договора займа

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО МКК «Денежная помощь Алнаши»
_____ /С.А. Николаева/

Директору ООО МКК «Денежная
помощь Алнаши» С.А. Николаевой

от: _____

проживающий (ая) по адресу: _____

заявление

Мною, _____, был оформлен займ в МКК «Денежная
помощь Алнаши» по договору _____
на сумму _____ рублей.

В настоящее время по причине

(например: потеря рабочего места, тяжелое заболевание, повышение инвалидности 1-2 группы, обретение статуса единственного кормильца в семье и т.п.)

мне стало тяжело платить по займу. Прошу приостановить начисление процентов по
договору _____.

В случае неоплаты о восстановлении всех процентов и передачи дела в суд
предупреждена и согласна.

« _____ » _____ 20 ____ г.

Подпись

Расшифровка подписи

Памятка специалистам по микрофинансированию ООО МКК «Денежная помощь Алнаши».

Уважаемые коллеги!

В связи с окончательным вступлением с 01.01.2017 в силу Федерального закона от 03.07.2016 N 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" доводим до Вашего сведения отдельные ключевые положения, которые коснутся микрофинансовой деятельности.

1. Согласие на **взаимодействие кредитора с любыми третьими лицами** (члены семьи должника, родственники и любые другие физические лица) должно быть дано заемщиком в письменной форме **в виде отдельного документа**, содержащее, в том числе согласие должника на обработку его персональных данных.

Однако, должник в любое время вправе отозвать указанное согласие, сообщив об этом кредитору. В случае получения такого уведомления, кредитор не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности **взаимодействие с третьим лицом**.

2. Кредитор, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, не вправе **без согласия должника** передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника.

Указанное право кредитору должно быть дано в виде согласия должника на обработку его персональных данных в письменной форме **в виде отдельного документа**.

Вне зависимости от наличия указанного согласия кредитор вправе передавать сведения при заключении договора цессии, передачу права требования в залог, осуществление действий, направленных на возврат просроченной задолженности, или наделение соответствующими полномочиями путем выдачи доверенности только в случае, **если сведения передаются Центральному банку Российской Федерации и лицам, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр**.

Однако, должник в любое время вправе отозвать указанное согласие, сообщив об этом кредитору. В случае получения такого уведомления, кредитор не вправе **передавать (сообщать) третьим лицам сведения о должнике**.

Вне зависимости от наличия согласия должника, раскрытие сведений о должнике в сети "Интернет" или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение **по месту работы должника не допускается**.

3. Не допускается взаимодействие с должником путем личных встреч, телефонных переговоров, если должник объявлен банкротом, находится на лечении в стационарном лечебном учреждении, является инвалидом I группы, является несовершеннолетним, а также объявлен недееспособным, ограниченным в дееспособности.

4. Взаимодействие возможно следующими способами:

Личные встречи – не более 1 раза в неделю

Телефонные переговоры – не более 1 раза в сутки, 2 раз в неделю, 8 раз в месяц.

Данные ограничения распространяются на 1 договор. Если их несколько, количество таких встреч, переговоров увеличивается кратно количеству договоров.

Кредитор и должник вправе заключить соглашение, которое установит иное количество личных встреч и переговоров. Данное соглашения должно быть оформлено отдельным документом, а также оно может быть отозвано должником.

Во всех текстовых (СМС) сообщениях, а также аудиосообщениях («робот» или иной вид аудиосообщения) должно быть указано: наименование кредитора, сведения о факте наличия просроченной задолженности **без указания размера и структуры**, контактный номер кредитора. Не допускается скрывать номер телефона, с которого звонят или направляется сообщение, а также E-mail адрес. **Допускаются звонки только с номеров телефонов, которые получены путем заключения договора об оказании услуг телефонной связи кредитором и оператором.**

5. Во всех почтовых отправлениях должны быть указаны: наименование кредитора, ИНН, ОГРН, место нахождения, почтовый адрес, E-mail адрес, номер контактного телефона, ФИО и должность сотрудника, подписывающего досудебную претензию, сведения о договоре №, дата, размер и структура задолженности (сумма основного долга, сумма процентов, сумма неустойки, если применима и другие определяющие условия), срок, порядок погашения задолженности, реквизиты банковского счета.

Должник вправе направить кредитору **ОТКАЗ ОТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ** с кредитором (касается телефонных переговоров с должником, СМС-сообщений, аудиосообщений, в том числе использованием «робота» или иными видами аудиосообщений). Такой отказ должник вправе дать не ранее чем через 4 месяца с даты возникновения просрочки. До истечения 4 месяцев данный отказ считается недействительным.

Заявление должника о взаимодействии с ним только через указанного представителя возможно, если таким представителем будет являться только адвокат, и только, если указана Ф.И.О. адвоката, его контактный номер, почтовый адрес и адрес электронной почты.

6. Кредитор обязан уведомить должника заказным письмом с уведомлением о вручении или иным способом указанным в соглашении в течение 30 дней с даты привлечения третьего лица к осуществлению взаимодействия с должником

Кредитор и лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны ответить на обращение должника по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания, не позднее тридцати дней со дня получения такого обращения.

**Правила телефонных переговоров с заемщиком просрочившим платеж по графику
ООО МКК «Денежная помощь Алнаши».**

С момента вступления в силу 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" действуют ограничения на количество звонков:

- за день не более 1 раза;
- за неделю не более 2 раз;
- в течение месяца не более 8 раз.

Время звонков также ограничено, разрешенное время звонков в будние дни с 8:00–22:00 часов, в выходные с 09:00 –20:00 часов местного времени.

План разговора по телефону:

Весь разговор с заемщиком делится на несколько этапов:

➤ **Приветствие**

На данном этапе сотрудник обязан поздороваться, и уточнить, с кем ведется беседа.

Если это заемщик – специалист обязан представиться, назвать свое имя и отчество, и наименование кредитора, чьи интересы он представляет.

Если это 3-е лицо – специалист представляется, и уточняет, какое отношение собеседник имеет к заемщику, а также уточняет возможность передать контактные данные для связи. Важно помнить, что при общении с третьими лицами запрещено раскрывать какие-либо подробности кредитного договора или личную информацию о должнике.

Даже если собеседник является близким родственником, информация по договору является конфиденциальной, разглашение которой может привести к серьезным последствиям для кредитора.

Допустимо сообщить, что у клиента есть невыполненные обязательства, урегулирование которых возможно согласовать по определенному телефону. Этого достаточно, чтобы 3-е лицо поняло, что у должника есть финансовые проблемы и ему необходимо что-то предпринимать.

➤ **Информирование о наличии обязательства**

На данном этапе специалист сообщает, что у заемщика имеется непогашенная задолженность, в том числе и просроченная по определенному кредитному договору. В зависимости от количества дней просрочки, необходимо корректировать план общения.

Задача взыскателя выяснить, по какой причине возникла просроченная задолженность, параллельно необходимо сопоставлять озвучиваемую информацию с кредитной историей, чтобы понимать – лжет клиент или нет.

Если ранее просрочек не было, а количество дней просрочки минимально – скорее всего имеет место разовый и несистематический сбой в платежах и высока вероятность, что заемщик войдет в график, и задача специалиста подтолкнуть к оплате.

Если же клиент попал в категорию должников, неоднократно обещавших сделать оплату и не делавших ее, необходимо подключать к разговору аргументацию, которая подтолкнет заемщика к активным действиям.

➤ Аргументация

После того, как была озвучена информация о кредите, а также выяснены причины ее возникновения долга, необходимо переходить к этапу, который играет ключевую роль в результативности общения – это аргументация.

Результат зависит напрямую от того, насколько специалист прочувствовал клиента, исходя из озвученной им информации и сведений, полученных из кредитного дела.

В общении категорически запрещено прибегать к прямым угрозам. Исходящая информация должна быть максимально в пределах правового поля, при этом клиент должен чувствовать давление со стороны кредитора, и четко понимать, что именно на него обращено пристальное внимание.

В качестве аргументов используется предупреждение:

- применения штрафных санкций, предусмотренных договором;
- досрочного расторжения договора;
- постоянного информирования о наличии проблем с обязательствами;
- выезда сотрудников выездной группы по месту жительства, работы или проживания родственников для проверки достоверности предоставленной информации и выяснения причин возникновения задолженности;
- запрет на выезд за пределы страны;
- о невозможности оформить кредит в любом другом банке и занесение информации в общую базу неплательщиков;

Зачастую, собеседник еще на этапе озвучивания причин возникновения финансовых проблем сам предоставляет кредитору «зацепку», которую можно использовать против него в процессе аргументации.

➤ **Согласование оплаты или предупреждение о последствиях**

Итогом разговора с клиентом может быть:

- согласование оплаты – клиент поддался под воздействие приведенных аргументов, и решительно дает обещание о сумме и дате оплаты;
- угроза применения санкций и дальнейшие последствия – клиент отказывается идти на контакт, при этом нет четкого понимания о дате и сумме следующего платежа;

➤ **Прощание**

После разговора важно вынудить клиента самостоятельно проговорить информацию о дате и сумме оплаты, после чего не лишним будет напомнить о возможных последствиях, в случае невыполнения своего обещания. После этого допустимо прощаться.

Возможные ситуации и пути выхода из них

В основном озвучиваются практически одни и те же причины, по которым обязательства не исполняются:

Причина	Аргумент	Пути решения
задержка зарплаты	при оформлении кредита составлялся график без привязки к заработной плате, задолженность увеличивается, к которой добавляются штрафные санкции, именно они будут гаситься в первую очередь	занять у 3-х лиц сумму просроченной задолженности и оплатить ее, войдя в график, и вернуть долг без штрафов и процентов
заболел(а)	при оформлении договорных отношений необходимо понимать, что это длительные отношения, на протяжении которых всегда есть риск утраты дееспособности	подключить к исполнению обязательств 3-х лиц. Долг будет увеличиваться, и усугублять ситуацию не целесообразно
сократили с работы	кредитный договор, это обязательство, которое должно исполняться в любом	если утерян источник дохода, всегда есть

	случае, за исключением форс-мажорных обстоятельств, сокращение с работы не является таковым	возможно реализовать какое-либо имущество, в противном случае оно будет реализовано через суд с оценочными потерями
смерть родственника, близких	событие, которое не имеет отношения к договору, и не освобождает от обязанности исполнять обязательство	Либо занимать средства у знакомых или близких, либо гасить задолженность путем реализации имущества
халатность	исполнять условия договора- прямая обязанность. Нарушение влечет за собой ответственность, предусмотренную гражданским законодательством. Халатное отношение может быть расценено как мошеннические действия	Расторжение договора и взыскание задолженности через суд. Подача заявления в правоохранительные органы по факту мошенничества