

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО МКК «Денежная помощь Алнаши»

С.А. Николаева/

2020г.



Положение о взаимодействии с заемщиками, имеющими просроченную задолженность

Удмуртская Республика

с. Алнаши

2020г.

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 информирования)	(обязанность	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 предоставляется также путем направления уведомлений на бумажном носителе по адресам, указанным Заемщиком в анкете-заявлении; 3) далее информация предоставляется также путем направления уведомлений на бумажном носителе по адресам, указанным Заемщиком в заявлении о порядке предоставления информации по договору микрозайма.
Об уступке прав требования Займодавца к Заемщику в пользу третьего лица (цессионария).		Такое уведомление направляется Обществом по почте на адрес, указанный Заемщиком при оформлении микрозайма..
Отказ Заемщика от соглашения на иную		Заемщик уведомляет Займодавца и (или)

<p>частоту взаимодействия, определенную Индивидуальными условиями, с Займодавец 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>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 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</p>

	путем вручения под расписку в офисе Общества в срок не позднее десяти рабочих дней со дня получения заявления от Заемщика.
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).	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.
Привлечение Займодавцем иного лица для осуществления с Заемщиком взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности.	Не применяется.

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.), или по согласованию с Руководством.

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

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

по договору: 20000 рублей, 10% годовых, ежемесячные выплаты 1-2 тысячи, оформлено в офисе организации в городе Казань
мне стало тяжело платить по займу. Прошу приостановить начисление процентов по
договору _____

В случае неоплаты о восстановлении всех процентов и передаче 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 вступлением изменений с 01.01.2021 года в Федеральном законе от 3 июля 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" доводим до Вашего сведения отдельные ключевые положения, которые коснутся микрофинансовой деятельности.

Суть поправок в том, что НЕ ДОПУСКАЕТСЯ:

- Взаимодействие с третьими лицами без письменного согласия;
Согласно поправкам любое взаимодействие с членами семьи должника, его родственниками, соседями или иными физлицами, направленное на возврат просроченной задолженности, будет осуществляться только при получении их письменного предварительного согласия. Такие лица вправе в любое время отозвать ранее данное ими согласие.
- Доступ для третьих лиц к любым персональным данным должника;
- Взаимодействие с должником после его отказа о взаимодействии;
- Взаимодействие с банкротами;
- Взаимодействие с должниками, получившими льготный период на оплату платежей;
- Взаимодействие с недееспособными и гражданами, проходящими лечение в больницах;
- Угрозы применением физической силы;
- Унижение чести и достоинства должника;
- Введение в заблуждение относительно долга и срокам его оплаты;
- Психологическое давление.

Способы взаимодействия с должником

1. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, используются:

- 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.

Условия осуществления отдельных способов взаимодействия с должником

1. Не допускается непосредственное взаимодействие (личные встречи, телефонные переговоры) направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником:

- со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания должника банкротом;
 - с должником с момента получения документов, подтверждающих наличие оснований, свидетельствующих, что он:
 - а) является лицом, лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности;
 - б) находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;
 - в) является инвалидом первой группы;
 - г) является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).
2. В случае непредставления документов, подтверждающих наличие вышеизложенных оснований, их наличие считается неподтвержденным.
3. Не допускается непосредственное взаимодействие с должником:
- 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 кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;
- посредством личных встреч более одного раза в неделю;
 - посредством телефонных переговоров:
 - а) более одного раза в сутки;
 - б) более двух раз в неделю;
 - в) более восьми раз в месяц.
4. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия должнику должны быть сообщены:
- фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;
5. 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:
- 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;
 - общим числом:
 - а) более двух раз в сутки;
 - б) более четырех раз в неделю;
 - в) более шестнадцати раз в месяц.
6. В телеграфных сообщениях, текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, в целях возврата просроченной задолженности, должнику должны быть сообщены:
- наименование Организации, а также Ваша фамилия, имя и отчество;
 - сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе могут указываться ее размер и структура;
 - номер контактного телефона Организации, а также номер закрепленный на Ваш офис.
7. Во всех сообщениях, направляемых должнику, в целях возврата просроченной задолженности посредством почтовых отправлений по месту жительства или месту пребывания должника, обязательно указываются:
- информация о Организации, а также лице, действующем от его имени и (или) в его интересах:
 - а) наименование, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика, место нахождения;
 - б) почтовый адрес, адрес электронной почты и номер контактного телефона;
 - в) сведения о договорах и об иных документах, подтверждающих полномочия кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах;
 - фамилия, имя и отчество (при наличии) и должность лица, подписавшего сообщение;
 - сведения о договорах и об иных документах, являющихся основанием возникновения права требования к должнику;
 - сведения о размере и структуре просроченной задолженности, сроках и порядке ее погашения;
 - реквизиты банковского счета, на который могут быть зачислены денежные средства, направленные на погашение просроченной задолженности.
8. Весь текст в сообщениях, направляемых должнику посредством почтовых отправлений, и в прилагающихся к ним документах должен быть отображен четким, хорошо читаемым шрифтом.
9. Для осуществления непосредственного взаимодействия с должником посредством телефонных переговоров разрешается использовать только абонентские номера, выделенные на основании заключенного между Организацией и оператором связи договора об оказании услуг телефонной связи. При этом запрещается скрывать информацию о номере контактного телефона, с которого осуществляется звонок или направляется сообщение должнику, либо об адресе электронной почты, с которой направляется сообщение, либо об отправителе электронного сообщения.

Директор ООО МКК «Денежная помощь Алнаши» _____



СМС-шаблон заемщику, просрочившему платеж по графику ООО МКК «Денежная помощь Алнаши».

_____, погасите задолженность перед ООО МКК "Денежная помощь Алнаши" в
размере _____ руб. по договору займа _____ от _____ г. Наш тел.:
+7() _____ специалист _____

Образец заполнения

Иванов И.И., погасите задолженность перед ООО МКК "Денежная помощь Алнаши" в размере
10 000,00 руб. по договору займа АЛН1-0001/2020 от 01.01.2020 г. Наш тел.: +7(909)050-95-50
специалист Назаров Ю.И.

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 (контакт с третьим лицом только при наличии его собственного согласия (в письменной форме) на взаимодействие) – **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 наличие 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 простаться.

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 случае, за исключением форс-мажорных обстоятельств, сокращение с работы не является таковым	если утерян источник дохода, всегда есть возможно реализовать какое-либо имущество, в

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