

УТВЕРЖДЕНО
Приказом № 240-2019-О
Генерального директора ООО
«Микрокредитная компания Стротман»
от «30» сентября 2019г.

Крупенко Е.А.



**Внутренний стандарт
Общества с ограниченной ответственностью
«Микрокредитная компания Стротман»
по работе с просроченной задолженностью**

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 Общества с агентами и цессионариями...	7
5. Стандарты и правила взаимодействия Общества с должниками.....	9
6. Заключительные положения.....	15

1. Общие положения

1.1. Настоящий Внутренний стандарт Общества с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания Стротман» по работе с просроченной задолженностью (далее – «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 № 151-ФЗ от 02 июля 2010 года «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Закон № 151-ФЗ), и Федерального закона № 230-ФЗ от 03 июля 2016 года «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности» (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:

- **Общество** – Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания Стротман»;
- **Должник** – физическое или юридическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство перед Обществом;
- **Третьи (связанные) лица** – члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица прямо или косвенно связанные с должником;

- **Агент** – физическое и/или юридическое лицо, осуществляющее деятельность по взысканию просроченной задолженности от имени и/или в интересах Общества;
- **Цессионарий** – лицо, приобретающее и/или получившее в порядке уступки права требования по договорам займа (микрозайма), заключённым Обществом.

1.5. Настоящий Стандарт обязателен для исполнения всеми работниками Общества.

1.6. Общество обеспечивает выполнение требований настоящего Стандарта агентами, привлечёнными им к осуществлению деятельности по возврату просроченной задолженности, путём внесения в договоры с агентами условия об обязанности агента выполнять требования настоящего Стандарта.

1.7. Общество обеспечивает выполнение требований настоящего Стандарта цессионариями путём внесения в договоры цессии условия об обязанности цессионария выполнять требования настоящего Стандарта.

1.8. В случае выявления нарушений требований настоящего Стандарта цессионариями или агентами, Общество обязано требовать от нарушителей устранения нарушений и/или привлекать их к материальной ответственности, а также вправе расторгнуть соответствующий договор цессии или агентский договор.

2. Общие стандарты и правила взыскания просроченной задолженности

2.1. Общество осуществляет взыскание просроченной задолженности в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и положениями настоящего Стандарта.

2.2. Общество обязано 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.

2.3. Общество обеспечивает обучение работников до начала осуществления ими взаимодействия с должниками с целью возврата просроченной задолженности путём ознакомления с положениями настоящего Стандарта, а также другой документацией, содержащей нормы и алгоритмы взаимодействия с должниками и третьими лицами.

2.4. Общество самостоятельно разрабатывает и утверждает следующую документацию, содержащую нормы и алгоритмы взаимодействия с должниками и третьими лицами:

- базовые алгоритмы, по которым работникам МФО допускается осуществлять взаимодействие с должниками и третьими лицами, 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.

2.5. При осуществлении деятельности по взысканию просроченной задолженности Общество использует утверждённые им базовые алгоритмы взаимодействия с должниками и третьими лицами и шаблоны.

2.6. В целях организации работы по взысканию просроченной задолженности Общество осуществляет следующие мероприятия:

- назначает сотрудника (создаёт 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;

- разрабатывает внутренние нормативные документы, регулирующие деятельность сотрудника (структурного подразделения), осуществляющего контроль качества выполнения действий, направленных на взыскание просроченной задолженности, в которых должны быть указаны способы осуществления контроля.

2.7. Для выполнения функций уполномоченного ответственного 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 Общества.

2.8. Ответственность за содержание базовых алгоритмов, шаблонов сообщений и отправок, указанных в п.2.4. настоящего Стандарта, возлагается на уполномоченного сотрудника, ответственного за контроль соблюдения требований настоящего Стандарта при осуществлении деятельности, направленной на взыскание просроченной задолженности.

3. Стандарты и правила работы с информацией

3.1. В процессе осуществления своей деятельности Общество предоставляет должникам и третьим лицам достоверную информацию о себе и своей деятельности, при непосредственном взаимодействии с должником сотрудник Общества обязан называть наименование Общества, свою фамилию, имя и отчество (при наличии). В случае применения агентской схемы – наименование агента, а также наименование кредитора, перед которым у должника имеется задолженность.

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

3.3. Общество 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, составляющих частную жизнь должника, не допускается.

3.4. Общество вправе осуществлять взаимодействие исключительно с теми третьими лицами, которые указаны должником в качестве лиц, с которыми Общество 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 Общество не имеет права продолжать взаимодействие с указанным третьим лицом.

3.5. Общество заключает 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 как в виде отдельного раздела/пункта трудового договора, так и в виде дополнительного соглашения к трудовому договору или отдельного договора, заключенного с работником, а также в виде раздела должностной инструкции, с которой работник ознакомлен под роспись. Указанное соглашение должно содержать положения об ответственности работника перед Обществом за допущенные нарушения в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4. Стандарты и правила взаимодействия Общества с агентами и цессионариями

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

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

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

4.3 Общество организывает и осуществляет контроль за исполнением агентом обязанностей, указанных в п.4.2, настоящего Стандарта.

4.4 Общество 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 (в том числе кредитные организации) 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, Общество принимает во внимание репутацию организации, с которой заключается соответствующий договор. Оценка репутации производится с учетом информации из доступных Обществу 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 Общества с агентами и/или цессионариями должны содержать следующие положения:

- о компенсации Обществу агентами/цессионариями ущерба, причинённого ими вследствие нарушения требований настоящего Стандарта;
- об обязанности цессионариев включать положения, обязывающие их контрагентов по всем последующим договорам уступки прав требования по договорам займа соблюдать требования настоящего Стандарта;
- о праве Общества 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 Общества расторгнуть договор с агентом/цессионарием в случае неоднократного нарушения требований законодательства и/или настоящего Стандарта;
- о штрафных санкциях в пользу Общества 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 Общества с должниками

5.1. Общество обязано действовать добросовестно и разумно. При взаимодействии с должником (здесь и далее в настоящем разделе Стандарта под должником понимается должник – физическое лицо, третье лицо и представитель должника – юридическое или физическое лицо) работник Общества обязан

придерживаться делового и вежливого стиля общения.

5.2. Разрешенные способы взаимодействия с должником:

- Личные встречи, телефонные переговоры;
- Телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи;
- Почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.

5.3. При взаимодействии с должником работники Общества не имеют право унижать честь и достоинство должника, оскорблять должника, использовать ненормативную лексику. При взаимодействии с должником работник Общества обязан обращаться исключительно на «Вы», вести переговоры в уважительном тоне, избегать фамильярного общения.

5.4. Недопустимы действия по отношению к должнику:

- Применение физической силы, либо угроза ее применения, угроза убийства или причинения вреда здоровью;
- Уничтожение или повреждение имущества, либо угроза такого уничтожения или повреждения;
- Применение методов, опасных для жизни и здоровья людей;
- Оказание психологического давления, использование выражений и совершение иных действий, унижающих честь и достоинство должника;
- Раскрытие сведений о должнике, просроченной задолженности неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения таких сведений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или жилом помещении, доме, ином здании/строении/сооружении, а также сообщение вышеуказанной информации по месту работы должника;
- Введение в заблуждение относительно природы и размера задолженности.

5.5. При взаимодействии с должником работники/агенты Общества независимо от характера диалога и возможных провокаций со стороны должника обязаны неукоснительно руководствоваться настоящим Стандартом и

- Не более 2 раз в неделю;
 - Не более 8 раз в месяц.
- 3) При взаимодействии посредством телефонных переговоров необходимо сообщать должнику:
- Название компании;
 - ФИО должностного лица компании, осуществляющего телефонный звонок.

Запрещается:

- 1) Скрывать номер контактного телефона, с которого производится телефонный звонок.
- 2) Раскрывать персональную информацию о должнике лицам, не связанным с должником, в отношении которых отсутствует предварительное согласие должника на взаимодействие с ними.

● СМС-ОПОВЕЩЕНИЕ, E-MAIL РАССЫЛКА

Разрешается:

- 1) В рабочие дни взаимодействие с должником производится в период с 8 до 22 часов, в выходные и праздничные дни – с 9 до 20 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника.
- 2) Взаимодействие с должником посредством СМС-оповещения или e-mail рассылки производится:
 - Не более 2 раза в сутки;
 - Не более 4 раз в неделю;
 - Не более 16 раз в месяц.
- 3) При взаимодействии посредством СМС-оповещения или e-mail рассылки необходимо указывать:
 - Название компании;
 - Сведения о факте наличия просроченной задолженности (без указания ее размера и структуры);
 - Номер контактного телефона кредитора.

указанными в п.2.3 настоящего Стандарта документами, утвержденными Обществом.

5.6. Действия по отношению к связанным лицам должника (членам семьи, родственникам, иным указанным должником лицам), необходимые для взаимодействия с ними:

- Получить согласие должника в письменном виде на осуществление взаимодействия со связанными с ним (третьими) лицами, направленными на возврат его просроченной задолженности;
- Связанным (третьим) лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

Должник вправе отозвать согласие (через нотариуса или заказным письмом с уведомлением), тогда взаимодействие с его связанными (третьими) лицами будет невозможным.

5.7. Не допускаются действия, направленные на возврат задолженности в случаях, если должник:

- Внесен в реестр банкротов (со дня внесения в реестр);
- Признан лишенным дееспособности;
- Находится на лечении в стационарном лечебном учреждении;
- Является инвалидом I группы;
- Является несовершеннолетним лицом.

5.8. Способы и условия взаимодействия с должником:

- **ТЕЛЕФОННЫЙ ЗВОНОК**

Разрешается:

- 1) В рабочие дни взаимодействие с должником производится в период с 8 до 22 часов, в выходные и праздничные дни – с 9 до 20 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника.
- 2) Взаимодействие с должником посредством телефонных переговоров производится:
 - Не более 1 раза в сутки;

Запрещается:

- 1) Скрывать номер контактного телефона, с которого производится СМС-оповещение или адрес электронной почты, с которого производится e-mail рассылка.

• **ПОЧТОВЫЕ ОТПРАВЛЕНИЯ**В письме необходимо указывать:

- Наименование организации
- ИНН, ОГРН;
- Юридический адрес (местонахождение);
- Почтовый адрес;
- Адрес электронной почты;
- Номер контактного телефона;
- ФИО и должность лица, подписавшего письмо;
- Сведения о договорах, 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.

• **ЛИЧНЫЕ ВСТРЕЧИ (с обязательным составлением Протокола встречи)**Разрешается:

- 1) По инициативе организации – в рабочие дни взаимодействие с должником производится в период с 8 до 22 часов, в выходные и праздничные дни – с 9 до 20 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника:
 - Не чаще 1 раза в неделю.

- 2) По инициативе должника – в любое время, удобное должнику и согласованное им с организацией:
- о Количество встреч не ограничено.

5.9. Работники Общества обязаны прекратить любое 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.

5.10. 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.

5.11. Общество обязано по заявлению предоставлять должнику 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 надлежащим образом (установленным законодательством Российской Федерации способом).

5.12. Работникам Общества категорически запрещается представляться сотрудниками государственных органов или органов местного самоуправления и/или их представителями, 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.). Работникам Общества запрещается вводить должников и третьих лиц в

заблуждение, представляясь работниками/представителями иных юридических лиц 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).

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

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

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий Стандарт применяется с «01» октября 2019 года.

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

6.3. Положения настоящего Стандарта распространяются на отношения Общества с агентами/цессионариями, возникшие с 01.10.2019г., в том числе на отношения по действующим договорам, заключенным Обществом с агентами/цессионариями до указанной даты, и переданными агентам/цессионариям после 01.10.2019г.

Заместитель генерального директора по
работе с обособленными подразделениями
ООО «Микрокредитная компания
Стротман»



/Картамышев Д.А./