

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

\_\_\_\_\_ Струков А. С.

« 07 » июля 2017

**Общество с ограниченной ответственностью  
«Микрокредитная компания  
«Бирюч Деньги»**

(ОГРН 1143122000218 / ИНН 3111509455 / КПП 311101001,  
,регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых  
организаций 6216651503014006216)

**ПРАВИЛА**

**взаимодействия с должником, при совершении действий,  
направленных на возврат просроченной задолженности**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях выполнения требований 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»» (далее - Закон), Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утвержден Банком России 22.06.2017), и определяют действия, направленные Кредитором на возврат просроченной задолженности физического лица (далее - Должник) по микрозаймам перед Кредитором.

1.2. Предусмотренные настоящими Правилами действия, направленные на возврат просроченной задолженности, применяются при осуществлении взаимодействия с любым третьим лицом.

1.3. Требования к организации взаимодействия между Должником и Кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах (далее - Коллектор), установленные настоящими Правилами подлежат применению при взаимодействии Кредитора или Коллектора с физическим лицом, предоставившим обеспечение исполнения денежного обязательства Должника.

## **2. Порядок взаимодействия с Должником при возникновении просроченной задолженности**

2.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору займа, Кредитор в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности информирует Должника о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с ним, согласованных в договоре займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

2.2. В случае возникновения просроченной задолженности по договору займа, Должнику сообщается информация о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, а также запрашивается информация о причинах возникновения у него просроченной задолженности перед Кредитором.

## **3. Способы взаимодействия с Должником**

3.1. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, Кредитор взаимодействует с Должником, используя:

- 1) непосредственное взаимодействие (личные встречи, телефонные переговоры);
- 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.

3.2. Иные способы взаимодействия Кредитора с Должником осуществляются только при заключении письменного Соглашения между Должником и Кредитором (по форме, приведенной в Приложении 1 к настоящим Правилам).

3.3. Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения заключенного с Кредитором Соглашения, сообщив об этом Кредитору путем направления письменного

уведомления (вручив его под расписку, либо направив по почте заказным письмом с уведомлением или через нотариуса).

В случае получения такого уведомления от Должника, Кредитор не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с Должником способами, предусмотренными Соглашением.

3.4. Взаимодействие Кредитора с любыми третьими лицами, направленное на возврат Должником просроченной задолженности (членами его семьи, родственниками, иными проживающими с ним лицами, соседями и любыми другими физическими лицами) может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:

- 1) имеется Согласие Должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом;
- 2) третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

Согласие Должника дается Кредитору письменно (форма приведена в Приложении 2 к настоящим Правилам).

3.5. Должник в любое время вправе отозвать Согласие, указанное в пп.1 п.2.4 настоящих Правил, сообщив об этом Кредитору письменным уведомлением (вручив его под расписку, либо направив по почте заказным письмом с уведомлением или через нотариуса).

В случае получения такого уведомления от Должника, Кредитор не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом.

3.6. Положения п.2.4 настоящих Правил не применяются к случаям, касающимся взаимодействия:

- 1) кредитора (цедента) с другим лицом (цессионарием) при переходе к такому лицу права требования и в ходе переговоров об уступке права требования;
- 2) кредитора с другим лицом (агентом) при заключении с ним договора, предусматривающего осуществление действий, направленных на возврат просроченной задолженности, или наделении его соответствующими полномочиями путем выдачи доверенности, а также в ходе переговоров о заключении договора или выдаче доверенности.

#### **4. Ограничения использования отдельных способов взаимодействия с Должником**

4.1. Взаимодействие с Должником, направленное на возврат просроченной задолженности, определенное настоящими Правилами, кроме Кредитора вправе осуществлять только новый кредитор или Коллектор.

4.2. Новый кредитор или Коллектор, к которому перешло право требования, возникшее из договора микрозайма, вправе осуществлять с Должником взаимодействие, направленное на возврат просроченной задолженности только если он является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр, за исключением случаев, когда Должник ранее отказался от взаимодействия.

4.3. Ограничения, предусмотренные п.3.1 настоящих Правил не применяются в отношении государственных органов, органов местного самоуправления и государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов», в случае перехода к ним права требования к Должнику.

4.4. Привлечение к взаимодействию с Должником лиц, имеющих неснятую или непогашенную судимость за преступления против личности, преступления в сфере экономики или преступления против государственной власти и общественной безопасности, не допускается.

4.5. Привлечение к взаимодействию с Должником на территории Российской Федерации лиц, находящихся за ее пределами, а также иных лиц для осуществления взаимодействия с Должником с использованием международной телефонной связи или передачи из-за пределов территории Российской Федерации телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, не допускается.

### **5. Общие требования к осуществлению действий, направленных на возврат просроченной задолженности**

5.1. При осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, Кредитор обязан действовать добросовестно и разумно.

5.2. Не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия Кредитора, связанные в том числе с:

- 1) применением к Должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью;
- 2) уничтожением или повреждением имущества либо угрозой такого уничтожения или повреждения;
- 3) применением методов, опасных для жизни и здоровья людей;
- 4) оказанием психологического давления на Должника и иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство Должника и иных лиц;
- 5) введением Должника и иных лиц в заблуждение относительно:
  - правовой природы и размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения Должником, сроков исполнения обязательства;
  - 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;
  - принадлежности Кредитора к органам государственной власти и органам местного самоуправления;
- 6) любым другим неправомерным причинением вреда Должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

5.3. Если иное не предусмотрено федеральным законом, Кредитор при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, не вправе без данного Должником Согласия передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о Должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные Должника.

5.4. Вне зависимости от наличия Согласия Должника, Кредитор вправе передавать сведения, указанные в п.4.3 настоящих Правил, при заключении договора и в ходе переговоров о заключении договора, предусматривающего уступку права требования, передачу права требования в залог, осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, или наделении соответствующими полномочиями путем выдачи доверенности только в случае, если сведения передаются:

- Центральному банку Российской Федерации (Банку России);
- государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов»;
- акционерному Кредитору «Единый институт развития в жилищной сфере» и его организациям;
- управляющим компаниям инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов;
- кредитным организациям;

- специализированным кредиторам;
- ипотечным агентам и лицам, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр.

5.5. Вне зависимости от наличия Согласия Должника, раскрытие сведений о Должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных Должника неограниченному кругу лиц, в том числе путем 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 не допускается.

5.6. В случае привлечения Кредитором Коллектора, Кредитор не вправе по своей инициативе самостоятельно осуществлять взаимодействие с Должником способами, предусмотренными пп.1 – 2 п.2.1 настоящих Правил.

5.7. Кредитор не вправе привлекать одновременно двух и более коллекторов.

## **6. Условия, при которых не допускается взаимодействие с Должником**

6.1. По инициативе Кредитора не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с Должником (непосредственное взаимодействие - личные встречи, телефонные переговоры):

- 1) со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания Должника банкротом;
- 2) с Должником с момента получения документов, подтверждающих наличие оснований, свидетельствующих, что он:
  - является лицом, лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности, в том числе по основаниям, предусмотренным п.1 ст.30 Гражданского кодекса Российской Федерации;
  - находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;
  - является инвалидом первой группы;
  - является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).
- 3) 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;
- 4) посредством личных встреч более одного раза в неделю;
- 5) посредством телефонных переговоров:
  - более одного раза в сутки;
  - более двух раз в неделю;
  - более восьми раз в месяц.

6.1.1. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия Кредитора с Должником, Должнику должны быть сообщены: наименование Кредитора и фамилия, имя и отчество работника Кредитора, взаимодействующего с Должником.

6.2. По инициативе Кредитора 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) Коллектору;
- 2) общим числом:

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

6.2.1. 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 Кредитора и фамилия, имя и отчество работника Кредитора, взаимодействующего с Должником;
- сведения о факте наличия просроченной задолженности (без указания ее размера и структуры);
- номер контактного телефона Кредитора.

6.3. Во всех почтовых отправлениях, направляемых Кредитором Должнику в целях возврата просроченной задолженности по месту жительства или месту пребывания Должника обязательно должны быть указаны:

1) информация о Кредиторе:

- наименование, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика, место нахождения (для юридического лица), фамилия, имя и отчество (при наличии) (для физического лица), основной государственный регистрационный номер (для индивидуального предпринимателя);
  - почтовый адрес, адрес электронной почты и номер контактного телефона;
  - сведения о договорах и об иных документах, подтверждающих полномочия Кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах;
- 2) фамилия, имя и отчество (при наличии) и должность лица, подписавшего сообщение;
  - 3) сведения о договорах и об иных документах, являющихся основанием возникновения права требования к Должнику;
  - 4) сведения о размере и структуре просроченной задолженности, сроках и порядке ее погашения (в случае, если к новому кредитору перешли права требования прежнего кредитора в части, указывается объем перешедших к кредитору прав требования);
  - 5) реквизиты банковского счета, на который могут быть зачислены денежные средства, направленные на погашение просроченной задолженности.

6.4. Весь текст в сообщениях, направляемых Должнику посредством почтовых отправлений, и в прилагающихся к ним документах должен быть отображен четким, хорошо читаемым шрифтом.

6.5. Все действия Кредитора по отношению к Должнику, направленные на возврат просроченной задолженности, фиксируются в Журнале (по форме, приведенной в Приложении 3 к настоящим Правилам), который ведется в электронном виде.

## **7. Ограничение или прекращение взаимодействия Кредитора с Должником**

7.1. Должник вправе направить Кредитору заявление, касающееся взаимодействия Кредитора с Должником.

7.1.1. В отношении Должника, находящегося под попечительством и ограниченного в дееспособности, такое заявление может быть подано его попечителем.

7.2. В случае направления Должником заявления, Кредитор не вправе привлекать другое лицо для осуществления взаимодействия с Должником по указанному в таком заявлении обязательству без учета предусмотренных в заявлении ограничения или отказа Должника от взаимодействия.

7.3. В случае получения Кредитором заявления Должника, касающегося взаимодействия Кредитора с Должником через его представителя (адвоката), Кредитор осуществляет взаимодействие только с адвокатом Должника.

7.3.1. Заявление Должника должно быть составлено по форме, утвержденной Уполномоченным органом, содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) адвоката, номер его контактного телефона, почтовый адрес, адрес электронной почты и направлено Кредитору через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

7.4. В случае получения Кредитором заявления Должника об отказе от взаимодействия с Кредитором, Кредитор не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с Должником способами, предусмотренными пп.1 – 2 п.2.1 настоящих Правил.

7.4.1. Заявление об отказе от взаимодействия с Кредитором может быть направлено Должником в адрес Кредитора не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения Должником обязательств по микрозайму (заявление, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным).

7.5. В случае получения Кредитором заявления Должника о взаимодействии с Кредитором через адвоката или об отказе от взаимодействия с Кредитором с нарушением требований п.6.3.1 и п.6.4.1 настоящих Правил, Кредитор обязан разъяснить Должнику порядок оформления такого заявления путем направления соответствующих сведений способом, предусмотренным договором (при его наличии), или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения под расписку в срок не позднее десяти рабочих дней со дня получения такого заявления Должника.

7.6. В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности, действие заявления Должника об отказе от взаимодействия и связанных с ним ограничений, предусмотренных п.6.2 настоящих Правил, приостанавливается на два месяца с даты вступления судебного акта в законную силу.

В течение указанного срока допускается осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с Должником с соблюдением иных ограничений, предусмотренных Законом.

В случае, если до дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности заявление Должника об отказе от взаимодействия не направлялось, он вправе направить такое заявление по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

7.7. Должник в любое время вправе отменить свое заявление о взаимодействии с Кредитором через адвоката или об отказе от взаимодействия с Кредитором, путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

## **8. Уведомление Должника о привлечении Коллектора для осуществления взаимодействия с Должником**

8.1. Кредитор в течение тридцати рабочих дней с даты привлечения Коллектора обязан уведомить об этом Должника путем направления соответствующего уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения уведомления под расписку либо иным способом, предусмотренным соглашением между Кредитором и Должником.

## **9. Ответы Кредитора на обращения Должника**

9.1. Кредитор обязан 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.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Настоящие Правила применяются в деятельности Общества с 7 июля 2017 года.

10.2. Со дня утверждения настоящих Правил, ранее утвержденные и используемые в работе Правила взаимодействия с должником, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, не применяются.



**СОГЛАШЕНИЕ № \_\_\_\_\_**

Место составления: с. Засосна Дата составления: \_\_\_\_\_

**Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «Бирюч Деньги»**, именуемое в дальнейшем «Кредитор», в лице **директора Струкова Александра Сергеевича**, действующего на основании Устава и Гражданин(ка) РФ \_\_\_\_\_, именуемый(ая) в дальнейшем «Должник», действующий в своих интересах, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящее Соглашение о нижеследующем.

**1. Предмет Соглашения.**

Предметом настоящего Соглашения является взаимодействие Кредитора с Должником, направленное на возврат просроченной задолженности по Договору займа от \_\_\_\_\_. № \_\_\_\_\_ в общей сумме \_\_\_\_\_ (Сумма прописью) рублей \_\_\_\_ копеек, в том числе: по основному долгу \_\_\_\_\_ (Сумма прописью) рублей \_\_\_\_ копеек; по начисленным за пользование займом процентам \_\_\_\_\_ (Сумма прописью) рублей \_\_\_\_ копеек.

**2. Объект Соглашения.**

Объектом Соглашения является соглашение Должника на следующие способы взаимодействия с Кредитором:

- 1.
- 2.
- 3.

**3. Права и обязанности Сторон.**

**3.1. Должник обязуется:**

Осуществлять взаимодействие с Кредитором способами, установленными настоящим Соглашением.

**3.2. Должник вправе:**

в любой момент отказаться от исполнения заключенного с Кредитором Соглашения, сообщив об этом Кредитору путем направления письменного уведомления (вручив его под расписку, либо направив по почте заказным письмом с уведомлением или через нотариуса).

**3.3. Кредитор обязуется:**

**3.3.1. Осуществлять взаимодействие с Должником только способами, установленными настоящим Соглашением (за исключением способов, установленных действующим законодательством):**

- 1) непосредственное взаимодействие (личные встречи, телефонные переговоры);
- 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.

3.3.2. В случае получения от Должника уведомления, определенного п.3.2 настоящего Соглашения, не осуществлять с момента его получения взаимодействия с Должником способами, установленными настоящим Соглашением.

3.4. Кредитор вправе:

Не чаще \_\_\_\_\_ раз в месяц осуществлять взаимодействие с Должником способами, установленными настоящим Соглашением.

3.5. Стороны обязаны своевременно предоставлять друг другу информацию, необходимую для исполнения обязанностей по настоящему Соглашению, и незамедлительно уведомлять друг друга о наступлении существенных событий, способных повлиять на надлежащее исполнение указанных обязанностей.

#### 4. Сроки Соглашения.

4.1. Настоящее Соглашение вступает в силу со дня его подписания Сторонами и действует до полной выплаты Должником задолженности по Договору займа, указанному п.1 настоящего Соглашения, либо получения от Должника уведомления об отказе от настоящего Соглашения.

#### 5. Заключительные положения.

5.1. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

5.2. Условия настоящего Соглашения установлены путем согласования Сторонами, обсуждены, понятны и прочитаны полностью до подписания.

#### АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

##### Кредитор:

**Общество с ограниченной ответственностью  
«Микрокредитная компания «Бирюч деньги»**  
(ОГРН 1143122000218 / ИНН 3111509455 /  
КПП 311101001),  
адрес места нахождения: 309926, Белгородская  
обл., Красногвардейский р-н, с.Засосна, ул. 60  
лет Октября, д.1А,  
телефон: +79606247489,  
Email: truk1@rambler.ru

Директор Струков А. С.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

##### Должник:

Гражданин(ка) РФ

\_\_\_\_\_  
Паспорт серия \_\_\_\_ № \_\_\_\_\_,

Выдан \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_, код подразделения \_\_\_\_\_

Адрес регистрации: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Адрес проживания: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## СОГЛАСИЕ

должника на осуществление взаимодействия с третьими лицами,  
направленного на возврат просроченной задолженности

Я, \_\_\_\_\_, паспорт серия \_\_\_\_\_  
№ \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_  
дата выдачи \_\_\_\_\_.\_\_\_\_ г., код подразделения \_\_\_\_\_, адрес регистрации  
\_\_\_\_\_

выражаю свое согласие Обществу с ограниченной ответственностью  
«Микрокредитная компания «Бирюч Деньги» (ОГРН 1143122000218, ИНН 3111509455,  
КПП 311101001), юридический адрес: 309926, Белгородская обл., Красногвардейский р-н,  
с.Засосна, ул. 60 лет Октября, д.1А) (далее – Кредитор) в том, что Кредитор может  
осуществлять направленное на возврат моей просроченной задолженности по Договору  
займа от \_\_\_\_\_.\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ взаимодействие со следующими третьими лицами:

- 1.
- 2.
- 3.

и даю свое согласие Кредитору передавать (сообщать) указанным третьим лицам или  
делать доступными для них сведения о моей просроченной задолженности и ее  
взыскании; любые другие персональные данные, а также согласен на обработку  
Кредитором моих персональных данных.

\_\_\_\_\_  
( дата )

\_\_\_\_\_  
( подпись )

\_\_\_\_\_  
( Фамилия И. О. )