«УТВЕРЖДЕНО»

приказом Генерального директора

ООО МКК «ФИНЛАБ»

01 июня 2024 года

**Внутренний стандарт**

**по работе с просроченной задолженностью**

**ООО МКК «ФИНЛАБ»**

1. **Общие положения**
   1. Настоящий 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 в ООО МКК «ФИНЛАБ».
   2. Требования, правила и принципы, изложенные в настоящем Стандарте, основаны на нормах действующего законодательства Российской Федерации, в частности, Федерального закона № 230-ФЗ от 03 июля 2016 года «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 № 230-ФЗ), соответствуют правилам деловой этики и международным стандартам деятельности по возврату просроченной задолженности.
   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.
   4. Термины и определения:
      * Должник - физическое или юридическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство перед микрофинансовой организацией;
      * ООО МКК «ФИНЛАБ» (далее по тексту - МФО) - микрофинансовая организация, являющаяся членом СРО Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»;
      * СРО - Саморегулируемая организация Союза «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»;
      * Третьи лица - члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица;
      * Агент - лицо, осуществляющее деятельность по взысканию просроченной задолженности от имени и (или) в интересах МФО;
      * Цессионарий - лицо, приобретающее и/или получившее в порядке уступки права требования по договорам займа (микрозайма), заключённым МФО.
   5. МФО обязаны обеспечить выполнение требований настоящего Стандарта организациями (агентами), привлечёнными ими к осуществлению деятельности по возврату просроченной задолженности.
   6. МФО обязаны включить в договоры цессии условия об обязанности цессионария выполнять требования настоящего Стандарта.
   7. В случае выявления нарушений требований Стандарта цессионариями и/или агентами, МФО обязаны требовать от нарушителей устранения нарушений и/или привлекать их к материальной ответственности.
2. **Общие стандарты и правила взыскания просроченной задолженности**
   1. МФО осуществляет взыскание просроченной задолженности в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, положениями настоящего Стандарта.
   2. МФО принимает 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 обеспечивает обучение таких работников до начала осуществления взаимодействия с должниками с целью возврата просроченной задолженности.
   3. МФО разрабатывает:
      * базовые алгоритмы телефонных переговоров, по которым работникам МФО допускается осуществлять взаимодействие с должниками;
      * шаблоны текстовых сообщений, передаваемых должникам по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
      * шаблоны почтовых отправлений, направляемых должникам.
   4. При осуществлении деятельности по взысканию просроченной задолженности работники МФО должны использовать только утверждённые базовые алгоритмы взаимодействия и шаблоны.
   5. Ответственным лицом за осуществления контроля соблюдения требований настоящего стандарта при осуществлении деятельности, направленной на взыскание просроченной задолженности является Генеральный директор МФО.
3. **Стандарты и правила работы с информацией**
   1. В процессе осуществления своей деятельности работник МФО обязан предоставлять должникам и третьим лицам (если имеется согласие должника и третьего лица на осуществление с ним взаимодействия) достоверную информацию о себе и своей деятельности, при непосредственном взаимодействии с должником сотрудник МФО обязан называть наименование МФО, фамилию, имя и отчество (при наличии) сотрудника, осуществляющего взаимодействие с должником или третьим лицом (если имеется согласие третьего лица на осуществление с ним взаимодействия), а также, в случае применения агентской схемы, наименование агента и наименование кредитора, перед которым у должника имеется задолженность.
   2. Работник МФО вправе использовать в ходе взаимодействия с должником или третьими лицами (если имеется согласие должника и третьего лица на осуществление с ним взаимодействия) товарные знаки (бренд), под которым МФО осуществляет деятельность, только после сообщения должнику обязательной информации в соответствии с требованиями законодательства и настоящего Стандарта.
   3. Работник МФО имеет право искать, получать, передавать и распространять информацию только разрешённым законом способом, при этом раскрытие персональных данных должника с нарушением законодательства Российской Федерации, а также сведений, составляющий частную жизнь должника, не допускается. Согласие должника и (или) третьего лица на обработку его персональных данных, должны быть даны в письменной форме в виде отдельных документов, а также предоставлено в любой позволяющей подтвердить факт его (согласия) получения форме.
   4. Работник МФО вправе осуществлять взаимодействие исключительно с теми третьими лицами, которые указаны должником в качестве лиц, с которыми МФО может производить взаимодействие, направленное на возврат его просроченной задолженности и, если имеется согласие третьего лица на осуществление с ним такого взаимодействия. При этом третье лицо вправе в любой момент выразить несогласие на осуществление с ним взаимодействия. В случае выражения такого несогласия МФО не имеет права продолжать взаимодействие с указанным третьим лицом. Согласие, может быть отозвано третьим лицом в любое время путем сообщения об этом МФО или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которым дано соответствующее согласие, в любой позволяющей подтвердить факт его отзыва форме.
   5. МФО 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 в виде отдельного раздела / пункта трудового договора, заключенного с работником или должностной инструкции, с которой работник ознакомлен под роспись. Указанное соглашение должно содержать положения о компенсации работником ущерба, причинённого МФО вследствие его нарушения, а также может содержать иные штрафные санкции за указанные нарушения.
4. **Стандарты и правила взаимодействия МФО с агентами и цессионариями**
   1. Договор, заключаемый МФО с агентом/цессионарием, должен содержать перечень совершаемых агентом действий (оказываемых услуг), цену уступленных прав и иные существенные условия, необходимые для заключения и исполнения договора, а также условие о необходимости соблюдения агентом/цессионарием требований настоящего Стандарта.
   2. Договор, заключаемый МФО с агентом/цессионарием, должен содержать обязанность использования агентом/цессионарием:
      * базовых алгоритмов, разработанных МФО или согласованных с МФО, по которым допускается осуществлять взаимодействие с должниками;
      * разработанных МФО или согласованных с МФО шаблонов телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых должникам по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
      * разработанных МФО или согласованных с МФО шаблонов почтовых отправлений, направляемых должникам.
   3. Осуществление контроля за исполнением агентом обязанностей, указанных в п.4.2. настоящего Стандарта возлагается на Генерального директора МФО.
   4. МФО 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 или физических лиц, указанных в письменном согласии заёмщика, полученном кредитором после возникновения у заёмщика просроченной задолженности по договору потребительского займа.
   5. При принятии решения о заключении агентского договора и/или договора цессии, МФО обязана принимать во внимание репутацию организации, с которой заключается соответствующий договор. Оценка репутации производится с учетом информации из доступных МФО 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.
   6. Договоры МФО с агентами и/или цессионариями должны содержать положения:
      * о компенсации агентами/цессионариями ущерба, причинённого ими вследствие нарушения требований настоящего Стандарта;
      * об обязанности цессионария включать положения, обязывающие их контрагентов по всем последующим договорам уступки прав требования по договорам займа соблюдать требования настоящего Стандарта;
      * о праве МФО 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 расторгнуть договор с агентом/цессионарием в случае неоднократного нарушения ими требований законодательства и/или настоящего Стандарта;
      * о штрафных санкциях 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.

1. **Стандарты и правила взаимодействия МФО с должниками.**
   1. МФО обязана действовать добросовестно и разумно. При взаимодействии с должником, работник МФО обязан придерживаться делового и вежливого стиля общения.
   2. При взаимодействии с должником работники МФО не имеют право унижать честь и достоинство должника, оскорблять должника, использовать ненормативную лексику. При взаимодействии с должником работник МФО обязан обращаться исключительно на «Вы», вести переговоры исключительно в уважительном тоне и избегать фамильярного общения. При взаимодействии с должником работники МФО, а также агенты МФО независимо от характера диалога и возможных провокаций со стороны должника обязаны неукоснительно руководствоваться настоящим Стандартом и указанными в п.2.3. настоящего Стандарта документами, утверждёнными МФО.
   3. Работники МФО обязаны прекращать 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.
   4. 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. Работник МФО обязан предоставлять должникам 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 документально.
   6. Работникам МФО категорически запрещается представляться сотрудниками государственных органов или органов местного самоуправления и/или их представителями. МФО 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.). Работнику МФО запрещается вводить должников и третьих лиц в заблуждение, представляясь работником / представителем иного юридического лица 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).
   7. Взаимодействие с должником осуществляется на русском языке или на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла задолженность должника.
   8. Требования о порядке взаимодействия с должником, установленные настоящим Стандартом, подлежат соблюдению при взаимодействии МФО с третьими лицами (если имеется согласие должника (в письменной форме в виде отдельных документов) и третьего лица на осуществление с ним взаимодействия).

**Базовый алгоритм осуществления взаимодействия**

**с должниками ООО МКК «ФИНЛАБ»**

Настоящий Базовый алгоритм осуществления взаимодействия с должниками (далее по тексту – «Базовый алгоритм») ООО МКК «ФИНЛАБ» (далее по тексту – Кредитор, Общество) разработан в соответствии с Федеральным законом 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 по тексту – Федеральный закон) в целях:

* + - защиты прав и законных интересов физических лиц;
    - в целях минимизации возможного ущерба имущественным интересам, и устанавливает:
    - правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц (совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности физических лиц), возникшей из денежных обязательств;
    - инструменты и способы работы с просроченной заложенностью.

**Общие правила совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности.**

1. **Общие принципы.** 
   1. Общество осуществляет взыскание просроченной задолженности своими силами, либо обращается к иным третьим лицам за услугами по ее взысканию.
   2. Общество имеет право уступать права требования по выданным займам третьим лицам в установленном действующим законодательством порядке (гл.24 и гл. 43 Гражданского кодекса РФ) и с согласия Должника.
   3. Взыскание просроченной задолженности должно осуществляться в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ, иными федеральными законами и подзаконными нормативными актами, а также в соответствии с настоящим алгоритмом.
   4. Общество должно обеспечивать высокий уровень профессионализма своих работников, осуществляющих истребование просроченной задолженности и заботиться о повышении их квалификации, проводить регулярное обучение, внедрять передовые практики и стандарты.
   5. Общество должно заботиться о своей деловой репутации, не совершать действий, которые могут нанести вред репутации или вред иным участникам финансового рынка.
   6. Общество обязано информировать своих работников о необходимости осуществлять деятельность по взысканию Просроченной задолженности только законными способами.
   7. Работники Общества не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием Должника по вопросам применения методов и способов неуплаты долга и/или избегания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам, связанным с антиколлекторской деятельностью.
   8. Общество вправе взаимодействовать с судебными и правоохранительными органами для целей выявления и пресечения противоправной деятельности со стороны недобросовестного Должника.
   9. В процессе своей деятельности Общество должно предоставлять уполномоченным органам и Должнику только достоверную информацию о себе и своей деятельности.
   10. Общество вправе искать, получать, передавать и распространять информацию любым разрешённым действующим законодательством способом.
   11. Общество обязано обеспечивать защиту сведений, составляющих государственную, коммерческую, служебную тайну и иных сведений, защита которых предусмотрена действующим законодательством.
   12. Общество должно обеспечивать конфиденциальность персональных данных Должника за исключением случаев, когда распространение указанных сведений разрешено законом или осуществляется с согласия Должника.
   13. Общество обязано заключить со всеми работниками, имеющими доступ к персональным данным, обязательства о нераскрытии таких сведений.
2. **Способы взаимодействия с должником**
   1. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе взаимодействовать с должником, используя:

1) личные встречи, телефонные переговоры, автоматизированного интеллектуального агента (непосредственное взаимодействие);

2) телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети "Интернет", а также с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" либо информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети "Интернет";

3) письменную корреспонденцию, доставляемую по месту жительства или месту пребывания должника операторами почтовой связи, курьером или специальными (курьерскими) службами доставки без непосредственного взаимодействия.

* 1. Иные, за исключением указанных в [пункте](#P58) 1.1. настоящего Базового алгоритма, способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, могут быть предусмотрены письменным соглашением между должником и кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах.
     1. Соглашение должно содержать указание на конкретные способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с учетом требований, предусмотренных Федеральным законом.
     2. Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения, указанного выше соглашения, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему 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. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением.
  2. Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с любыми третьими лицами, под которыми понимаются члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:
     + имеется согласие третьего лица на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия. Согласие должно быть дано в письменной форме в виде отдельного документа, содержащее в том числе согласие третьего лица на обработку его персональных данных. Третье лицо в любое время вправе отозвать согласие, сообщив об этом кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку уполномоченному лицу кредитора или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом.;
     + третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

1. **Ограничения использования отдельных способов взаимодействия с должником.**
   1. 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.
   2. Привлечение к взаимодействию с должником на территории Российской Федерации лиц, находящихся за пределами территории Российской Федерации, 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.
2. **Общие требования к осуществлению действий, направленных на возврат просроченной задолженности**
   1. При осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны действовать добросовестно и разумно.
   2. Не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, 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 таких 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:

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

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

в) принадлежности кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, к органам государственной власти и органам местного самоуправления;

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

* 1. Если иное не предусмотрено федеральным законом, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, 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.
  2. Положения пункта 1.3 настоящего Базового алгоритма не применяются к случаям, предусмотренным пунктом 4.3, 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.

* 1. Вне зависимости от наличия согласия должника кредитор вправе передавать сведения (сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника) при заключении договора и в ходе переговоров о заключении договора, предусматривающего уступку права требования, передачу права требования в залог, осуществление 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", единому институту развития в жилищной сфере и его организациям, предусмотренным [статьей 3](consultantplus://offline/ref=4E10F13B1BFDAA86D9EED3A2B632447AF407EFA7FDE8B28571717852191214C41F91905775BFD77C3FB41614EE69D811FDFF0F42080222B2w8NCK) Федерального закона от 13 июля 2015 года N 225-ФЗ "О содействии развитию и повышению эффективности управления в жилищной сфере и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", управляющим компаниям инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, кредитным организациям, специализированным обществам, ипотечным агентам и лицам, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр.
  2. Кредитор не вправе привлекать одновременно двух и более лиц для осуществления от его имени и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником способами, указанными выше.

1. **Условия осуществления отдельных способов взаимодействия с должником.**
   1. По инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником (непосредственное взаимодействие):

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:

а) является лицом, лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности, в том числе по основаниям, предусмотренным [пунктом 1 статьи 30](consultantplus://offline/ref=4E10F13B1BFDAA86D9EED3A2B632447AF407E5A6FAE9B28571717852191214C41F91905472B9DC2A67FB1748A83ECB13FBFF0D4614w0N1K) Гражданского кодекса Российской Федерации;

б) находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;

в) является инвалидом первой группы;

г) является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).

* 1. В случае непредставления документов, подтверждающих наличие оснований, предусмотренных пунктом 5.1, их наличие считается неподтвержденным.
  2. По инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, 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 кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;

2) посредством личных встреч более одного раза в неделю (применяются кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, в отношении каждого самостоятельного обязательства должника);

3) посредством телефонных переговоров неделю (применяются кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, в отношении каждого самостоятельного обязательства должника):

а) более одного раза в сутки;

б) более двух раз в течение календарной недели;

в) более восьми раз в течение календарного месяца.

* 1. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, должнику должны быть сообщены:

1) фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;

2) фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.

1. По инициативе кредитора или представителя кредитора не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети "Интернет", информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, предназначенных и (или) используемых для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети "Интернет"

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 (ограничения частоты взаимодействия с должником, применяются кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, в отношении каждого самостоятельного обязательства должника):

а) более двух раз в сутки;

б) более четырех раз в течение календарной недели;

в) более шестнадцати раз в течение календарного месяца.

В целях возврата просроченной задолженности по инициативе кредитора или представителя кредитора должнику в течение календарного месяца может быть направлено с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг не более двух информационных сообщений по одному обязательству.

* 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:

1) фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах;

2) сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе могут указываться ее размер и структура;

3) номер контактного телефона кредитора, а также представителя кредитора.

* 1. Во всех сообщениях, направляемых должнику кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, в целях возврата просроченной задолженности посредством почтовых отправлений по месту жительства или месту пребывания должника, обязательно указываются:

1) информация о кредиторе, а также лице, действующем от его имени и (или) в его интересах:

а) 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);

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;

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.

* 1. Весь текст в сообщениях, направляемых должнику посредством почтовых отправлений, и в прилагающихся к ним документах должен быть отображен четким, хорошо читаемым шрифтом.
  2. Кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, для осуществления непосредственного взаимодействия с должником посредством телефонных переговоров разрешается использовать только абонентские номера, выделенные на основании заключенного между кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, 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.
  3. Взаимодействие с должником должно осуществляться на русском языке или на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла просроченная задолженность.
  4. Должник и кредитор вправе, в том числе при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности, заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с должником по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, отличную от предусмотренной выше. Условия такого соглашения не могут умалять человеческое достоинство должника.

1. **Ограничение или прекращение взаимодействия с должником.**
   1. Должник вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником, с указанием на:

1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;

2) отказ от взаимодействия.

* + 1. [Форма](consultantplus://offline/ref=4E10F13B1BFDAA86D9EED3A2B632447AF509ECACFBECB28571717852191214C41F91905775BFD77F35B41614EE69D811FDFF0F42080222B2w8NCK) указанного заявления утверждается уполномоченным органом. Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.
  1. Заявление должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты. В качестве представителя должника может выступать только адвокат. В случае получения указанного заявления кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие только с указанным выше представителем.
  2. Заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору 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. В случае получения заявления должника об отказе от взаимодействия по истечении данного срока - кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником вышеуказанными способами.
  3. В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу действие заявления должника об отказе от взаимодействия и связанных с ним ограничений приостанавливается на два месяца. В течение указанного срока допускается осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником с соблюдением иных ограничений, предусмотренных Федеральным 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. Должник в любое время вправе отменить свое заявление 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. В отношении должника, находящегося под попечительством и ограниченного в дееспособности, заявление может быть подано его попечителем.
  4. В случае получения кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, заявления с нарушением требований настоящей статьи кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны разъяснить должнику порядок оформления такого заявления должника 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.
  5. Указанное заявление предусматривает ограничение или прекращение взаимодействия с должником соответствующего лица, которому направлено заявление, применительно к каждому указанному в таком заявлении самостоятельному обязательству, срок исполнения которого наступил.
  6. В случае направления должником заявления кредитору последний не вправе привлекать другое лицо для осуществления с должником взаимодействия по указанному в таком заявлении обязательству без учета предусмотренных в заявлении ограничения или отказа должника от взаимодействия.

1. **Уведомление должника о привлечении иного лица для осуществления**

**взаимодействия с должником**

8.1. Кредитор в течение пяти рабочих дней с даты привлечения представителя кредитора для осуществления с должником взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, или с даты перехода права требования к иному лицу обязан внести соответствующие сведения в Единый федеральный реестр юридически значимых сведений о фактах деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и иных субъектов экономической деятельности (далее - Единый федеральный реестр сведений о фактах деятельности юридических лиц) и сообщить об этом должнику, направив соответствующее уведомление одним из следующих способов:

1) через нотариуса;

2) по почте заказным письмом;

3) по адресу электронной почты, указанному должником при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником;

4) с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг;

5) путем вручения уведомления под расписку;

6) иным способом, предусмотренным соглашением между кредитором и должником.

* 1. Внесению в Единый федеральный реестр сведений о фактах деятельности юридических лиц подлежат сведения о кредиторе и лице, привлекаемом для осуществления с должником взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, а также номер и дата договора (договоров), для осуществления возврата по которому кредитором привлекается иное лицо для осуществления с должником взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, фамилия, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая), серия и номер документа, удостоверяющего личность, индивидуальный номер налогоплательщика (при наличии) должника. Раскрытие иных сведений о должнике не допускается. При этом фамилия, имя, отчество, серия и номер документа, удостоверяющего личность, индивидуальный номер налогоплательщика должника не подлежат размещению в открытом доступе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Указанные сведения подлежат внесению одним сообщением. В одном сообщении, содержащем сведения, подлежащие внесению в Единый федеральный реестр сведений о фактах деятельности юридических лиц, могут содержаться сведения о разных должниках при условии, что кредитором для осуществления с такими должниками взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, привлекается одно лицо.
  2. Указанные сведения предоставляются исключительно кредитору, лицу, привлеченному для осуществления с должником взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, и должнику, прошедшим авторизацию в системе с использованием средств усиленной квалифицированной электронной подписи или с использованием идентификации физического лица в единой системе идентификации и аутентификации с установлением в отношении физического лица фамилии, имени, отчества (если иное не вытекает из закона или национального обычая), серии и номера документа, удостоверяющего личность, индивидуального номера налогоплательщика.

1. **Ответы на обращения должника.**
   1. 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 10 (десяти) рабочих дней со дня получения такого обращения.
2. **Гражданско-правовая ответственность кредитора и лица, действующего от его имени и (или) в его интересах**
   1. Кредитор и лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны возместить убытки и компенсировать моральный вред, причиненные их неправомерными действиями должнику и иным лицам.

**Шаблоны телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых должникам по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи**

**Скрипт/сценарий переговоров с должником (телефон)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Сценарий** | **Примечания** |
| 1. **Контакт с должником.** **Представление.** **Верификация.** | |
| Вариант 1. Здравствуйте/ Добрый день  (идентификация клиента по ФИО) | Обязательно верифицировать клиента по фамилии, имени и отчеству. |
| Меня зовут ФИО сотрудника, организация. Наш разговор записывается/ ведется запись разговора | Если клиент требует назвать фамилию – вы можете это сделать, так как представление с фамилией обязательно  Необходимо называть полное название компании в соответствии с Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)» |
| В целях информационной безопасности, назовите свою дату рождения | Без верификации предоставлять информацию и озвучивать наименование …… запрещено. |
| 1. **Цель звонка. Выставление требования. Анализ ситуации.** | |
| Обозначение причина звонка - У вас имеется задолженность перед …. (название) по …. (заем), сумма долга составляет … . | В данном пункте обязательно озвучивать название, договор, сумму долга, выставленную для погашения. |
| …………. требует погасить задолженность до … (дата)  (Требования должны звучать в формате «до даты».) | Требование обязательно выставлять перед проведением финансового анализа.  Возможно использование различных формулировок, однако определенность в дате по итогу разговора приоритетна. |
| **1. Выяснить причину образования задолженности:**  *- По какой причине Вы не оплачиваете долг?*  **2.** **Выяснение доходов и расходов:**  Выяснить уровень заработной платы должника:  *-Работаете ли вы? (*  Выяснить совокупный доход семьи:  *- Кто помогает Вам материально? (если у должника очень тяжелое материальное положение (он об этом говорит), можно задать вопрос)*  Выяснить расходы:  *- Есть ли у Вас кредиты в других банках или МФО помимо нашего?* | Вопросы могут варьироваться, но главное – из финансового анализа необходимо понять причину неоплаты, наличие дохода и расходы, и кто может помочь.  К представленным вопросам, при необходимости, нужно задавать дополнительные, для того что бы выяснить суть сложившейся ситуации, определить верные аргументы и варианты решения. |
| 1. **Отработка возражений.** | |
| - возражение по анализу;  - нацеленность на взыскание всей суммы долга;  - прочие возражения (несогласие с %, постараюсь оплатить, хочу оформить реструктуризацию и т.д.) | Возражение считается отработанным, если предложен аргумент, с которым должник согласился, или вы смогли направить разговор в нужном направлении, и возражение больше не возникает в процессе переговоров. |
| Прежде чем предлагать платеж необходимо проработать минимум 2 аргумента на оплату всей суммы долга.  При получении обещанного платежа по сетке необходимо сообщить должнику, что после оплаты ему нужно будет продолжать оплату и осуществлять поиск остатка денежных средств. | |
| 1. **Мотивация используется для отработки главного возражения – отказ от оплаты или невозможность произвести платеж.** | |
| - Начисление пени, процентов;  - Кредитная история;  - Суд (на ранних сроках просрочки это может быть расценено как введение в заблуждение – запрещено законом). | Примеры вопросов:  - Вы будете решать вопрос в добровольном порядке? (если длительный срок просрочки)  - Вы со мной согласны?  - Вы согласны, что необходимо решать сейчас этот вопрос?  - Вас устраивает такое положение дел?  - Вы согласны с тем, что вам это не выгодно? |
| Аргументы необходимо использовать исходя из потребностей должника, которые можно понять из финансового анализа и типа личности должника.  При проведении мотивации необходимо получать обратную связь, чтобы понимать действуют на должника аргументы или нет. | |
| 1. **Подведение итога и уточнение контактных данных. Завершение звонка.** | |
| **При получении ОП:**  Где Вы будете производить оплату?  Есть ли у Вас реквизиты для оплаты?  Назовите дополнительный номер телефона для связи с Вами.  По факту оплаты Вам необходимо перезвонить нам и прислать копию квитанции. Можно по эл. почте, как Вам удобнее. Запишите … .  Запишите бесплатный номер телефона … . | Всегда проверять телефоны, которые находятся в контактах.  Если должник звонит с другого номера - обязательно уточнить актуальный для связи.  Завершение звонка – обязательно необходимо проговаривать, чтобы должник понимал ваши договоренности.  В конце разговора обязательно должна звучать сумма и дата оплаты, на которую договорились. |
| Итак, ……, мы с Вами договорились о том, что Вы оплачиваете … (дата) … (сумма платежа). До свидания! |

|  |
| --- |
| Пример SMS-сообщения  (форма)  [Название МФО] [телефон] привлекло [Юридическое лицо, осуществляющее деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенное в государственный реестр] для взыскания долга. Позвоните по телефону [телефон]  Ваш долг в [Название МФО] [телефон] более 15 дней. Оплатите [сайт]. [Юридическое лицо, осуществляющее деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенное в государственный реестр] [телефон] |

Шаблоны почтовых отправлений, направляемых должникам

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [Фирменный бланк]  Исх. № \_\_\_ от [Дата]  **УВЕДОМЛЕНИЕ**  **о привлечении коллекторского агентства для осуществления действий,**  **направленных на взыскание просроченной задолженности**  [Дата] между Вами и [Название МФО], [ОГРН], [ИНН], [телефон], [почтовый адрес], [e-mail] (далее – [сокращенное название МФО], Общество) заключен договор потребительского микрозайма № [номер договора] (далее - Договор), по которому Вам был предоставлен заем в размере [сумма] рублей. Вместе с тем, по настоящее время, в нарушении ст.ст. 310, 810 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), Вами не исполнены обязательства по оплате задолженности по Договору.  При таких обстоятельствах, на основании Агентского договора № [номер договора] от [дата] Общество поручило [Юридическое лицо, осуществляющее деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенное в государственный реестр] [ОГРН], [ИНН], в отношении Вас осуществлять действия, направленные на возврат просроченной задолженности по Договору.  По всем вопросам, возникающим относительно погашения задолженности, рекомендуем обращаться в адрес [Юридическое лицо, осуществляющее деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенное в государственный реестр]:  - [телефон], [e-mail]  - Почтовый адрес: [почтовый адрес]  Сведения о размере и структуре Вашей задолженности по состоянию на [дата]:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Сумма основного долга | Проценты за пользованием займом | Неустойка | Общая сумма задолженности | |  |  |  |  |   Вы можете оплатить задолженность безналичным денежным переводом по следующим реквизитам:  Реквизиты для оплаты задолженности:  [Наименование компании]  [Название Банка]  [к/с] [Подпись]  [БИК] [Печать]  [р/с]  С Уважением, Генеральный директор  [Название МФО]  [Ф.И.О.] |

**Базовые алгоритмы, по которым допускается осуществлять взаимодействие с должниками при** **телефонных переговорах**

1. Проведение телефонных переговоров, направление текстовых и иных сообщений, допускается по номерам телефонов, которые были сообщены Должником Обществу в ходе принятия на обслуживание и в течение срока действия договора займа.
2. В ходе проведения телефонных переговоров, при направлении тестовых и иных сообщений Должникам работникам Общества запрещено унижать честь и достоинство Должника, оскорблять Должника, использовать ненормативную лексику.
3. В ходе общения работники Общества обязаны обращаться исключительно на «Вы», вести общение в уважительном тоне и избегать фамильярного общения.
4. Если работнику Общества известно точное время работы Должника, телефонные переговоры необходимо вести в период времени работы Должника.
5. В ходе телефонных переговоров работник Общества обязан:

* Поприветствовать Должника, сообщить свое имя и фамилию, должность, наименование Общества;
* Осведомиться о том, удобно ли Должнику сейчас вести беседу (если Должнику в данный момент неудобно беседовать, уточнить время, когда можно перезвонить);
* Пояснить причину звонка, указав реквизиты договора займа (если с Должником заключено несколько договоров займа), сумму задолженности, дату ее возникновения, санкции, предусмотренные за допущенное нарушение;
* Осведомиться о причинах допущенного Должником нарушения условий договора;
* Рекомендовать Должнику погасить задолженность в кратчайший срок;
* Осведомиться о том, когда можно ожидать исполнение условий договора со стороны Должника;
* Заканчивая разговор сказать Должнику: «До свиданья».

**Базовые алгоритмы, по которым допускается осуществлять взаимодействие с должниками при личных встречах**

Личные встречи с должниками позволяют решить следующие задачи.

* Установить контакт с неплательщиком и уведомить его о существующей ситуации с задолженностью, а также обрисовать бесперспективность неплатежей и возможные негативные последствия подобной политики.
* Наладить диалог с должниками и найти оптимальную схему погашения долгов, которая устроит и предприятие, и клиента, накопившего задолженность. Важно не просто требовать долг, но и идти навстречу, показывая намерение сотрудничать.
* Обеспечить контроль дисциплины платежей, поддержать мотивацию осуществлять платежи регулярно и в оговоренном объеме.
* Включить в работу личный фактор. За счет персонального подхода и личного общения достигается лучшее взаимопонимание, а также повышается вероятность достижения позитивного эффекта.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Время и место личной встречи оговаривается с должником по телефону. Необходимо обсуждать детали погашения долга и другие конфиденциальные данные только в отдельном помещении, предварительно согласовав место и время с клиентом. |
|  | Частота и время личных встреч должны соответствовать требованиям 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» - 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 и более одного раза в неделю. |
|  | Сотрудник должен приходить на личную встречу с должником один. |

Не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником (непосредственное взаимодействие):

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:

а) является лицом, лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности, в том числе по основаниям, предусмотренным [пунктом 1 статьи 30](consultantplus://offline/ref=4E10F13B1BFDAA86D9EED3A2B632447AF407E5A6FAE9B28571717852191214C41F91905472B9DC2A67FB1748A83ECB13FBFF0D4614w0N1K) Гражданского кодекса Российской Федерации;

б) находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;

в) является инвалидом первой группы;

г) является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).

**Скрипт/сценарий переговоров с должником (личная встреча)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Сценарий** | **Примечания** |
| 1. **Контакт с должником.** **Представление.** **Верификация.** | |
| Здравствуйте/ Добрый день  (идентификация клиента по ФИО) | Обязательно верифицировать клиента по фамилии, имени и отчеству. |
| Меня зовут ФИО сотрудника, организация. Наш разговор записывается/ ведется запись разговора. | Необходимо называть полное название компании в соответствии с Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)» |
| Необходимо верифицировать клиента. | Без верификации предоставлять информацию и озвучивать наименование запрещено. |
| 1. **Цель встречи. Выставление требования. Анализ ситуации.** | |
| Обозначение причина встречи - У вас имеется задолженность перед …. (название) по …. (заем), сумма долга составляет … . | В данном пункте обязательно озвучивать название, договор, сумму долга, выставленную для погашения. |
| …………. требует погасить задолженность до … (дата)  (Требования должны звучать в формате «до даты».) | Требование обязательно выставлять перед проведением финансового анализа.  Возможно использование различных формулировок, однако определенность в дате по итогу разговора приоритетна. |
| **1. Выяснить причину образования задолженности:**  *- По какой причине Вы не оплачиваете долг?*  **2.** **Выяснение доходов и расходов:**  Выяснить уровень заработной платы должника:  *-Работаете ли вы?*  Выяснить совокупный доход семьи:  *- Кто помогает Вам материально? (если у должника очень тяжелое материальное положение (он об этом говорит), можно задать вопрос)*  Выяснить расходы:  *- Есть ли у Вас кредиты в других банках или МФО помимо нашего?* | Вопросы могут варьироваться, но главное – из финансового анализа необходимо понять причину неоплаты, наличие дохода и расходы, и кто может помочь.  К представленным вопросам, при необходимости, нужно задавать дополнительные, для того что бы выяснить суть сложившейся ситуации, определить верные аргументы и варианты решения. |
| 1. **Отработка возражений.** | |
| - возражение по анализу;  - нацеленность на взыскание всей суммы долга;  - прочие возражения (несогласие с %, постараюсь оплатить, хочу оформить реструктуризацию и т.д.) | Возражение считается отработанным, если предложен аргумент, с которым должник согласился, или вы смогли направить разговор в нужном направлении, и возражение больше не возникает в процессе переговоров. |
| Прежде чем предлагать платеж необходимо проработать минимум 2 аргумента на оплату всей суммы долга.  При получении обещанного платежа по сетке необходимо сообщить должнику, что после оплаты ему нужно будет продолжать оплату и осуществлять поиск остатка денежных средств. | |
| 1. **Мотивация используется для отработки главного возражения – отказ от оплаты или невозможность произвести платеж.** | |
| - Начисление штрафов, пени, процентов;  - Кредитная история;  - Суд (на ранних сроках просрочки это может быть расценено как введение в заблуждение – запрещено законом). | Примеры вопросов:  - Вы будете решать вопрос в добровольном порядке? (если длительный срок просрочки)  - Вы со мной согласны?  - Вы согласны, что необходимо решать сейчас этот вопрос?  - Вас устраивает такое положение дел?  - Вы согласны с тем, что вам это не выгодно? |
| Аргументы необходимо использовать исходя из потребностей должника, которые можно понять из финансового анализа и типа личности должника.  При проведении мотивации необходимо получать обратную связь, чтобы понимать действуют на должника аргументы или нет. | |
| 1. **Подведение итога и уточнение контактных данных. Завершение встречи.** | |
| **При получении ОП:**  Где Вы будете производить оплату?  Есть ли у Вас реквизиты для оплаты?  Назовите дополнительный номер телефона для связи с Вами.  По факту оплаты Вам необходимо перезвонить нам и прислать копию квитанции. Можно по эл. почте, как Вам удобнее. Запишите … | Всегда проверять телефоны, которые находятся в контактах.  Завершение встречи – обязательно необходимо проговаривать, чтобы должник понимал ваши договоренности.  В конце разговора обязательно должна звучать сумма и дата оплаты, на которую договорились. |
| Итак, ……, мы с Вами договорились о том, что Вы оплачиваете … (дата) … (сумма платежа). До свидания! (Завершение встречи). |

1. **Заключительные положения**
   1. Настоящий Стандарт применяется с 10 января 2024 года.
   2. Положения настоящего Стандарта распространяются на отношения МФО с получателями финансовых услуг, возникшие до дня вступления в силу настоящего Стандарта.