УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО МКК «БЫСТРЫЙ КАПИТАЛ»
_____ Е.С. Дмитриева /
Дата: 19 ноября 2026

ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКАМИ ПО ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

г. Москва

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 3
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ 3
3. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКАМИ 4
4. ДЕЙСТВИЯ, НЕ ДОПУСКАЕМЫЕ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ДОЛЖНИКОМ 4
5. ТРЕБОВАНИЯ К ЛИЦАМ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДОЛЖНИКОМ 5
6. ЗАПРЕТ АНОНИМНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, ИСПОЛЬЗОВАНИЕ АБОНЕНТСКИХ НОМЕРОВ 5
7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО АГЕНТА 6
8. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ДОЛЖНИКА И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ 6
9. ОГРАНИЧЕНИЕ ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПО ЗАЯВЛЕНИЮ ДОЛЖНИКА 6
10. УСЛОВИЯ, ВРЕМЯ И ПЕРИОДИЧНОСТЬ НЕПОСРЕДСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ 7
11. СВЕДЕНИЯ, ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ К СООБЩЕНИЮ ДОЛЖНИКУ 8
12. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОЙ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ 9
13. УВЕДОМЛЕНИЕ О ВОЗНИКНОВЕНИИ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ 9
14. ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ 9
15. ТРЕБОВАНИЯ К SMS И СООБЩЕНИЯМ В МЕССЕНДЖЕРАХ 10
16. РЕСТРУКТУРИЗАЦИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ 11
17. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ДОЛЖНИКОВ 11
18. ОСОБЫЕ СЛУЧАИ ОГРАНИЧЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ 11
19. ФИКСАЦИЯ И ХРАНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ 12
20. ЯЗЫК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ 12
21. ОБУЧЕНИЕ РАБОТНИКОВ И КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПРАВИЛ 12
22. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ 13
23. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ 13

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила взаимодействия с должниками по просроченной задолженности (далее — Правила) разработаны Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитной компанией «БЫСТРЫЙ КАПИТАЛ» (далее — Общество, Кредитор) в целях обеспечения добросовестного, разумного и правомерного порядка взаимодействия Общества и его представителей с физическими лицами, имеющими просроченную задолженность по договорам потребительского займа, а также с иными лицами, чьи персональные данные могут быть связаны с должником.

1.2. Правила разработаны с учётом требований действующего законодательства Российской Федерации и подлежат применению всеми работниками Общества, а также третьими лицами, привлекаемыми Обществом для целей возврата просроченной задолженности (представителями Кредитора), с обязательным включением условия о соблюдении Правил в соответствующие договоры (соглашения).

1.3. Правовую основу настоящих Правил составляют:

— Гражданский кодекс Российской Федерации;

— Федеральный закон 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 № 230-ФЗ);

— Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»;

— Федеральный закон от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

— Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

— Федеральный закон от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)»;

— Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утверждённый Банком России (далее — Базовый стандарт);

— Внутренние стандарты и рекомендации саморегулируемой организации, членом которой является Общество, а также разъяснения и информационные письма Банка России.

1.4. При изменении указанных в п. 1.3 нормативных правовых актов, актов Банка России и стандартов саморегулируемой организации соответствующие положения Правил подлежат приведению в соответствие с новой редакцией в срок не более 30 календарных дней с даты вступления изменений в силу.

1.5. Общество осуществляет взаимодействие с должниками способами, указанными в пунктах 1 и 2 части 1 статьи 4 Закона № 230-ФЗ (личные встречи, телефонные переговоры, автоматизированный интеллектуальный агент, короткие текстовые, голосовые и иные сообщения), при условии его включения в перечень кредитных и микрофинансовых организаций, ведущийся уполномоченным органом, и надлежащего направления уполномоченному органу уведомления о наличии оборудования и программного обеспечения, соответствующих установленным требованиям (ст. 17.1 Закона № 230-ФЗ).

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

— Должник — физическое лицо, имеющее просроченную задолженность по денежному обязательству.

— Представитель Кредитора — лицо, действующее от имени и (или) в интересах Общества по возврату просроченной задолженности на основании закона либо соответствующего договора.

— Непосредственное взаимодействие — личные встречи, телефонные переговоры и взаимодействие с использованием автоматизированного интеллектуального агента, направленные на возврат просроченной задолженности.

— Автоматизированный интеллектуальный агент — программное обеспечение с системами генерации и распознавания речи, поддерживающее заданные Обществом сценарии разговора с должником или третьим лицом и предназначенное для отправки голосовых сообщений по сетям связи или сети «Интернет».

— Календарный день — период времени продолжительностью двадцать четыре часа, имеющий порядковый номер в календарном месяце.

— Календарная неделя — период с понедельника по воскресенье продолжительностью семь календарных дней.

— Календарный месяц — период продолжительностью от двадцати восьми до тридцати одного календарного дня, имеющий наименование и порядковый номер в календарном году.

3. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКАМИ

3.1. При осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, Общество и (или) его представители обязаны действовать добросовестно и разумно, не допуская злоупотребления правом (ч. 1 ст. 6 Закона № 230-ФЗ).

3.2. Взаимодействие с должником должно быть основано на уважении чести и достоинства личности, соразмерности применяемых способов и не создавать для должника и иных лиц чрезмерного психологического давления.

3.3. Не является нарушением настоящих Правил сообщение должнику предусмотренной гражданским законодательством информации о правовых последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств (ч. 2.1 ст. 6 Закона № 230-ФЗ).

4. ДЕЙСТВИЯ, НЕ ДОПУСКАЕМЫЕ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ДОЛЖНИКОМ

4.1. При осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, Обществу и его представителям запрещается совершать действия, связанные, в том числе, с:

— Применением к должнику и (или) иным лицам физической силы либо угрозой её применения, угрозой убийством или причинением вреда здоровью;

— Уничтожением или повреждением имущества либо угрозой такого уничтожения или повреждения;

— Применением методов, опасных для жизни и здоровья должника и (или) иных лиц;

— Оказанием психологического давления на должника и (или) иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство должника и (или) иных лиц;

— Введением должника и (или) иных лиц в заблуждение относительно: а) правовой природы и размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения, сроков исполнения обязательства; б) передачи вопроса о возврате задолженности на рассмотрение суда, последствий неисполнения обязательства, возможности применения мер административного, уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования; в) принадлежности Общества или представителя Кредитора к органам государственной власти и местного самоуправления;

— Любым иным неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом (п. 1–6 ч. 2 ст. 6 Закона № 230-ФЗ).

4.2. В частности, не допускаются формулировки по типу:

НЕ ДОПУСКАЮТСЯ:

- «В случае отсутствия оплаты о ваших долгах узнает всё ваше окружение»;
- «В случае отсутствия оплаты на вас будет подано заявление в МВД / суд / ФССП» (как средство запугивания, а не констатация реального права на судебную защиту);
- «В случае отсутствия оплаты ваш долг будет продан коллекторам» (как угроза);
- «Долг до сих пор не оплачен, жду до (дата, время)» в форме ультиматума;
- Любые оскорбления — запрещены, в том числе в ответ на оскорбления со стороны должника;
- «Вы не платите, потому что лентяй / безответственный человек»;
- Указание заведомо большей суммы задолженности, чем в действительности, либо угроза её «роста», чтобы понудить к оплате;
- Установление собственного «срока для оплаты», не основанного на условиях договора или требовании закона;
- Представление сотрудником Общества себя должностным лицом органов власти.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ЛИЦАМ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДОЛЖНИКОМ

5.1. Взаимодействие с должником способами, указанными в пунктах 1 и 2 части 1 статьи 4 Закона № 230-ФЗ, вправе осуществлять только Общество как кредитор либо представитель Кредитора, привлечённый на основании закона или договора (ст. 5 Закона № 230-ФЗ). Общество не вправе одновременно привлекать двух и более представителей Кредитора для взаимодействия с одним и тем же должником указанными способами, а при привлечении представителя Кредитора не вправе по своей инициативе одновременно осуществлять такое взаимодействие самостоятельно (ч. 9, 10 ст. 6 Закона № 230-ФЗ).

5.2. Не допускается 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 (ч. 4 ст. 5 Закона № 230-ФЗ);

— Лиц, находящихся за пределами территории Российской Федерации, а равно осуществление взаимодействия с использованием международной телефонной связи или направление телеграфных, текстовых, голосовых и иных сообщений из-за пределов территории Российской Федерации (ч. 5 ст. 5 Закона № 230-ФЗ).

5.3. При привлечении Обществом представителя Кредитора для взаимодействия с должником Общество обязано в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты такого привлечения внести соответствующие сведения в Единый федеральный реестр сведений о фактах деятельности юридических лиц и уведомить об этом должника одним из способов, предусмотренных частью 1 статьи 9 Закона № 230-ФЗ (через нотариуса, заказным письмом, по адресу электронной почты/номеру телефона должника, через Единый портал государственных и муниципальных услуг, под расписку либо иным способом по соглашению сторон), с указанием сведений о представителе Кредитора, предусмотренных частью 7 статьи 7 Закона № 230-ФЗ.

5.4. В договор с третьим лицом, привлекаемым для взаимодействия с должником, Общество включает условие об обязанности такого лица соблюдать требования Закона № 230-ФЗ, Базового стандарта и настоящих Правил, а также условие о праве Общества контролировать их соблюдение.

6. ЗАПРЕТ АНОНИМНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, ИСПОЛЬЗОВАНИЕ АБОНЕНТСКИХ НОМЕРОВ

6.1. Для осуществления телефонных переговоров, а также направления сообщений (SMS, мессенджеры, электронная почта и т.п.), в том числе с использованием автоматизированного интеллектуального агента, разрешается использовать только абонентские номера, выделенные на основании заключённого между Обществом (представителем Кредитора) и оператором связи договора об оказании услуг телефонной связи, официально закреплённые за Обществом и включённые во внутренний реестр разрешённых номеров/адресов Общества (ч. 9 ст. 7 Закона № 230-ФЗ).

6.2. Запрещается:

— Скрывать информацию о номере контактного телефона, с которого поступили вызов или сообщение должнику, либо об адресе электронной почты, с которого направлено сообщение, либо об отправителе электронного сообщения;

— Осуществлять звонки, направлять сообщения с личных номеров телефонов работников, а равно совершать с личных номеров любые уточнения, досылки документов, запросы информации у должника;

— Использовать номера, не зафиксированные в договоре с оператором связи и не отражённые во внутреннем реестре Общества.

6.3. Не является сокрытием информации о номере телефона использование вместо него буквенного, символьного обозначения или их комбинации, предназначенных для определения Общества или представителя Кредитора, при условии, что в тексте сообщения дополнительно указаны фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование Общества или представителя Кредитора, а также номер контактного телефона для связи (ч. 9 ст. 7 Закона № 230-ФЗ).

6.4. Должник и иные пострадавшие лица вправе обратиться с заявлением о нарушении правил взаимодействия при использовании телефонной связи в уполномоченный орган (ФССП России), в том числе через портал государственных услуг, приложив документы и сведения, предусмотренные статьёй 19.2 Закона № 230-ФЗ (в частности, номер, с которого поступил вызов/сообщение, дату и время, договор, из которого возникло обязательство). Уполномоченный орган вправе запрашивать у оператора связи и бюро кредитных историй информацию, необходимую для проверки такого заявления. Обществу и его представителям запрещается предпринимать любые действия, направленные на воспрепятствование реализации должником данного права.

7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО АГЕНТА

7.1. В начале каждого случая взаимодействия с использованием автоматизированного интеллектуального агента должнику должны быть сообщены: условное наименование и индивидуальный идентификационный код агента, присвоенные Обществом; фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование Общества и (или) представителя Кредитора; сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе её размер (ч. 4.1 ст. 7 Закона № 230-ФЗ).

7.2. В процессе взаимодействия с использованием автоматизированного интеллектуального агента должнику должна быть обеспечена возможность продолжить взаимодействие с работником, уполномоченным осуществлять его от имени Общества (ч. 4.2 ст. 7 Закона № 230-ФЗ).

7.3. При переключении агента на работника либо при невозможности предоставления агентом ответа на вопрос должника должнику должно быть сообщено, что с ним взаимодействует автоматизированный интеллектуальный агент, за исключением случая, когда сообщить об этом невозможно по причине прекращения переговоров по инициативе должника (ч. 4.3 ст. 7 Закона № 230-ФЗ).

7.4. К взаимодействию с использованием автоматизированного интеллектуального агента применяются те же ограничения по времени и периодичности, что и к телефонным переговорам (раздел 10 настоящих Правил).

8. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ДОЛЖНИКА И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

8.1. Общество и его представители не вправе без согласия должника передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, о просроченной задолженности и её взыскании, а также любые иные персональные данные должника, за исключением случаев, прямо предусмотренных федеральным законом (ч. 3 ст. 6 Закона № 230-ФЗ). Такое согласие должно быть дано в письменной форме в виде отдельного документа (ч. 4 ст. 6) и может быть отозвано должником в любое время; после отзыва передача сведений третьим лицам не допускается (ч. 7 ст. 6).

8.2. Вне зависимости от наличия согласия должника Общество вправе передавать указанные сведения без согласия должника при заключении договора уступки права требования, залога прав требования или наделении полномочиями по доверенности — только в пользу Банка России, государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов», кредитных организаций, специализированных обществ, ипотечных агентов и профессиональных коллекторских организаций (ч. 5 ст. 6 Закона № 230-ФЗ); лица, получившие такие сведения в ходе переговоров, обязаны сохранять их конфиденциальность независимо от факта заключения договора (ч. 6 ст. 6).

8.3. Независимо от наличия согласия должника не допускается раскрытие указанных сведений неограниченному кругу лиц, в том числе путём размещения их в сети «Интернет», в местах общего пользования (на дверях, в подъездах и т.п.), а также сообщение таких сведений по месту работы (учёбы) должника (ч. 8 ст. 6 Закона № 230-ФЗ).

8.4. При направлении сообщений посредством мессенджеров и иных электронных каналов связи запрещается указывать в тексте сообщения персональные данные должника, позволяющие идентифицировать его для третьих лиц, в частности:

— Фамилию, имя, отчество должника;

— Дату рождения;

— Адрес места жительства (пребывания) и иные сведения, прямо или косвенно указывающие на конкретное физическое лицо.

8.5. Взаимодействие Общества или представителя Кредитора с третьими лицами (членами семьи, родственниками, соседями и т.п.) по инициативе Общества допускается только при одновременном наличии письменного согласия должника на такое взаимодействие и согласия самого третьего лица; оба согласия могут быть в любое время отозваны, после чего взаимодействие с третьим лицом должно быть прекращено не позднее трёх рабочих дней (ч. 5–7.1 ст. 4 Закона № 230-ФЗ).

9. ОГРАНИЧЕНИЕ ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПО ЗАЯВЛЕНИЮ ДОЛЖНИКА

9.1. Должник вправе направить Обществу и (или) представителю Кредитора заявление по установленной уполномоченным органом форме, содержащее указание на:

— Осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя, которым может быть исключительно адвокат;

— Отказ от взаимодействия способами, указанными в пунктах 1 и 2 части 1 статьи 4 Закона № 230-ФЗ (личные встречи, телефонные переговоры, автоматизированный интеллектуальный агент, короткие текстовые, голосовые и иные сообщения).

9.2. Заявление должно быть направлено одним из способов, предусмотренных частью 4 статьи 4 Закона № 230-ФЗ: через нотариуса, заказным письмом, по адресу электронной почты (при направлении с адреса, указанного при заключении договора), под расписку либо иным способом, предусмотренным соглашением сторон.

9.3. Заявление об отказе от взаимодействия (п. 2 ч. 1 ст. 8) может быть направлено должником не ранее чем через 4 (четыре) месяца с даты возникновения просрочки исполнения обязательства. Заявление, направленное до истечения указанного срока, считается недействительным и не влечёт правовых последствий (ч. 6 ст. 8 Закона № 230-ФЗ). Заявление о взаимодействии только через представителя-адвоката (п. 1 ч. 1 ст. 8) указанным сроком не ограничено.

9.4. При получении заявления об отказе от взаимодействия, поданного по истечении 4-месячного срока, Общество (представитель Кредитора) обязано прекратить по собственной инициативе взаимодействие способами, указанными в п. 1 и 2 ч. 1 ст. 4 Закона № 230-ФЗ, не позднее 3 (трёх) рабочих дней после дня получения заявления (ч. 7 ст. 8).

9.5. Если на дату получения заявления об отказе от взаимодействия по соответствующей задолженности уже принят вступивший в силу судебный акт о взыскании, совершена исполнительная надпись нотариуса либо выдан иной исполнительный документ, действие заявления и связанных с ним ограничений приостанавливается на 2 (два) месяца со дня вступления акта в силу, совершения надписи либо выдачи документа; в этот период допускается взаимодействие с должником с соблюдением иных ограничений Правил. Если до указанных событий заявление не подавалось, должник вправе подать его по истечении одного месяца после вступления судебного акта в силу, совершения исполнительной надписи или выдачи исполнительного документа (ч. 8 ст. 8).

9.6. Взаимодействие через указанного должником представителя-адвоката не осуществляется или прекращается, если представитель утратил статус адвоката, сам отказался от взаимодействия с Обществом (уведомив об этом в установленном порядке) либо указанные должником сведения о представителе оказались недостоверными; Общество уведомляет должника о невозможности взаимодействия через представителя в течение 10 календарных дней с момента возникновения таких обстоятельств (ч. 4.1–4.3 ст. 8).

9.7. Должник вправе в любое время отменить ранее поданное заявление, уведомив об этом Общество или представителя Кредитора способом, предусмотренным договором, либо способами, указанными в ч. 4 ст. 4 Закона № 230-ФЗ (ч. 9 ст. 8). В отношении должника, находящегося под попечительством и ограниченного в дееспособности, заявление может быть подано его попечителем (ч. 10 ст. 8).

9.8. Если заявление должника получено с нарушением установленных требований (например, до истечения 4-месячного срока или без необходимых сведений), Общество обязано разъяснить должнику порядок оформления такого заявления не позднее 10 рабочих дней со дня его получения (ч. 11 ст. 8).

9.9. Заявление действует применительно к каждому указанному в нём самостоятельному обязательству, срок исполнения которого наступил; получив заявление в отношении конкретного обязательства, Общество не вправе привлекать другое лицо для взаимодействия с должником по этому обязательству без учёта установленных заявлением ограничений (ч. 12–13 ст. 8).

9.10. По инициативе Общества или представителя Кредитора не допускается непосредственное взаимодействие с должником, направленное на возврат просроченной задолженности, в течение льготного периода («кредитных каникул»), установленного в соответствии с законодательством Российской Федерации (ч. 14 ст. 7 Закона № 230-ФЗ).

10. УСЛОВИЯ, ВРЕМЯ И ПЕРИОДИЧНОСТЬ НЕПОСРЕДСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

10.1. По инициативе Общества или представителя Кредитора не допускается непосредственное взаимодействие с должником способами, указанными в п. 1 ч. 1 ст. 4 Закона № 230-ФЗ (личные встречи, телефонные переговоры, автоматизированный интеллектуальный агент):

— Со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов либо признания должника банкротом;

— С момента получения документов, подтверждающих, что должник: а) лишён дееспособности либо ограничен в ней, в том числе по основаниям п. 1 ст. 30 ГК РФ; б) находится на излечении в стационарном лечебном учреждении; в) является инвалидом первой группы; г) является несовершеннолетним (кроме эмансипированного).

10.2. При непредставлении документов, подтверждающих указанные в п. 10.1 обстоятельства, их наличие считается неподтверждённым, и общие правила взаимодействия применяются в обычном порядке (ч. 2 ст. 7 Закона № 230-ФЗ); при этом работники Общества обязаны незамедлительно приостановить взаимодействие и запросить подтверждающие документы, как только у них возникли обоснованные сомнения в дееспособности, состоянии здоровья или возрасте должника.

10.3. По инициативе Общества или представителя Кредитора не допускается непосредственное взаимодействие с должником:

— В рабочие дни — в период с 22:00 до 8:00;

— В выходные и нерабочие праздничные дни — в период с 20:00 до 9:00 по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известному Обществу.

Перед каждым звонком или направлением сообщения работник обязан проверить часовой пояс, соответствующий месту жительства (пребывания) должника.

Период	Допустимое время взаимодействия по местному времени должника
Рабочие дни	с 08:00 до 22:00
Выходные и нерабочие праздничные дни	с 09:00 до 20:00

10.4. Периодичность непосредственного взаимодействия и направления сообщений ограничена следующими значениями (ч. 3, 5 ст. 7 Закона № 230-ФЗ):

Способ взаимодействия	В сутки	В неделю	В месяц
Личные встречи (по инициативе кредитора)	—	не более 1 раза	—
Телефонные переговоры	не более 1 раза	не более 2 раз	не более 8 раз
Телеграфные, текстовые, голосовые и иные сообщения (SMS, мессенджеры, e-mail и т.п.)	не более 2 раз	не более 4 раз	не более 16 раз

10.5. Указанные ограничения частоты применяются Обществом отдельно в отношении каждого самостоятельного обязательства должника (ч. 11–12 ст. 7 Закона № 230-ФЗ). Должник и Общество вправе, в том числе при переговорах о реструктуризации, заключить соглашение об иной частоте взаимодействия, чем предусмотрено настоящим разделом, при условии, что оно не умаляет человеческого достоинства должника и заключено только после образования просроченной задолженности (ч. 13 ст. 7); порядок заключения такого соглашения и отказа от него аналогичен порядку, предусмотренному ч. 2–4 ст. 4 Закона № 230-ФЗ.

10.6. С использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (в случаях, предусмотренных законом) должнику может быть направлено не более двух информационных сообщений в течение календарного месяца по одному обязательству (ч. 5.1 ст. 7 Закона № 230-ФЗ).

10.7. Превышение указанных ограничений влечёт дисциплинарную ответственность работника и (или) ответственность представителя Кредитора по соответствующему договору, а также риск применения к Обществу мер, предусмотренных статьёй 19.1 Закона № 230-ФЗ, вплоть до временного ограничения способов взаимодействия.

11. СВЕДЕНИЯ, ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ К СООБЩЕНИЮ ДОЛЖНИКУ

11.1. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия (личная встреча, телефонный разговор) по инициативе Общества или представителя Кредитора должнику должны быть сообщены:

— Имя и индивидуальный идентификационный код работника, осуществляющего взаимодействие, присвоенный Обществом, либо (при отсутствии кода) фамилия, имя и отчество (при наличии) такого работника;

— Фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование Кредитора, а также наименование представителя Кредитора (при его привлечении);

— Сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе о её размере (ч. 4 ст. 7 Закона № 230-ФЗ).

11.2. В телеграфных сообщениях, текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых по сетям электросвязи или через сеть «Интернет», должны быть указаны:

— Фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование Кредитора, а также представителя Кредитора;

— Сведения о наличии просроченной задолженности (могут указываться её размер и структура);

— Номер контактного телефона Кредитора и (или) представителя Кредитора (ч. 6 ст. 7).

11.3. Раскрытие сведений о размере и составе задолженности третьему лицу, отвечающему на звонок вместо должника, не допускается до подтверждения личности собеседника. Взаимодействие в целом осуществляется на русском языке или на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла задолженность (ч. 10 ст. 7); работник обязан продолжать вести диалог на русском языке даже если должник отвечает на ином языке.

12. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОЙ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ

12.1. Взаимодействие с должником посредством письменной корреспонденции, доставляемой по месту жительства или пребывания должника операторами почтовой связи, курьером или курьерской службой, осуществляется без непосредственного взаимодействия (п. 3 ч. 1 ст. 4 Закона № 230-ФЗ).

12.2. В каждом письме, направляемом должнику, обязательно указываются:

— Наименование, ОГРН, ИНН и место нахождения Общества (представителя Кредитора), почтовый адрес, адрес электронной почты и номер контактного телефона;

— Сведения о договорах и документах, подтверждающих полномочия Общества (представителя Кредитора);

— Фамилия, имя, отчество (при наличии) и должность лица, подписавшего сообщение;

— Сведения о договорах и иных документах, являющихся основанием возникновения права требования к должнику;

— Сведения о размере и структуре просроченной задолженности, сроках и порядке её погашения (с указанием объёма перешедших прав требования, если применимо);

— Реквизиты банковского счёта для перечисления денежных средств в счёт погашения задолженности (ч. 7 ст. 7 Закона № 230-ФЗ).

12.3. Весь текст письма и прилагаемых документов должен быть отображён чётким, хорошо читаемым шрифтом (ч. 8 ст. 7).

13. УВЕДОМЛЕНИЕ О ВОЗНИКНОВЕНИИ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

13.1. В целях предотвращения дальнейшего роста долговой нагрузки Общество обязано проинформировать должника о факте возникновения просроченной задолженности в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и с использованием способов связи, согласованных сторонами в договоре потребительского займа.

13.2. Общество обязано информировать должника о факте, сроке, суммах и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности и запрашивать у должника информацию о причинах её возникновения (ст. 12 Базового стандарта).

14. ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

14.1. Телефонный разговор с должником рекомендуется строить по следующей примерной схеме:

14.1.1. Представление: работник называет свои ФИО (или идентификационный код), наименование организации и основание взаимодействия.

Пример:
«Здравствуйте, меня зовут Иванов Иван Иванович, звонок из ООО МКК «БЫСТРЫЙ КАПИТАЛ» по вопросу урегулирования просроченной задолженности».

14.1.2. Идентификация собеседника: работник должен убедиться, что разговор ведётся именно с должником, и не раскрывать сведения о задолженности иным лицам.

Пример:
«Подскажите, я разговариваю с (ФИО должника)?»
Если отвечает другое лицо — сведения о задолженности не раскрываются.

14.1.3. Сообщение цели звонка: кратко сообщается о наличии задолженности, договоре, из которого она возникла, при необходимости — о размере, а также о возможности урегулирования.

14.1.4. Выяснение обстоятельств: допускается уточнить причины неоплаты, возможные сроки погашения, необходимость отсрочки/рассрочки, актуальность контактных данных.

14.1.5. Предложение вариантов урегулирования: работник вправе предложить полную или частичную оплату, рассрочку, перенос даты платежа, заключение соглашения о реструктуризации.

14.1.6. Фиксация договорённостей: в завершение разговора фиксируются достигнутые договорённости с указанием сроков и сумм.

14.2. В телефонных переговорах ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

— Угрожать, оказывать давление, повышать голос, кричать;

— Использовать нецензурную и оскорбительную лексику;

— Сообщать заведомо ложные сведения, вводить в заблуждение относительно правовых последствий;

— Требовать занять денежные средства, продать имущество и т.п.;

— Звонить родственникам, коллегам или знакомым должника вместо самого должника при отсутствии одновременно письменного согласия должника и согласия такого третьего лица (раздел 8 настоящих Правил).

15. ТРЕБОВАНИЯ К SMS И СООБЩЕНИЯМ В МЕССЕНДЖЕРАХ

15.1. Сообщения должны быть краткими, корректными по форме и содержать только необходимую информацию: наименование Кредитора/представителя, сведения о наличии задолженности, контактный телефон, при необходимости — реквизиты для оплаты.

Пример:
ООО МКК «БЫСТРЫЙ КАПИТАЛ».
По вопросу урегулирования просроченной задолженности по договору № (номер договора) обращайтесь по тел.: (номер телефона)»

15.2. В сообщениях ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

— Угрожать уголовной или административной ответственностью, если она неприменима к конкретной ситуации;

— Сообщать о ещё не принятых мерах (аресте имущества, обращении в суд и т.п.) как о свершившемся факте;

— Указывать заведомо ложные сведения;

— Использовать оскорбительные выражения;

— Сообщать сведения о задолженности третьим лицам;

— Раскрывать персональные данные должника сверх необходимого минимума (раздел 7 Правил);

— Направлять сообщения со скрытых номеров/адресов либо номеров, не включённых в реестр разрешённых номеров Общества (раздел 6 Правил).

15.3. Если одно сообщение по техническим причинам доставлено должнику несколькими частями, объединёнными общим смыслом, оно признаётся единым сообщением для целей учёта количества (ч. 6.1 ст. 7 Закона № 230-ФЗ). Если должник отвечает на сообщение, дальнейший обмен сообщениями в течение дня по этому обязательству до его прекращения должником не засчитывается как взаимодействие по инициативе Общества (ч. 6.2 ст. 7).

16. РЕСТРУКТУРИЗАЦИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

16.1. При наличии риска возникновения или увеличения просроченной задолженности должник (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в Общество с заявлением о реструктуризации задолженности (ст. 13 Базового стандарта). Общество обязано рассмотреть такое заявление и проанализировать приведённые в нём факты и подтверждающие документы.

16.2. Общество рассматривает вопрос о реструктуризации, в частности, при наступлении после получения займа следующих обстоятельств:

— Смерть должника;

— Несчастный случай, повлёкший причинение тяжкого вреда здоровью должника или его близких родственников;

— Установление должнику инвалидности I–II группы после заключения договора;

— Тяжёлое заболевание должника продолжительностью не менее 21 календарного дня с реабилитацией свыше 14 календарных дней;

— Признание должника судом недееспособным или ограниченно дееспособным;

— Единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 рублей;

— Потеря работы (источника дохода) с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 и более месяцев при наличии несовершеннолетних детей либо статуса неполной семьи;

— Приобретение должником статуса единственного кормильца в семье;

— Призыв должника на военную службу;

— Вступление в силу обвинительного приговора суда, предусматривающего лишение свободы;

— Иное существенное ухудшение финансового положения должника, произошедшее не по его воле.

16.3. Указанные обстоятельства подтверждаются документами государственных органов или уполномоченных организаций, если иное решение не принято Обществом. По итогам рассмотрения заявления Общество направляет должнику мотивированный ответ о реструктуризации либо об отказе в ней; Общество вправе также в одностороннем порядке простить долг или уменьшить размер обязательств с уведомлением должника.

17. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ДОЛЖНИКОВ

17.1. Общество обязано ответить на обращение должника и его представителя по вопросам, касающимся просроченной задолженности и её взыскания, не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня получения обращения (ст. 10 Закона № 230-ФЗ).

17.2. Устное обращение должника относительно текущего размера задолженности рассматривается в день обращения; предельный срок ожидания устной консультации не может превышать 30 минут (ст. 9 Базового стандарта).

17.3. Письменные обращения регистрируются в Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг с указанием даты, входящего номера, ФИО/ наименования заявителя и темы обращения; ответ на обращение также подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня после отправки (ст. 18 Базового стандарта).

17.4. Должник вправе обратиться с жалобой на действия Общества и (или) его представителей в Банк России, в саморегулируемую организацию, членом которой является Общество, а также с заявлением о нарушении правил взаимодействия при использовании телефонной связи — в уполномоченный орган (ФССП России), в том числе через портал государственных услуг, в порядке, установленном статьёй 19.2 Закона № 230-ФЗ.

18. ОСОБЫЕ СЛУЧАИ ОГРАНИЧЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

18.1. Со дня вынесения арбитражным судом определения о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введении реструктуризации его долгов, либо со дня признания должника банкротом, непосредственное взаимодействие с должником, направленное на возврат задолженности, включённой в реестр требований кредиторов, не допускается; все вопросы урегулирования задолженности решаются в рамках процедуры банкротства с участием финансового управляющего.

18.2. Непосредственное взаимодействие не допускается также с момента получения Обществом документов, подтверждающих, что должник лишён дееспособности (ограничен в ней), находится на стационарном лечении, является инвалидом первой группы или несовершеннолетним (кроме эмансипированного) — см. раздел 10 настоящих Правил.

18.3. В случае смерти должника взаимодействие с наследниками осуществляется с учётом норм гражданского законодательства о наследовании и обязательствах наследников, а также требований Закона № 152-ФЗ.

18.4. Взаимодействие в отношении должника, признанного судом недееспособным или ограниченно дееспособным, осуществляется исключительно через его опекуна (попечителя).

18.5. Непосредственное взаимодействие не допускается в течение льготного периода («кредитных каникул»), предоставленного должнику в соответствии с законодательством Российской Федерации (ч. 14 ст. 7 Закона № 230-ФЗ).

19. ФИКСАЦИЯ И ХРАНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

19.1. Общество, использующее способы взаимодействия, указанные в п. 1 и 2 ч. 1 ст. 4 Закона № 230-ФЗ (личные встречи, телефонные переговоры, автоматизированный интеллектуальный агент, короткие текстовые, голосовые и иные сообщения), обязано (ст. 17.1 в связи с п. 3–5 ст. 17 Закона № 230-ФЗ; ст. 15 Базового стандарта):

— Вести аудиозапись всех случаев непосредственного взаимодействия с должниками и иными лицами, предупреждая их о такой записи в начале взаимодействия, и хранить аудиозаписи на электронных носителях не менее 1,5 (полутора) лет с момента записи;

— Обеспечивать запись всех текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых при взаимодействии, и их хранение не менее 1,5 (полутора) лет со дня осуществления;

— Хранить на бумажном носителе и в электронном виде все документы, составленные и полученные в ходе деятельности по возврату просроченной задолженности, не менее 1,5 (полутора) лет со дня их отправления или получения.

19.2. Общество, не использующее способы взаимодействия, указанные в п. 1 и 2 ч. 1 ст. 4 Закона № 230-ФЗ, обязано обеспечивать хранение на бумажном носителе и в электронном виде всех документов, составленных и полученных в ходе деятельности по возврату просроченной задолженности, в течение того же срока — не менее 1,5 (полутора) лет (ч. 7 ст. 17.1 Закона № 230-ФЗ).

19.3. Материалы фиксации предоставляются по мотивированному запросу Банка России, уполномоченного органа (ФССП России), иных уполномоченных государственных органов, а также саморегулируемой организации в установленном порядке, в том числе в рамках проверки заявлений о нарушениях правил взаимодействия по телефонной связи (ст. 19.2 Закона № 230-ФЗ).

20. ЯЗЫК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

20.1. Взаимодействие с должником осуществляется на русском языке либо на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла просроченная задолженность (ч. 10 ст. 7 Закона № 230-ФЗ).

20.2. Работник обязан продолжать вести диалог на русском языке даже в случае, если должник отвечает на ином языке.

21. ОБУЧЕНИЕ РАБОТНИКОВ И КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПРАВИЛ

21.1. К непосредственному взаимодействию с должниками допускаются только работники, имеющие основное общее образование, владеющие информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, знающие основы Закона № 151-ФЗ, Закона № 353-ФЗ и Закона № 230-ФЗ, прошедшие вводный инструктаж и обучение по вопросам защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, а также ознакомленные с настоящими Правилами под подпись (ст. 17 Базового стандарта).

21.2. Обучение проводится в формах вводного (первичного) инструктажа, целевого (внепланового) инструктажа и планового повышения квалификации не реже 1 раза в год, с фиксацией результатов обучения и оценки соответствия работников установленным требованиям.

21.3. Общество проводит текущий контроль качества взаимодействия с должниками, в том числе путём выборочного прослушивания записей телефонных переговоров и проверки соблюдения ограничений по времени, периодичности и содержанию взаимодействия.

21.4. Ответственность за организацию контроля соблюдения настоящих Правил возлагается на руководителя подразделения, ответственного за работу с просроченной задолженностью, и комплаенс-службу (ответственного за работу с обращениями) Общества.

22. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

22.1. Нарушение работником Общества настоящих Правил является основанием для привлечения его к дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и внутренними документами Общества.

22.2. Нарушение представителем Кредитора настоящих Правил является основанием для применения к нему мер ответственности, предусмотренных соответствующим договором, вплоть до его досрочного расторжения.

22.3. Нарушение требований Закона № 230-ФЗ может повлечь: административную ответственность Общества и его должностных лиц по статье 14.57 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях; временное ограничение уполномоченным органом использования одного или нескольких способов взаимодействия с должниками на срок до 30 календарных дней при неоднократных нарушениях в течение года (ст. 19.1 Закона № 230-ФЗ); а также иные меры воздействия со стороны Банка России и саморегулируемой организации, включая исключение из членов СРО.

23. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

23.1. Настоящие Правила вступают в силу с даты их утверждения генеральным директором Общества и действуют до утверждения новой редакции.

23.2. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте Общества в порядке, установленном Базовым стандартом, а также доведению до сведения всех работников, осуществляющих взаимодействие с должниками.

23.3. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и стандартами саморегулируемой организации.