



УТВЕРЖДЕНО:

Приказом директора ООО МКК «Деньги
населению-М»

№ 06/ДН от «01» января 2017 г.



М.А. Кобзев

**ПОЛИТИКА
ВЗЫСКАНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ «ДЕНЬГИ
НАСЕЛЕНИЮ-М»**

г. Магнитогорск, 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	2
2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ	3
3. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ И ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	3
4. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ	5
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРИВЛЕКАЕМЫХ КРЕДИТОРОМ АГЕНТСТВ.....	5
5. ПРАВИЛА РАБОТЫ С ИНФОРМАЦИЕЙ	5
6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КРЕДИТОРА С АГЕНТСТВОМ.....	6
7. СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КРЕДИТОРА С ДОЛЖНИКОМ,	7
НАПРАВЛЕННЫЕ НА ВОЗВРАТ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ	7
8. ОГРАНИЧЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СПОСОБОВ	8
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ.....	8
9. ОБЯЗАННОСТИ КРЕДИТОРА ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ДЕЙСТВИЙ,	9
НАПРАВЛЕННЫХ НА ВОЗВРАТ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ.....	9
10. УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СПОСОБОВ	11
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ.....	11
11. ОГРАНИЧЕНИЕ ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С	12
ДОЛЖНИКОМ	12
12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ ДОЛЖНИКОВ .	14
13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	14
14. ИНФОРМАЦИЯ О КРЕДИТОРЕ	15

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Политика взыскания просроченной задолженности (далее – Политика) разработана в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом N 151-ФЗ от 02.07.2010 года "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", Федеральным законом N 230-ФЗ от 03.07.2016 "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", Федеральным законом N 353-ФЗ от 21.12.2013 года "О потребительском кредите (займе)", другими федеральными законами и нормативными правовыми актами и уставом Общества с ограниченной ответственностью Микрофинансовая организация «Деньги населению-М» (далее – Кредитор).

1.2. Настоящая Политика является внутренним нормативным документом Кредитора, регулирующим правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц – граждан РФ (далее – Должник) в том числе содержит информацию по совершению действий, направленных на возврат просроченной задолженности физических лиц Кредитору, возникшей из денежных обязательств Должника.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. Для целей настоящей Политики используются следующие основные понятия:

Агентство – созданное и действующее в соответствии с законодательством Российской Федерации юридическое лицо, оказывающие услуги по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности (Профессиональное коллекторское агентство);

Заем – заем, предоставляемый микрофинансовой организацией на условиях, предусмотренных договором займа, в сумме, не превышающей предельный размер обязательств по основному долгу, установленный Федеральным законодательством;

Договор потребительского займа – договор займа, сумма которого не превышает предельный размер обязательств по основному долгу, установленный Федеральным законодательством;

Кредитор – сокращенное название Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Деньги населению-М», ОГРН 1157456001878, ИНН/КПП 7455021328/745501001, юридического лица, зарегистрированного в установленном действующим законодательством РФ порядке и форме, осуществляющего микрофинансовую деятельность, действующего на территории РФ, и внесенного в государственный реестр микрофинансовых организаций;

Должник – физическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство перед Кредитором;

Государственный реестр – государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности;

Просроченная задолженность – сумма неисполненных Должником денежных обязательств по Договору потребительского займа перед Кредитором, в том числе обязательств по оплате неустойки (пени, штрафы), начисленных процентов и суммы основного долга;

Уполномоченный орган – федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный Правительством Российской Федерации осуществлять ведение государственного реестра, контроль (надзор) за деятельностью юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенных в государственный реестр.

2.2. Иные понятия и термины, используемые в настоящей Политике, применяются в том значении, в каком они используются в гражданском и других отраслях законодательства Российской Федерации, и применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

3. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ И ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

3.1. Работа по взысканию Просроченной задолженности осуществляется Кредитором в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а именно

Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом N 230-ФЗ от 03.07.2016 "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" и иными федеральными законами и подзаконными актами министерств и ведомств, правовыми актами ассоциаций и саморегулируемых организаций, а так же в соответствии с настоящей Политикой.

3.2. Положения настоящей Политики не распространяются на отношения, возникающие в соответствии с законодательством о гражданском судопроизводстве, судопроизводстве в арбитражных судах, арбитраже (третейском разбирательстве), производстве по делам об административных правонарушениях, исполнительном производстве, адвокатуре и адвокатской деятельности, нотариате, банкротстве, бюро кредитных историй и уголовно-процессуальным законодательством, а также в связи с исполнением полномочий федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и осуществлением функций организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

3.3. Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем предусмотренные настоящей Политикой, то применяются правила международного договора.

3.3. Кредитор имеет право осуществлять взыскание Просроченной задолженности своими силами, либо обратиться к Агентству с целью передачи задолженности в работу на условиях агентирования.

3.4. Кредитор в течение 30 (тридцати) рабочих дней с даты привлечения Агентства для осуществления с должником взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, обязан уведомить об этом Должника путем направления соответствующего уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения уведомления под расписку либо иным способом, предусмотренным соглашением между Кредитором и Должником.

3.5. Кредитор имеет право уступать права требования по выданным займам третьим лицам в установленном законом порядке, в соответствии с главой 24 и 43 Гражданского кодекса РФ.

3.6. Кредитор должен обеспечивать высокий уровень профессионализма своих работников, осуществляющих истребование Просроченной задолженности, принимать на работу преимущественно лиц, имеющих соответствующие опыт и (или) знания в области взыскания просроченной задолженности либо в смежных областях, таких как оказание финансовых и юридических услуг и заботиться о повышении их квалификации, проводить регулярное обучение, внедрять передовые практики и стандарты.

3.7. Кредитор должен заботиться о своей деловой репутации, не совершать действий, которые могут нанести себе вред или вред иным участникам финансового рынка.

3.8. Кредитору запрещено привлекать 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.

3.9. Кредитор обязан информировать своих работников о необходимости осуществлять деятельность по взысканию Просроченной задолженности только законными способами, не наносящими противоправный моральный и/или материальный вред Должникам.

3.10. При взыскании Просроченной задолженности в досудебном порядке Кредитор обязан привлекать только штатных сотрудников, допущенных к обработке персональных данных Должника (субъекта персональных данных), а также предпринимать все меры для обеспечения соблюдения законодательства о защите персональных данных сотрудниками и представителями Кредитора.

3.11. Кредитор 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.

3.12. Кредитор вправе взаимодействовать с судебными и правоохранительными органами для целей выявления и пресечения противоправной деятельности со стороны недобросовестного Должника.

4. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРИВЛЕКАЕМЫХ КРЕДИТОРОМ АГЕНТСТВ

4.1. Кредитор вправе привлекать для целей взыскания Просроченной задолженности Агентство, которое должно:

- иметь достаточный уровень материально-технического оснащения, позволяющий осуществлять действия по взысканию Просроченной задолженности на высоком профессиональном уровне, включая наличие операционной платформы для осуществления учета задолженности в разрезе индивидуальных Договоров потребительского займа и структуры долга;
- телефонную станцию для приема входящих и осуществления исходящих звонков;
- иное необходимое оборудование и программное обеспечение;
- иметь лицензию на деятельность по разработке и (или) производству средств защиты конфиденциальной информации в случае, если указанная деятельность осуществляется Агентством;
- обязано регистрироваться в реестре операторов, осуществляющих обработку персональных данных;
- обязано иметь положение о порядке обработки персональных данных, подробно регламентирующее действия Агентства по получению, хранению и использованию персональных данных, совершаемые в процессе их обработки, а также уведомлению субъектов персональных данных. Данное положение должно быть разработано в соответствии Федеральным законом N 152-ФЗ от 27.07.2006г. "О персональных данных", Постановлением Правительства РФ N 1119 от 01.11.2012г. "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных", Постановлением Правительства РФ N 687 от 15.09.2008г. "Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации", Приказом ФСТЭК России N 21 от 18.02.2013 "Об утверждении Состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных", иными подзаконным актам Роскомнадзора и ЦБ РФ;
- обеспечивать конфиденциальность информации, полученной в связи с заключением и исполнением договора с Кредитором, или ставшей известной в ходе осуществления действий по истребованию Просроченной задолженности, в том числе персональных данных Должника.
- осуществлять все необходимые действия по защите персональных данных;
- страховать свою профессиональную ответственность на сумму не менее 10 (десяти) миллионов рублей

5. ПРАВИЛА РАБОТЫ С ИНФОРМАЦИЕЙ

5.1. В процессе своей деятельности Кредитор должен предоставлять уполномоченным органам и Должнику только достоверную информацию о себе и своей деятельности.

5.2. Кредитор вправе искать, получать, передавать и распространять информацию любым разрешенным действующим законодательством способом.

5.3. Кредитор обязан обеспечивать защиту сведений, составляющих государственную, коммерческую, служебную тайну и иных сведений, защита которых предусмотрена действующим законодательством.

5.4. Кредитор должен обеспечивать конфиденциальность персональных данных Должника, относящихся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу, в том числе его семейном, социальном, имущественном положении, образовании, профессии, доходах и другой информации, за исключением случаев, когда распространение указанных сведений разрешено законом или осуществляется с согласия Должников.

5.5. Кредитор обязан заключить со всеми работниками, имеющими доступ к персональным данным, обязательства о неразглашении таких сведений.

5.6. Под соблюдением конфиденциальности информации в рамках настоящей Политики понимается обеспечение Кредитором защиты информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации.

5.7. Лица, получившие сведения, указанные в п. 9.4 настоящей Политики, в ходе переговоров о заключении договора или выдаче доверенности, обязаны сохранять их конфиденциальность и в том случае, если они не будут впоследствии осуществлять действия, направленные на возврат Просроченной задолженности соответствующих Должников.

5.8. Если в ходе переговоров о заключении договора или выдаче доверенности сторона получает сведения, которые передаются ей другой стороной в качестве конфиденциальных, она обязана не раскрывать эти сведения и не использовать их ненадлежащим образом для своих целей независимо от того, будет ли заключен договор.

5.9. При нарушении п. 5.8 настоящей Политики, лицо обязано возместить Должнику убытки, причиненные в результате раскрытия конфиденциальных сведений или использования их для своих целей.

5.10. Обязанность соблюдения конфиденциальности информации регулируется законодательством РФ и соответствующим соглашением.

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КРЕДИТОРА С АГЕНТСТВОМ

6.1. Деятельность Кредитора по взысканию Просроченной задолженности с привлечением Агентства осуществляется на основании договоров.

6.2. Кредитор вправе устанавливать формы используемых Агентством текстов писем, электронных писем, СМС, используемых в качестве средства информирования Должника, а также текстов, предназначенных для устного общения с Должником.

6.3. Кредитор вправе регулярно контролировать качество работы Агентств на предмет анализа корректности общения с должниками.

6.4. Договор, заключаемый Кредитором и Агентство, должен содержать перечень совершаемых Агентством действий (оказываемых услуг), размер вознаграждения за действия (услуги) Агентства и иные условия, предусмотренные сторонами договора и действующим законодательством РФ.

6.5. Агентство должно сообщать Кредитору информацию о ходе выполнения поручений Кредитора, своевременно предоставлять отчеты о ходе выполнения поручения в порядке, предусмотренном договором между Кредитором и Агентством.

6.6. Кредитор должен своевременно предоставлять Агентству отчеты о поступающих платежах должников.

6.7. Если Агентство и (или) члены органов управления Агентства прямо или косвенно заинтересованы в неуплате должником долга, Агентство должно отказаться от исполнения поручения Кредитора.

6.8. В случае если договором между Кредитором и Агентством предусмотрена возможность получения Агентством денежных средств от Должника, Агентство обязано уведомлять Кредитора о получении от должника денежных средств и перечислять денежные средства на указанные Кредитором счета на реке 1 (одного) раза в месяц, если иной срок не установлен договором между Кредитором и Агентством.

6.9. Получаемые Агентством от Должников денежные средства могут по согласованию с Кредитором зачисляться на отдельный банковский счет.

6.10. При возникновении угрозы несостоятельности (банкротства) Агентства, оно должно немедленно перечислить полученные от должников денежные средства Кредитору.

7. СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КРЕДИТОРА С ДОЛЖНИКОМ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА ВОЗВРАТ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

7.1. При совершении действий, направленных на возврат Просроченной задолженности, Кредитор или Агентство, взаимодействует с Должником, посредством:

- личных встреч, телефонных переговоров (непосредственное взаимодействие);
- телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
- почтовых отправлений по месту жительства или месту пребывания должника.

7.2. Иные, способы взаимодействия с Должником Кредитора или Агентства, за исключением указанных в п. 7.1, могут быть предусмотрены письменным соглашением между Должником и Кредитором или Агентством.

7.3. Письменное соглашение между Должником и Кредитором содержит указание на конкретные способы взаимодействия с Должником Кредитора или Агентством, с учетом положений п. 9.3 настоящей Политики.

7.4. Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие Кредитора или Агентства, 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 Агентства, осуществляется при соблюдении следующих условий:

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

7.5. Согласие, указанное в п. 7.4 настоящей Политики, должно быть дано в письменной форме в виде отдельного документа, содержащее, в том числе согласие Должника на обработку его персональных данных.

7.6. Должник в любое время вправе отозвать согласие, указанное в п. 7.4 настоящей Политики, сообщив об этом Кредитору или Агентству, 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 Агентству.

7.7. В случае получения такого уведомления Кредитор и (или) Агентство, прекращают осуществлять направленные на возврат Просроченной задолженности взаимодействие с третьими лицами.

7.8. Положения, указанные в п. 7.4 и 7.5 настоящей Политики не применяются к случаям, предусмотренным п. 9.4 настоящей Политики, касающимся взаимодействия:

- Кредитора (цедента) с другим лицом (цессионарием) при переходе к такому лицу права требования и в ходе переговоров об уступке права требования;
- 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.

8. ОГРАНИЧЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СПОСОБОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ

8.1. Взаимодействие с Должником, направленное на возврат Просроченной задолженности, первыми двумя способами, предусмотренными п. 7.3 настоящей Политики вправе осуществлять только:

- Кредитор, в том числе новый кредитор, при переходе к нему прав требования (с учетом ограничений, предусмотренных действующем законодательством);
- лицо, действующее от имени и (или) в интересах Кредитора, только в том случае, если оно является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр (Агентство).

8.2. Новый кредитор, к которому перешло право требования, возникшее из договора потребительского кредита (займа), вправе осуществлять с Должником взаимодействие, направленное на возврат Просроченной задолженности, первыми двумя способами, предусмотренными п. 7.3 настоящей Политики, только если такой новый Кредитор является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр, за исключением случаев, когда Должник ранее отказался от взаимодействия.

8.3. Ограничения, предусмотренные п. 8.2 настоящей Политики, не применяются в отношении государственных органов, органов местного самоуправления и государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов» в случае перехода к ним права требования к должнику.

8.4. Ограничения, предусмотренные п. 8.2 настоящей Политики, не применяются к новому кредитору, к которому права требования перешли до 1 января 2017 года.

8.5. Кредитор не допускает 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.

8.6. Кредитор не допускает 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.

9. ОБЯЗАННОСТИ КРЕДИТОРА ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ДЕЙСТВИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ВОЗВРАТ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

9.1. Кредитор не отказываться от взаимодействия с Должниками и/или их представителями в случае, если Должник и/или его представители выражают такое желание.

9.2. Взаимодействие с представителями Должника, его родными и близкими осуществляется только с учетом соблюдения норм, предусмотренных действующим законодательством РФ.

9.3. Кредитор, при осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, обязан:

- действовать добросовестно и разумно;
- выбирать форму общения с Должником, соответствующую требованиям действующего законодательства, комфортную для обеих сторон (СМС, письма, телефон, автоинформатор, личные встречи, электронная почта) и способствующую достижению цели взыскания Просроченной задолженности;
- корректно и уважительно относиться к Должнику, а так же проинформировать своих штатных сотрудников о порядке общения с Должником. В случае доказанных нарушений, к штатным сотрудникам Кредитора будет применяться дисциплинарное взыскание;
- не использовать запрещенные законом методы взыскания задолженности;
- не применять к Должнику и иным лицам физической силы, либо угрозу ее применения; – не применять угрозу убийством или причинения вреда здоровью;
- не уничтожать или повреждать имущество, либо угрожать таким уничтожением или повреждением;
- не оказывать психологическое давление на Должника и иных лиц, с использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство Должника и иных лиц;
- не беспокоить Должника 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;
- не создавать у Должника и иных лиц впечатление, что они действует в качестве органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц указанных органов либо сообщать о действии по их поручению, если Кредитор не имеет на то соответствующих полномочий;
- предоставлять Должнику информацию о размере и структуре его задолженности, о наименовании займодавца, о сроках, порядке и способах погашения Просроченной задолженности;
- не вводить Должника и третьих лиц в заблуждение относительно правовой природы и размера неисполненного обязательства, характера и оснований возникновения Просроченной задолженности, сроков исполнения обязательства и последствий отказа от его погашения, а также требовать уплаты Просроченной задолженности, наличие которой документально не подтверждено;
- не вводить Должника и третьих лиц в заблуждение относительно передачи вопроса о возврате просроченной задолженности на рассмотрение суда, последствий неисполнения обязательства для Должника и третьих лиц, возможности применения к Должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования;
- ввести запрет на получение наличных денежных средств от Должника в погашение просроченной задолженности по займам непосредственно работниками Агентства, если иное прямо не указано в договоре, заключенном между Кредитором и Агентством.

– не использовать любой другой неправомерный способ причинения вреда Должнику и иным лицам или злоупотребление правом.

9.4. Кредитор или Агентство, при совершении действий, направленных на возврат Просроченной задолженности, без согласия Должника не передают (не сообщают) третьим лицам или не делают доступными для них сведения о Должнике, Просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные Должника.

9.5. Согласие, указанное п.9.4 настоящей Политики, дается в виде согласия Должника на обработку его персональных данных в письменной форме в виде отдельного документа.

9.6. Вне зависимости от наличия согласия Должника Кредитор вправе передавать сведения, указанные в п. 9.4 настоящей Политики, 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 (далее – Банку России), государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов», Акционерному обществу «Единый институт развития в жилищной сфере» и его организациям, предусмотренным ст. 3 Федерального закона N 225-ФЗ от 13 июля 2015 года "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.

9.7. Должник в любое время вправе отозвать согласие, указанное п. 9.4 настоящей Политики, сообщив об этом лицу, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

9.8. В случае получения такого уведомления об отзыве согласия Кредитор и (или) Агентство, прекращают передачу (сообщение) третьим лицам сведений о Должнике, Просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные Должника.

9.9. Вне зависимости от наличия согласия Должника, предусмотренного п. 9.4 настоящей Политики, Кредитор не раскрывает сведения о Должнике, Просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных Должника неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения таких сведений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы Должника.

9.10. В случае привлечения Кредитором Агентства для возврата Просроченной задолженности и взаимодействия с Должником первыми двумя способами, предусмотренными п. 7.3 настоящей Политики, Кредитор прекращает взаимодействие с Должником указанными способами.

9.11. Кредитор не привлекает одновременно двух и более Агентств для осуществления возврата просроченной задолженности и взаимодействия с Должником первыми двумя способами, предусмотренными п. 7.3 настоящей Политики.

10. УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СПОСОБОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ

10.1. Кредитор или Агентство, не осуществляют по своей инициативе взаимодействие с Должником первым способом, предусмотренным п. 7.3 настоящей Политики (непосредственное взаимодействие):

- со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания Должника банкротом;
- с Должником с момента получения документов, подтверждающих наличие оснований, свидетельствующих, что он:
 - а) является лицом, лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности, в том числе по основаниям, предусмотренным п. 1 ст. 30 Гражданского кодекса РФ; б) находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;
 - в) является инвалидом первой группы;
 - г) является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).

10.2. В случае если Должник не предоставил документы, подтверждающие наличие оснований, указанных в п. 10.1 настоящей Политики, их наличие считается неподтвержденным.

10.3. Кредитор или Агентство, не осуществляют по своей инициативе непосредственное взаимодействие с Должником:

- в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания Должника, известным Кредитору и Агентству;
- посредством личных встреч более одного раза в неделю; – посредством телефонных переговоров:
 - а) более одного раза в сутки;
 - б) более двух раз в неделю;
 - в) более восьми раз в месяц.

10.4. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе Кредитора или Агентства, Должнику сообщается:

- фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;
- фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование Кредитора, а также Агентства.

10.5. Кредитор или Агентство, не осуществляет по своей инициативе непосредственное взаимодействие с Должником посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи:

- в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания Должника, известному Кредитору и (или) Агентству; – общим числом:
 - а) более двух раз в сутки;
 - б) более четырех раз в неделю;
 - в) более шестнадцати раз в месяц.

10.6. В телеграфных сообщениях, текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, в целях возврата просроченной задолженности, Должнику сообщаются:

- фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование Кредитора, а также Агентства;

- сведения о факте наличия просроченной задолженности (без указания ее размера и структуры);

- номер контактного телефона Кредитора, а также Агентства.

10.7. Кредитор или Агентство во всех сообщениях, направляемых Должнику в целях возврата просроченной задолженности посредством почтовых отправлений по месту жительства или месту пребывания Должника указывают:

- информацию о Кредиторе или Агентстве:

- 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 Агентства (при наличии);

- фамилию, имя и отчество (при наличии) и должность лица, подписавшего сообщение;

- сведения о договорах и об иных документах, являющихся основанием возникновения права требования к Должнику;

- сведения о размере и структуре просроченной задолженности, сроках и порядке ее погашения (в случае, если к новому кредитору перешли права требования прежнего Кредитора в части, указывается объем перешедших к Кредитору прав требования);

- реквизиты банковского счета, на который могут быть зачислены денежные средства, направленные на погашение просроченной задолженности.

10.8. Весь текст в сообщениях, направляемых Должнику посредством почтовых отправлений, и в прилагающихся к ним документах отображается четким, хорошо читаемым шрифтом.

10.9. Кредитор или Агентство, при осуществлении непосредственного взаимодействия с Должником посредством телефонных переговоров использует только абонентские номера, выделенные на основании заключенного между Кредитором или Агентством, и оператором связи договора об оказании услуг телефонной связи. При этом информация 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 является открытой.

10.10. Взаимодействие с Должником осуществляется на русском языке.

10.11. Должник и Кредитор могут, в том числе при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности, заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с Должником по инициативе Кредитора или Агентства, отличную от предусмотренной п. 10.5 и 10.7 настоящей Политики.

11. ОГРАНИЧЕНИЕ ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ

11.1. Должник вправе направить Кредитору и (или) Агентству, заявление, касающееся взаимодействия с Должником первыми двумя способами, предусмотренными п. 7.3 настоящей Политики, с указанием на:

- осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя; – отказ от взаимодействия.

11.2. Форма заявления, указанного в п. 11.1 настоящей Политики утверждается уполномоченным органом.

11.3. Заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку. Данное положение применяется с 1 января 2017 года.

11.4. 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.

11.5. В качестве представителя Должника, может выступать только адвокат.

11.6. В случае получения заявления, Кредитор или Агентство, будут осуществлять взаимодействие только с указанным представителем.

11.7. Заявление Должника об отказе от взаимодействия может быть направлено Кредитору и (или) Агентству, не ранее чем через 4 (четыре) месяца с даты возникновения просрочки исполнения Должником обязательства.

11.8. Заявление Должника об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения срока, указанного в п. 11.7 настоящей Политики, считается недействительным.

11.9. В случае получения заявления Должника об отказе от взаимодействия после 4 (четырех) месяцев с даты возникновения просрочки исполнения Должником обязательства, Кредитор или Агентство, прекращают по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником первыми двумя способами, предусмотренными п. 7.3 настоящей Политики.

11.10. 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 2 (два) месяца.

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

11.12. 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 в предусмотренном законом порядке, по истечении 1 (одного) месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании Просроченной задолженности.

11.11. Должник в любое время вправе отменить свое заявление, указанное в п. 11.1 настоящей Политики, 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.

11.12. В отношении Должника, находящегося под попечительством и ограниченного в дееспособности, заявление, указанное в п. 11.1 настоящей Политики, может быть подано его попечителем.

11.13. В случае получения Кредитором или Агентством, заявления, указанного в п. 11.1 настоящей Политики, с нарушением требований действующего законодательства Кредитор или Агентство, разъясняет Должнику порядок оформления такого заявления Должником 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 10 (десяти) рабочих дней со дня получения такого заявления Должника.

11.14. Указанное в п. 11.1 настоящей Политики 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.

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

12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ ДОЛЖНИКОВ

12.1. Кредитор и Агентство должен своевременно и объективно рассматривать все обращения и претензии Должников и третьих лиц.

12.2. Кредитор и Агентство, отвечают на претензии и обращения Должника по содержащимся в таком обращении или претензии вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания.

12.3. Ответы на претензии и обращения даются в письменном виде в течение 30 (тридцати) дней с момента их получения.

12.4. В ответе также должны содержаться мотивированные ответы на все вопросы и замечания к работе Кредитора или Агентства, содержащиеся в претензии. В данном случае, порядок рассмотрения претензий может быть предусмотрен договором между Кредитором и Агентством.

12.5. Контроль за корректностью, достоверностью и своевременностью порядка урегулирования претензий может осуществляться комиссией СРО, в заседаниях которой могут принимать участие представители ЦБ РФ.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Настоящая Политика утверждена Приказом директора ООО МКК «Деньги населению-М» № 001/ДН от «01» января 2017 г. и вступает в силу с «01» января 2017 г.

13.2. Изменения и дополнения в Политику вносятся на основании Приказа Директора ООО МКК «Деньги населению-М».

13.3. Если отдельные пункты настоящей Политики вступают в противоречие с действующим законодательством Российской Федерации и уставом Кредитора, эти пункты утрачивают силу и в части регулируемых этими пунктами вопросов следует руководствоваться нормами действующего законодательства Российской Федерации и устава Кредитора до момента внесения соответствующих изменений в настоящую Политику.



14. ИНФОРМАЦИЯ О КРЕДИТОРЕ

1. Местонахождения постоянно действующего исполнительного органа:
455051, Челябинская обл., г. Магнитогорск, ул. Труда, дом № 31а, офис 3.
2. Контактный телефон, по которому осуществляется связь с Займодавцем:
8-3519-55-03-74
3. Официальный сайт Займодавца в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» dengiclick.ru
4. Информация о внесении сведений в государственный реестр микрофинансовых организаций **№ 651503475006465 от «19» мая 2015 г.**