

УТВЕРЖДЕН  
Решением Совета Союза  
Протокол №261  
От «17» мая 2019г.

УТВЕРЖДЕН  
с изменениями  
Решением Совета Союза  
Протокол № 313  
От «27» августа 2020 г.

**Внутренний стандарт  
Союза «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС»  
«О требованиях к деятельности членов Союза «МИКРОФИНАНСОВЫЙ  
АЛЬЯНС» направленной на возврат просроченной задолженности»**

**Москва, 2019 год**

## **Оглавление**

Оглавление.....	2
1. Общие положения.....	3
2. Общие стандарты и правила взыскания просроченной задолженности .....	3
3. Стандарты и правила работы с информацией.....	5
4. Стандарты и правила взаимодействия МФО с агентами и цессионарями .....	7
5. Стандарты и правила взаимодействия МФО с должниками.....	8

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт Союза «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС» - «О требованиях к деятельности членов Союза «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС» направленной на возврат просроченной задолженности» (далее - Стандарт) разработан на основе положений 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» и устанавливает требования к деятельности членов Союза «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» (далее – члены СРО) направленной на возврат просроченной задолженности, правила взаимодействия с должниками и третьими лицами в процессе осуществления членами СРО такой деятельности.

1.2. 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 (за исключением случаев, когда деятельность по возврату задолженности осуществляется параллельно с исполнительным производством).

1.3. Термины и определения, используемые в настоящем стандарте:

Должник - физическое или юридическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство перед микрофинансовой организацией.

Микрофинансовая организация (далее по тексту — МФО) — микрофинансовая организация, являющаяся членом СРО.

СРО — саморегулируемая организация Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»

Третьи лица - члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи, другие физические лица имеющие взаимоотношения с должником

Агент - лицо, осуществляющее деятельность по несудебному взысканию просроченной задолженности от имени и (или) в интересах МФО.

Цессионарий - лицо, приобретающее, принадлежащие МФО, права требования по договорам займа.

Профессиональные взыскатели (далее - ПВ) – организации, привлекаемые МФО для осуществления деятельности по взысканию просроченной задолженности.

1.5. Настоящий Стандарт обязателен для исполнения всеми членами СРО.

1.6. Члены СРО обязаны обеспечить выполнение требований настоящего

Стандарта организациями и/или агентами, привлеченными членами СРО к осуществлению деятельности по возврату просроченной задолженности.

1.7. Члены СРО обязаны включать в договоры цессии условия об обязанности цессионария выполнять требования настоящего Стандарта.

1.8. В случае выявления нарушений требований Стандарта цессионариями и/или агентами, члены СРО обязаны требовать от нарушителей устранения нарушений и/или привлекать их к материальной ответственности.

## **2. Общие требования к деятельности по взысканию просроченной задолженности**

### 2.1. МФО обязана:

1) осуществлять взыскание просроченной задолженности в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, положениями настоящего Стандарта;

2) возлагать обязанности по осуществлению деятельности по возврату просроченной задолженности на лиц, имеющих опыт и/или знания в области возврата просроченной задолженности либо в таких областях, как оказание финансовых, юридических услуг, либо обеспечить обучение таких работников до начала осуществления ими взаимодействия с должниками с целью возврата просроченной задолженности;

3) разработать и утвердить:

- типовые сценарии ведения переговоров при личных встречах и телефонных переговорах;

- типовые формы почтовых отправлений, направляемых должникам, смс-сообщений, телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых должникам по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи.

При осуществлении деятельности по взысканию просроченной задолженности работники МФО должны использовать типовые сценарии и типовые формы, разработанные и утвержденные МФО.

### 2.2. МФО не вправе:

1) заключать соглашение, предусматривающее изменение установленной законодательством частоты взаимодействия с должником по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, на стадии оформления договора займа. Такое соглашение может быть заключено только с должником, т.е. лицом, имеющим просроченное денежное обязательство;

2) взаимодействовать с третьими лицами, не указанными должником однозначно в согласии на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом. Инициативный поиск МФО или профессиональным взыскателем контактных данных третьих лиц, даже посредством открытых источников, не допускается;

3) использовать в ходе взаимодействия с должником или третьими лицами товарный знак (бренд), под которым осуществляют деятельность МФО или профессиональный взыскатель, без сообщения должнику обязательной информации, определенной частью 4 статьи 6 Федерального закона от 03.07.2016

№ 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»

2.3. В целях контроля за исполнением настоящего Стандарта МФО назначает сотрудника (создает структурное подразделение) ответственного за контроль соблюдения требований настоящего стандарта при осуществлении деятельности, направленной на взыскание просроченной задолженности. Данный сотрудник (руководитель структурного подразделения) не должен подчиняться руководителю подразделения, осуществляющего взыскание просроченной задолженности, и в структуре их вознаграждения должна отсутствовать материальная заинтересованность в выполнении плана по размеру возвращенной МФО просроченной задолженности должников,

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

Для выполнения функций сотрудника, осуществляющего контроль соблюдения требований настоящего стандарта при выполнении действий, направленных на взыскание просроченной задолженности, могут привлекаться сотрудники иных организаций. При этом ответственность за качество контроля сохраняется за соответствующим сотрудником МФО.

### **3. Стандарты и правила работы с информацией**

3.1. Не допускается введение должника в заблуждение. МФО обязана предоставлять должникам и третьим лицам полную и достоверную информацию о себе и своей деятельности. При непосредственном взаимодействии с должником работник МФО обязан называть наименование МФО, фамилию, имя и отчество (при наличии) работника, осуществляющего взаимодействие с должником или третьим лицом. В случае привлечения профессионального взыскателя, наименование профессионального взыскателя и наименование кредитора, перед которым у должника имеется задолженность.

3.2. Не допускается раскрытие персональных данных должника с нарушением законодательства Российской Федерации, а также сведений, составляющих частную жизнь должника.

3.3. В целях защиты информации о должнике МФО обязана заключить соглашение о конфиденциальности информации о заемщике с каждым работником, имеющим доступ к такой информации. Положения соглашения о конфиденциальности могут быть включены в трудовой договор, заключенный с работником или должностную инструкцию. Соглашение о конфиденциальности должно содержать меры ответственности за разглашение конфиденциальной информации, положения о компенсации работником ущерба, причиненного

МФО вследствие нарушения соглашения, штрафные санкции за указанные нарушения.

#### **4. Стандарты и правила взаимодействия МФО с агентами, цессионариями и профессиональными взыскателями**

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

4.2. МФО вправе привлекать организации, осуществляющие профессиональную деятельность по взысканию просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности и состоящие в соответствующем реестре, который ведет ФССП, в качестве цессионариев 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 заемщика, полученном кредитором после возникновения у заемщика просроченной задолженности по договору потребительского кредита (займа).

4.3. Иные лица могут быть привлечены МФО в качестве агента при условии, что взаимодействие с должником будет осуществляться с соблюдением требований данного Стандарта.

4.4. МФО при выборе профессиональных взыскателей целесообразно учитывать:

- деловую репутацию (использование информации о принятых судебных решениях по статье 14.57 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, наличие/отсутствие негативной информации в общедоступных источниках о деятельности профессиональных взыскателей);
- готовность соблюдать положения Стандарта.

4.5. В случае выявления МФО фактов неисполнения профессиональными взыскателями положений Закона № 230-ФЗ и настоящего Стандарта МФО в обязательном порядке:

4.5.1. информирует ФССП России о выявленных признаках нарушения профессиональными взыскателями при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности (по факту установления таких признаков, но не позднее 7 календарных дней с момента выявления);

4.5.2. информирует Роскомнадзора о выявленных признаках нарушения в области защиты персональных данных (по факту установления таких признаков, но не позднее 7 календарных дней с момента выявления);

4.5.3. предупреждает о расторжении договора с профессиональным взыскателем (целесообразно определить количественный показатель допущенных профессиональным взыскателем нарушений для применения такой меры)

4.5.3. налагает штраф (целесообразно определить базу для определения размера штрафа или определить фиксированный размер штрафа);

4.5.4. расторгает договор с профессиональным взыскателем (целесообразно определить условия, при которых применяется такая мера, а также срок прекращения с профессиональным взыскателем договорных отношений).

4.6. МФО в течении 5 рабочих дней с даты заключения договора с профессиональным взыскателем направляет информацию в СРО о заключенном договоре.

4.7. МФО информирует СРО о всех фактах неисполнения профессиональными взыскателями положений Закона № 230-ФЗ и настоящего Стандарта МФО в обязательном порядке, не позднее 5 рабочих дней с момента выявления нарушения.

## **5. Стандарты и правила взаимодействия МФО с должниками**

5.1. МФО обязана действовать добросовестно и разумно. При взаимодействии с должником, третьим лицом и представителем должника – юридического лица (здесь и далее в настоящем разделе Стандарта под должником понимается должник-физическое лицо, третье лицо и представитель должника – юридического лица) работник МФО обязан придерживаться делового и вежливого стиля общения.

5.2. 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.

5.3. 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, утвержденными МФО.

5.4. 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 неопределенному кругу лиц, а также материальный ущерб.

5.5. 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.

5.6. МФО обязана 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.

5.7. 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 путем 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).

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

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

## **6. Заключительные положения**

6.1. Настоящий Стандарт вступает в силу с даты его опубликования на официальном сайте СРО.

6.2. Положения настоящего Стандарта распространяются на отношения, возникшие до дня вступления в силу настоящего Стандарта.