

УТВЕРЖДЕН  
В новой редакции  
Решением Совета Союза  
Протокол № 8-23  
от «19» апреля 2023 г.

**Внутренний стандарт**  
**Союза «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС»**  
по работе с просроченной задолженностью

г. Москва

1.1 Настоящий Стандарт Союза «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС» (далее - Стандарт), устанавливает требования к осуществлению деятельности по возврату задолженности и общие принципы осуществления 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 Настоящий Стандарт обязателен для исполнения всеми членами Союза «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС».

1.4 Члены Союза «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС» обязаны соблюдать требования Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", Федерального закона от 03.07.2016 N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации", Базового стандарта совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке.

1.5 Член Союза «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС» не вправе:

- осуществлять телефонный контакт с должником в неподходящее время;
- осуществлять телефонные звонки должнику с целью оскорбить или вывести его из себя;
- контактировать с должником или с третьими лицами по поводу

задолженности и ее взыскании по месту работы должника;

- по собственной инициативе самостоятельно осуществлять личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие), а также направлять телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи в случае привлечения другого лица для осуществления от его имени и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником;
- сообщать о применении каких-либо мер, которые либо не могут быть приняты по закону, либо не будут предприняты на самом деле;
- предоставлять должнику неверные данные о характере и сумме задолженности;
- использовать обценную лексику и оскорбления при общении с должником;
- вовлекать сторонних людей в обсуждение деталей задолженности;
- применять угрозу размещения или размещение ложной информации о задолженности;
- взыскивать неоправданные суммы - взыскание любых сумм, идущих вразрез с положениями договора займа и (или) действующего законодательства.

1.6 Член Союза «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС» при заключении договора цессии, по которому передается право требования к должнику, или агентского договора (обсуждение и согласование договорных условий), в рамках которого осуществляется деятельность по взысканию задолженности в интересах члена Союза «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС», руководствуется вышеназванными основными началами деятельности по взысканию задолженности (п.1.5 настоящего Стандарта).

1.7. Настоящий Внутренний стандарт вступает в силу со дня его размещения на официальном сайте Союза «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса».

1.8. Признать утратившим силу Внутренний стандарт «О требованиях к деятельности членов Союза «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС» направленной на возврат просроченной задолженности», утвержденный решением Совета Союза Протокол № 313 от 27.08.2020.