

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора АО «ЦДУ»
от «01» сентября 2020 года № 01/0920

СТАНДАРТ
Акционерного общества «Центр Долгового Управления»
по работе с просроченной задолженностью физических лиц и взаимодействию
с должниками

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Стандарт по работе с просроченной задолженностью физических лиц и взаимодействию с должниками (далее — Стандарт) Акционерного общества «Центр Долгового Управления» разработан в соответствии с гражданским законодательством РФ и Федеральным законом РФ 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» и устанавливает правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц (совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности физических лиц), возникшей из денежных обязательств.

Правовое регулирование деятельности по возврату просроченной задолженности (действий, направленных на возврат просроченной задолженности) осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом РФ 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», другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также международными договорами Российской Федерации.

Термины и определения, используемые в настоящем Стандарте:

Должник – физическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство.

Кредитор (Общество) – Акционерное общество «Центр Долгового Управления», ОГРН: 5087746390353, ИНН: 7730592401, регистрационный номер записи в государственном реестре юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности 11/18.77000-КЛ, местонахождение ЕИО: г. Москва, ул. Наметкина, д. 15, эт. 1, пом. I, ком. 01-06, почтовый адрес: 117420, г. Москва, а/я. 85, основные контактные данные, по которым осуществляется взаимодействие с Должниками по вопросам возврата просроченной задолженности: тел. + 7 (495) 587 77 07, эл. почта: info@gkcdu.ru.

Третьи лица – члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, действующие от его имени и (или) в его интересах.

Представитель должника – адвокат, получивший в установленном порядке статус адвоката и право осуществлять адвокатскую деятельность.

В соответствии с Федеральным законом №230–ФЗ деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности вправе осуществлять только юридические лица, включенные в соответствующий государственный реестр, ведение которого на основании постановления Правительства осуществляет Федеральная служба судебных приставов.

2. СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ

2.1. В качестве способов взаимодействия кредитора с должником в соответствии с Федеральным законом РФ 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» предусмотрены:

- 1) личные встречи, телефонные переговоры;
- 2) телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
- 3) почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.

2.2. Иные способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, могут быть предусмотрены письменным соглашением между должником и кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах (Приложение № 1).

2.3. Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения, указанного в п. 2.2. настоящего Стандарта, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего заявления (Приложение № 2) через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности, взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением.

2.4. Заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства. Заявление должника об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным.

2.5. В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу действие заявления должника об отказе от взаимодействия и связанных с ним ограничений приостанавливается на два месяца. В течение указанного срока допускается осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником с соблюдением иных ограничений, предусмотренных с Федеральным законом РФ 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»». 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 порядке, предусмотренном настоящей статьёй, по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

2.6.1. Должник вправе направить кредитору заявление (Приложение № 3) о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя. Заявление должника должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты.

2.7. Взаимодействие кредитора с любыми третьими лицами может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:

1) имеется согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом (Приложение № 3);

2) третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

2.8. Согласие на взаимодействие кредитора с третьими лицами должно быть дано в письменной форме в виде отдельного документа, содержащее в том числе согласие должника на обработку его персональных данных.

2.9. Положения настоящего Стандарта не применяются в следующих случаях:

1) при взаимодействии кредитора (цедента) с другим лицом (цессионарием) при переходе к такому лицу права требования и в ходе переговоров об уступке права требования;

2) при взаимодействии 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.

3. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ДЕЙСТВИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ВОЗВРАТ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

3.1. Согласно статье 6 Федерального закона РФ 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» не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия кредитора, связанные в том числе с:

1) применением к должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью;

2) уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожения или повреждения;

3) применением методов, опасных для жизни и здоровья людей;

4) оказанием психологического давления на должника и иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц;

5) введением должника и иных лиц в заблуждение относительно:

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

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

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

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

4. УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СПОСОБОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ

4.1. Условия осуществления взаимодействия с должником отражены в статье 7 Федерального закона РФ 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»». Так, по инициативе кредитора не допускается взаимодействие с должником посредством личных встреч и телефонных переговоров:

1) со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания должника банкротом;

2) с должником с момента получения документов, подтверждающих наличие оснований, свидетельствующих, что он:

- а) является лицом, лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности.
- б) находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;
- в) является инвалидом первой группы;
- г) является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).

4.2. Не допускается 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 (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах.

Также не допускается взаимодействие:

- посредством личных встреч более одного раза в неделю;
- посредством телефонных переговоров более одного раза в сутки, более двух раз в неделю, более восьми раз в месяц;
- посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи более двух раз в сутки, более четырех раз в неделю, более шестнадцати раз в месяц.

4.3. При взаимодействии с должником кредитор обязан сообщить следующие сведения:

- ФИО физического лица, осуществляющего взаимодействие;
- наименование кредитора;
- ФИО лиц, действующих от его имени и (или) в его интересах;
- номер контактного телефона кредитора.

4.4. При взаимодействии с должником Кредитор обязан вести перечень сотрудников, осуществляющих взаимодействие с должником, а также журнал учета взаимодействия с должником.

4.5. При осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности юридические лица (наряду с другими обязательствами, предусмотренными Федеральным законом РФ 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»») обязаны вести аудиозаписи всех случаев личных встреч и телефонных переговоров с должниками и иными лицами, а также обеспечить запись всех текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи.

5. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ

5.1. При взаимодействии с должником, третьим лицом, представителем должника – юридического лица работник обязан придерживаться делового и вежливого стиля общения. Работник обязан действовать добросовестно и разумно.

5.2. При взаимодействии с должником работники не имеют права унижать честь и достоинство должника, оскорблять должника, использовать ненормативную лексику. При

взаимодействии с должником работник обязан обращаться исключительно на «Вы», вести переговоры исключительно в уважительном тоне и избегать фамильярного общения.

5.3. Работники 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.

5.4. Не допускается разглашение информации о задолженности, персональных данных должника третьим лицам, в т.ч. посредством направления сообщений через социальные сети, если иное не разрешено законодательством Российской Федерации.

5.5. Работник обязан предоставлять должникам информацию о размере и структуре задолженности должника, о сроках и порядке погашения задолженности, а также иную информацию, предоставление которой обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации. Не допускается вводить должников в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности и последствий отказа от ее погашения, а также требовать уплаты задолженности, наличие которой не подтверждено надлежащим образом (установленным законодательством Российской Федерации способом).

5.6. Работникам категорически запрещается представляться сотрудниками государственных органов или органов местного самоуправления и/или их представителями. Работнику запрещается вводить должников и третьих лиц в заблуждение, представляясь работником/представителем иного юридического лица при отсутствии полномочий (включая, но не ограничиваясь, при личных встречах, при проведении телефонных переговоров, отправке сообщений посредством сетей электросвязи и/или отправке уведомлений в виде документов).

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

6. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Контактная информация лиц, ответственных за рассмотрение жалоб и запросов:

Корпоративный сайт www.gkcdu.ru — раздел «Обратная связь»

8 (495) 587-7707 - телефон Единого контакт-центра.

Приложение №1
к СТАНДАРТУ Акционерного общества
«Центр Долгового Управления»
по работе с просроченной задолженностью
физических лиц и взаимодействию с должниками
утвержденного Приказом Генерального директора
АО «ЦДУ» от «01» сентября 2020 года №01/0920

Соглашение о способах взаимодействия с должником

г. Москва

«___» _____ 20__ г.

Акционерное общество «Центр Долгового Управления» (АО «ЦДУ»), ОГРН:5087746390353, ИНН: 7730592401, в лице Генерального директора Ямпольской Елены Александровны, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем Кредитор с одной стороны, и

(Ф. И. О. должника, дата рождения, серия и номер паспорта, наименование органа, выдавшего паспорт, дата выдачи), именуемый в дальнейшем "Должник", с другой стороны, а вместе именуемые Стороны, заключили настоящее соглашение о следующем:

1.1. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, возникшей по договору _____ (наименование договора) от «___» _____ 20__ г. N _____, заключенному между МФО/Кредитной организации _____ и Должником, АО «ЦДУ» вправе взаимодействовать с должником, используя следующие способы взаимодействия:

-

(указать конкретные способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.).

1.2. Не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия Кредитора, связанные в том числе с:

- применением к Должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью;
- уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожения или повреждения;
- применением методов, опасных для жизни и здоровья людей;
- оказанием психологического давления на Должника и иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство Должника и иных лиц;
- введением Должника и иных лиц в заблуждение относительно:
 - а) правовой природы и размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения Должником, сроков исполнения обязательства;
 - б) передачи вопроса о возврате просроченной задолженности на рассмотрение суда, последствий неисполнения обязательства для Должника и иных лиц, возможности применения к Должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования;
 - в) принадлежности Кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, к органам государственной власти и органам местного самоуправления;

- любым другим неправомерным причинением вреда Должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

1.3. По инициативе Кредитора не допускается непосредственное взаимодействие с Должником:

- в рабочие дни в период с _____ до _____ часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с _____ до _____ часов по местному времени по месту жительства или пребывания Должника, известному Кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;

- посредством личных встреч более одного раза в неделю;

- посредством телефонных переговоров более одного раза в сутки, более двух раз в неделю, более восьми раз в месяц.

1.4. По инициативе Кредитора не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с Должником посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи:

1) в рабочие дни в период с _____ до _____ часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с _____ до _____ часов по местному времени по месту жительства или пребывания Должника, известному Кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах не более _____ (количество) в неделю, _____ (количество) в месяц.

1.5. Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения настоящего Соглашения, сообщив об этом Кредитору путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.

1.6. В случае получения такого уведомления Кредитор не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с Должником способами, предусмотренными настоящим Соглашением.

Кредитор:

Должник:

Акционерное общество «Центр Долгового
Управления»;
ОГРН: 5087746390353, ИНН: 7730592401
Адрес местонахождения: 117420, г. Москва, ул.
Наметкина, д. 15.

_____ Ямпольская Е.А.

_____ (ФИО должника)

Заявление
должника об осуществлении взаимодействия с кредитором и (или) лицом,
действующим от его имени и (или) в его интересах, только через
представителя либо об отказе от взаимодействия

Заявитель _____
(фамилия, имя и отчество (при наличии))

Документ, удостоверяющий личность заявителя: _____

серия _____ номер _____ выдан « _____ » _____ г.

_____ (кем выдан)

Адрес места жительства заявителя: _____

Контактные телефоны заявителя: _____
(указываются номера телефонов с кодом города)

Адрес электронной почты заявителя (при наличии): _____

1.* Прошу при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности,

_____ (номер и дата документа, подтверждающего возникновение задолженности)
осуществлять взаимодействие со мной способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 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», через моего представителя

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии))

Номер удостоверения адвоката: _____

Реестровый номер и дата включения в реестр адвокатов субъекта Российской Федерации,
наименование реестра: _____

* Заполняется должником в случае принятия решения об осуществлении взаимодействия предусмотренными способами через представителя.

Контактные телефоны представителя: _____.
(указываются номера телефонов с кодом города)

Адрес электронной почты представителя: _____.

Почтовый адрес представителя: _____.

2. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности,

_____ (номер и дата документа, подтверждающего возникновение задолженности)
сообщаю об отказе от взаимодействия со мной способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 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».

Заявление составлено « ____ » _____ Г.

Подпись заявителя

(фамилия, имя и отчество (при наличии))

СОГЛАСИЕ

**на взаимодействие кредитора с третьими лицами при осуществлении действий,
направленных на возврат просроченной задолженности и сопряженную с таким
взаимодействием на обработку персональных данных**

Я, _____,
_____ (должник ___), зарегистрирован ___ по адресу: _____, документ,
удостоверяющий личность: _____, (наименование
документа, N, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе), при осуществлении
Кредитором» (АО «ЦДУ», ОГРН: 5087746390353, ИНН: 7730592401) действий, направленных
на возврат просроченной задолженности по предоставленному мне займу, даю согласие на
взаимодействие со следующими лицами:

- a) Моей женой _____,
- b) Ф.И.О. – совместно проживающим со мной членом моей семьи.
- c) Ф.И.О. – моим родственником.
- d) Ф.И.О. – моим знакомым, предоставившем обеспечение по договору займа.

Даю согласие кредитору на обработку в целях такого взаимодействия, следующих моих
персональных данных:

a) Моих идентификационных данных и реквизитов для связи, указанных в договоре
займа, а также персональные данные третьих лиц, осуществляющих взаимодействие с
Кредитором.

b) Суммы просроченной задолженности по договору займа, в т.ч. по основному
долгу и по начисленным процентам, общей суммы непогашенной задолженности, суммы
предусмотренных договором штрафных санкций, предъявленных Кредитором в связи с
допущенной просрочкой.

Согласие действует со дня его подписания до дня отзыва. Я вправе в любой момент
отозвать согласие, направив Кредитору уведомление через нотариуса или по почте заказным
письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения соответствующего заявления под
расписку.

" ___ " _____ Г.

Должник:

(подпись) (Ф.И.О.)