

## **Права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности и способы защиты прав получателя финансовой услуги.**

Взаимодействие с должником, направленное на возврат просроченной задолженности, посредством личных встреч, телефонных переговоров, автоматизированного интеллектуального агента (непосредственное взаимодействие), телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг) в случае, предусмотренном частью 11 статьи 4 Федерального закона «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» от 03.07.2016 № 230-ФЗ (далее Закон № 230-ФЗ), либо информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет», вправе осуществлять только Кредитор, в том числе новый кредитор, при переходе к нему прав (требования) по Договору займа, либо профессиональная коллекторская организация, кредитная организация, включенная в перечень кредитных и микрофинансовых организаций и действующая в качестве представителя Кредитора, входящего в одну группу лиц с данной кредитной организацией, либо представителя Кредитора, являющегося специализированным обществом, ипотечным агентом, либо представителя единого института развития в жилищной сфере и его организаций, предусмотренных статьей 3 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 225-ФЗ «О содействии развитию и повышению эффективности управления в жилищной сфере и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

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, не допускается.

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 сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», не допускается.

При осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности должник вправе в любой момент отказаться от исполнения ранее заключенного соглашения с Кредитором, предусматривающего иные способы взаимодействия, нежели способы взаимодействия, установленные Закон № 230-ФЗ, к которым относятся: личные встречи, телефонные переговоры, автоматизированный интеллектуальный агент (непосредственное взаимодействие), телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», а также с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг в случае, предусмотренном частью 11 статьи 4 Закона № 230-ФЗ, либо информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет», письменная корреспонденция, доставляемая по месту жительства или месту пребывания должника операторами почтовой связи, курьером или специальными (курьерскими) службами доставки без непосредственного

взаимодействия, с Кредитором или представителем Кредитора, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте Кредитора или представителя Кредитора в сети «Интернет» либо указанному при заключении договора или иного соглашения между Кредитором и должником или путем вручения под расписку.

В целях возврата просроченной задолженности по Договору займа Кредитор и(или) представитель Кредитора имеет право взаимодействовать 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 представителя Кредитора, только при одновременном соблюдении следующих условий:

- имеется согласие Заемщика на осуществление взаимодействия с третьим лицом в целях возврата его Просроченной задолженности, неустойки и иных платежей (при наличии);
- имеется согласие третьего лица на осуществление с ним взаимодействия.

Должник в любое время вправе отозвать ранее предоставленное согласие на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьими лицами (под которыми понимаются члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица), сообщив об этом Кредитору или представителю Кредитора, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте Кредитора или представителя Кредитора в сети «Интернет» либо указанному при заключении договора или иного соглашения между Кредитором и должником или путем вручения под расписку.

Должник в любое время вправе отозвать ранее предоставленное согласие на обработку его персональных данных, позволяющее Кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах (т.е. представителю Кредитора), при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, передавать (сообщать) третьим лицам (под которыми для целей настоящей статьи понимаются члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица) или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, сообщив об этом, которому дано соответствующее согласие, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте кредитора или представителя кредитора в сети «Интернет» либо указанному при заключении договора или иного соглашения между Кредитором и должником или путем вручения под расписку.

При этом в случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных, если обработка персональных данных необходима для осуществления прав и законных интересов оператора или третьих лиц, в том числе в случаях, предусмотренных Законом № 230-ФЗ.

Вне зависимости от наличия согласия должника раскрытие сведений о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных должника неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения таких сведений в сети «Интернет» или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы и учебы должника не допускается.

Должник (а также попечитель должника, находящегося под попечительством и ограниченного в дееспособности) вправе направить Кредитору и (или) представителю Кредитора заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного должником представителя в отношении таких способов взаимодействия как: 1) личные встречи, телефонные переговоры, автоматизированный интеллектуальный агент (непосредственное взаимодействие), 2) телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и(или) страниц

сайтов в сети «Интернет», а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» либо информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет».

Представителем должника, указанным в таком заявлении, может выступать только адвокат.

В таком заявлении должно быть указано следующее: фамилия, имя и отчество (при наличии) должника, паспортные данные должника (серия, номер, когда и кем выдан), адрес места жительства должника, контактный номер телефона должника, номер и дата Договора займа, дата заявления и подпись должника, а также фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя должника, регистрационный номер адвоката в реестре адвокатов субъекта Российской Федерации, наименование реестра, контактный номер телефона и адрес электронной почты (при наличии) представителя должника, а также почтовый адрес представителя должника или адвокатского образования, в котором адвокат осуществляет свою профессиональную деятельность. Форма заявления установлена Приказом ФССП России от 18.01.2024 № 6 «Об утверждении формы заявления должника об осуществлении взаимодействия с кредитором и (или) представителем кредитора только через представителя либо об отказе от взаимодействия».

В случае получения указанного выше заявления Кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах (т.е. представитель Кредитора), вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие только с указанным должником представителем (адвокатом).

Не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства должник (а также попечитель должника, находящегося под попечительством и ограниченного в дееспособности) вправе направить Кредитору и (или) представителю Кредитора заявление об отказе от взаимодействия посредством личных встреч, телефонных переговоров, автоматизированного интеллектуального агента (непосредственное взаимодействие), телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», а также с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг в случае, предусмотренном частью 11 статьи 4 Закона № 230-ФЗ, либо информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет».

В таком заявлении должно быть указано следующее: фамилия, имя и отчество (при наличии) должника, паспортные данные должника (серия, номер, когда и кем выдан), адрес места жительства должника, контактный номер телефона должника, номер и дата Договора займа, дата заявления и подпись должника. Форма заявления установлена Приказом ФССП России от 18.01.2024 № 6 «Об утверждении формы заявления должника об осуществлении взаимодействия с кредитором и (или) представителем кредитора только через представителя либо об отказе от взаимодействия».

Если заявление об отказе от взаимодействия будет направлено ранее указанного срока, оно будет считаться недействительным.

В случае получения вышеуказанного заявления должника об отказе от взаимодействия по истечении четырех месяцев с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства по Договору займа Кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах (т.е. представитель Кредитора), со дня, следующего за днем получения такого заявления не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником посредством личных встреч, телефонных переговоров, с использованием автоматизированного интеллектуального агента (непосредственное взаимодействие), телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», а также с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг в случае, предусмотренном частью 11 статьи 4 Закона № 230-ФЗ, либо информационных систем и (или)

программ для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет» со дня, следующего за днем получения заявления.

В случае принятия судебного акта о взыскании с должника 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 Законом № 230-ФЗ. 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 вышеуказанном порядке по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

По инициативе Кредитора или представителя Кредитора не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником следующими способами: личные встречи, телефонные переговоры, автоматизированный интеллектуальный агент (непосредственное взаимодействие):

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

Кредитор в течение пяти рабочих дней с даты привлечения представителя Кредитора для осуществления с должником взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, или с даты перехода права требования к иному лицу обязан внести соответствующие сведения в Единый федеральный реестр юридически значимых сведений о фактах деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и иных субъектов экономической деятельности (далее - Единый федеральный реестр сведений о фактах деятельности юридических лиц) и сообщить об этом должнику, направив соответствующее уведомление одним из следующих способов:

- 1) через нотариуса;
- 2) по почте заказным письмом;
- 3) по адресу электронной почты, указанному должником при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником;
- 4) с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг в случае, предусмотренном частью 11 статьи 4 Закона № 230-ФЗ;
- 5) путем вручения уведомления под расписку;
- 6) иным способом, предусмотренным соглашением между Кредитором и должником.

Заемщик имеет иные права и гарантии, не указанные выше, при осуществлении Кредитором (или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах (представителем Кредитора)) действий, направленных на возврат просроченной задолженности:

- право на возврат просроченной задолженности в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- право на добросовестные и разумные действия Кредитора, которые не наносят вред репутации, противоправный моральный и/или материальный вред должнику и иным лицам, а также не связаны с применением 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;

- право на неприкосновенность жилища;
- право на достоверную и полную информацию о наличии, размере, составе, основании и времени возникновения просроченной задолженности, о порядке, сроках, способах ее погашения, а также о последствиях неисполнения обязательств;
- право на достоверную, полную и своевременную информацию о Кредиторе (или его представителе);
- право на вежливое, уважительное отношение в корректной форме;
- право на конфиденциальность в отношении персональных данных должника, а также любой информации по Договору займа (в т.ч. о наличии, размере, структуре и т.д. задолженности);
- право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненные неправомерными действиями Кредитора (или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах (представителя Кредитора));
- иные права и гарантии, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Права должника обеспечиваются, помимо вышеизложенного, установленными законодательством Российской Федерации (Законом № 230-ФЗ;) ограничениями для осуществляемых Кредитором действий, направленных на возврат просроченной задолженности, в том числе в отношении способов, количества, времени и частоты взаимодействия с заемщиком.

В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа должник (его правопреемник, представитель) вправе обратиться к Кредитору с заявлением о реструктуризации задолженности. К заявлению о реструктуризации задолженности должны быть приложены документы, выданные государственными органами или уполномоченными организациями, которые подтверждают наличие следующих обстоятельств, наступивших после получения заемщиком суммы Займа:

- 1) смерть заемщика;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью заемщика или его близких родственников;
- 3) присвоение заемщику инвалидности 1-2 группы после заключения Договора займа;
- 4) тяжелое заболевание заемщика, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании заемщика недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата заемщиком имущества на сумму свыше 500 000 (Пятисот тысяч) рублей;
- 7) потеря работы или иного источника дохода заемщиком в течение срока действия Договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если заемщик имеет несовершеннолетних детей либо семья заемщика в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение заемщиком статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв заемщика в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении заемщика, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле заемщика существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода заемщика и (или) его способность исполнять обязательства по Договору.
- 12) иные обстоятельства по усмотрению Кредитора.

Заявление о реструктуризации и документы, подтверждающие наличие обстоятельств, являющихся основанием для реструктуризации задолженности, могут быть направлены по почте заказным письмом или по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте Кредитора.

В случае отсутствия документов, подтверждающих наличие вышеуказанных

обстоятельств и (или) информации, необходимой и достаточной для рассмотрения заявления, Кредитор в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты получения заявления о реструктуризации задолженности запрашивает недостающие документы и (или) информацию у заемщика посредством направления соответствующего запроса одним из способов по усмотрению Кредитора.

По итогам рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности Кредитор принимает решение о реструктуризации задолженности по Договору займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет заемщику ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в установленные законодательством и нормативно-правовыми актами сроки.

В случае принятия Кредитором решения о реструктуризации задолженности по Договору займа, в ответе заемщику Кредитор предлагает заключить соответствующее соглашение между Кредитором и заемщиком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Кредитор без получения от заемщика заявления о реструктуризации задолженности может предложить заемщику реструктуризацию задолженности. Предложение о заключении соглашения о реструктуризации задолженности размещается Кредитором в Личном кабинете заемщика.

Реструктуризация задолженности по Договору займа может быть предоставлена, например, путем:

- изменения порядка возврата задолженности,
- изменения срока возврата задолженности,
- изменения размера задолженности,
- полного или частичного прощения суммы Займа,
- полного или частичного прощения суммы начисленных процентов,
- уменьшения или неприменения неустойки за несвоевременный возврат суммы Займа,
- рассрочки и (или) отсрочки платежа,
- отказа от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

Указанные способы реструктуризации задолженности по Договору займа не являются исчерпывающими. По соглашению между Кредитором и заемщиком могут быть предусмотрены иные способы реструктуризации задолженности или применение нескольких указанных способов в отношении задолженности по Договору займа.

При направлении заявления о реструктуризации задолженности заемщик должен учитывать, что реструктуризация задолженности является правом, но не обязанностью Кредитора.

Должник и Кредитор вправе, в том числе при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности, заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с должником по инициативе Кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах (представителя Кредитора), отличную от предусмотренной законом, при этом должник вправе в любой момент отказаться от исполнения такого соглашения, сообщив об этом Кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах (представителю Кредитора), путем направления соответствующего уведомления 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 (представитель Кредитора), не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником с частотой, отличной от предусмотренной законом.