

## **Права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности.**

(В соответствии с Федеральным законом "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 N 230-ФЗ, Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" и "Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации"(утв. Банком России 22.06.2017)

### **1. Получатель финансовой услуги при возникновении у него просроченной задолженности вправе:**

- Заключить с кредитором Соглашение о дополнительных к установленным 230-ФЗ способах взаимодействия и вправе в любой момент отказаться от исполнения указанного соглашения, сообщив об этом кредитору;
- Отказать кредитору во взаимодействии кредитора с третьими лицами(родственниками, сослуживцами, соседями) должника по вопросам просроченной задолженности или в любой момент отозвать данное им ранее согласие на такое взаимодействие;
- Отказать кредитору во взаимодействии кредитора с третьими лицами(родственниками, сослуживцами, соседями) должника по вопросам просроченной задолженности или в любой момент отозвать данное им ранее согласие на такое взаимодействие;
- Отказать кредитору передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и иные персональные данные должника, кроме случая, когда лицо, действующее от имени и (или) в интересах кредитора, является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр;
- Не взаимодействовать с кредитором/представителем кредитора  
- 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;  
- 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.
- В начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, должнику требовать сообщить:  
фамилию, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;  
фамилию, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.
- Не рассматривать направленные на возврат просроченной задолженности сообщения кредитора, переданные 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) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;
- общим числом:
  - а) более двух раз в сутки;
  - б) более четырех раз в неделю;
  - в) более шестнадцати раз в месяц.
- В установленном 230-ФЗ порядке направить (в любой момент отменить) кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного должником представителя (представитель — только адвокат)
- В установленном 230-ФЗ порядке направить (и в любой момент отменить) кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление об отказе от взаимодействия (заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства).
- Получать от кредитора и его представителя ответы на свои обращения, касающиеся просроченной задолженности, не позднее тридцати дней со дня получения ими такого обращения;
- Требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда должнику и иным лицам, причиненного неправомерными действиями кредитора и лица, действующего от его имени и (или) в его интересах;
- После возникновения просроченной задолженности уплачивать по договору потребительского займа, срок возврата по которому не превышает одного года, проценты только на не погашенную им часть суммы основного долга в максимальном размере не более полутокатной суммы непогашенной части займа.
- После возникновения просроченной задолженности уплачивать по договору потребительского займа, срок возврата по которому не превышает один год, неустойку (штрафы, пени) и иные меры ответственности только на не погашенную часть суммы основного долга
- Фиксировать исходящую и входящую информацию о телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности при любом виде займа (применяется в отношении заемщика физического и юридического лица);
- Получать у организации сведения о фиксации взаимодействия с ним, в том числе по вопросам просроченной задолженности, по договору потребительского займа;
- Разрешить спор по просроченной задолженности в досудебном порядке;
- Запрашивать информацию о состоянии задолженности, в т.ч. график платежей по договору займа, а также структуру и размер текущей задолженности;

## **2. Право получателя финансовой услуги на реструктуризацию задолженности.**

Получатель финансовой услуги при возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа в праве обратиться в организацию с заявлением о реструктуризации задолженности в следующих случаях:

- смерть получателя финансовой услуги;
- несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;

- тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

К заявлению о реструктуризации задолженности необходимо приложить подтверждающие документы, выданные государственными органами или уполномоченными организациями.

В случае принятия положительного решения с получателем финансовой услуги будет заключено дополнительное соглашение к договору, регулирующее условия реструктуризации задолженности.

В случае отказа, получателю финансовой услуги будет направлен мотивированный ответ.