

Утверждаю  
Генеральный директор ООО МКК «Флай финанс»  
Приказ № 2 от 22.02.2022

## СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ

### 1. Общие положения

1.1. Стандарты работы с просроченной задолженностью ООО МКК «Флай финанс» (далее - Стандарт) устанавливают и определяют основные положения и принципы, которыми ООО МКК «Флай финанс» должно руководствоваться при работе с просроченной задолженностью. Настоящий 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», а также общепринятых норм морали и нравственности.

1.2. Термины и определения, используемые в настоящем стандарте:

**Общество** – Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Флай финанс», являющееся микрофинансовой организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность в виде микрокредитной компании, т. е. деятельность по предоставлению микрозаймов в соответствии с требованиями законодательства РФ о микрофинансовой деятельности.

**Должник** - физическое или юридическое лицо, заключившее с Обществом договор займа (микрозайма) и имеющее просроченное денежное обязательство по данному договору, а также поручитель, правопреемник и иные лица, обязанные в силу закона или договора субсидиарно или солидарно с Должником исполнить его обязательства перед Обществом;

**Просроченная задолженность** - сумма неисполненных Должником денежных обязательств по данному договору займа (микрозайма), в том числе обязательств по оплате неустойки (пени, штрафы), начисленных процентов и суммы основного долга;

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

**Агент** - лицо, осуществляющее деятельность по не судебному взысканию просроченной задолженности от имени и (или) в интересах Общества.

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

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

**СМС** - короткие текстовые сообщения, доставляемые Должнику посредством сотовой связи.

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

2.1. Общество обязано:

- 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 Общества должны использовать типовые сценарии и типовые формы, разработанные и утвержденные Обществом.

2.2. Общество 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 Обществом 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 Общества или профессиональный взыскатель, без сообщения должнику обязательной информации, определённой 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»

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

3.1. Не допускается введение должника в заблуждение. Общество обязана предоставлять должникам и третьим лицам полную и достоверную информацию о себе и своей деятельности. При непосредственном взаимодействии с должником работник Общества обязан называть наименование Общества, 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 Общество 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, заключённый с работником или должностную инструкцию. Соглашение о конфиденциальности должно содержать меры ответственности за разглашение конфиденциальной информации, положения о компенсации работником ущерба, причиненного Обществом вследствие нарушения соглашения, штрафные санкции за указанные нарушения.

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

4.1. Договор, заключаемый Обществом 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. Общество 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 Обществом в качестве агента при условии, что взаимодействие с должником будет осуществляться с соблюдением требований данного Стандарта.

4.4. Общество 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 Обществом фактов неисполнения профессиональными взыскателями положений Закона № 230-ФЗ и настоящего Стандарта Общество 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).

5. Стандарты и правила взаимодействия Общества с должниками

5.1. Общество 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 Общества не имеют право унижать честь и достоинство должника, оскорблять должника, использовать ненормативную лексику. При взаимодействии с должником работник Общества обязан обращаться исключительно на «Вы», вести переговоры исключительно в уважительном тоне и избегать фамильярного общения.

5.3. При взаимодействии с должником работники Общества, а также агенты Общества независимо от характера диалога и возможных провокаций со стороны должника обязаны неукоснительно руководствоваться настоящим Стандартом.

5.4. Работники Общества 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. Общество 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 Общества категорически запрещается представляться сотрудниками государственных органов или органов местного самоуправления и/или их представителями. Общество 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 Обществом 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 Обществом 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 применяется с 2 марта 2020 года.

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