

СТАНДАРТ
осуществления КСП «ЭКПА» деятельности
по возврату просроченной задолженности (в новой редакции)
(утвержден решением Правления КСП «ЭКПА» № 4 /ФП от 31.01.2024)

1. Общие Положения

1.1. Настоящий «Стандарт осуществления КСП «ЭКПА» деятельности по возврату просроченной задолженности» (далее по тексту так же – Стандарт) определяет порядок осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности (действий, направленных на возврат просроченной задолженности) кредитным потребительским кооперативом «Кредитный союз потребителей «ЭКПА» (далее по тексту так же – «Кооператив», «Кредитный кооператив», КСП «ЭКПА»).

1.2. Стандарт разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 3 июля 2016 г. 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", Федеральным законом от 18 июля 2009 г. №190-ФЗ «О кредитной кооперации», другими федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными актами Центрального банка Российской Федерации (далее - Банк России), Уставом и внутренними нормативными документами КСП «ЭКПА», Базовыми стандартами (разработанными, утвержденными и согласованными в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 г. N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка"), а так же в соответствии с обязательными для КСП «ЭКПА» Правилами и стандартами саморегулируемой организации.

1.3. В соответствии с Федеральным законом от 3 июля 2016 г. 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" (далее по тексту так же – Федеральный закон N 230-ФЗ), правовое регулирование деятельности по возврату просроченной задолженности (действий, направленных на возврат просроченной задолженности) осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом N 230-ФЗ, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также международными договорами Российской Федерации.

1.4. Стандарт обязателен для исполнения самим кредитным кооперативом и всеми его работниками.

2. Принципы осуществления КСП «ЭКПА» деятельности
по возврату просроченной задолженности

2.1. КСП «ЭКПА» осуществляет деятельность по возврату просроченной задолженности (действия, направленные на возврат просроченной задолженности) в соответствии с требованиями правовых актов, указанных в пунктах 1.2 – 1.3 настоящего Стандарта (принцип законности).

2.2. КСП «ЭКПА» осуществляет деятельность по возврату просроченной задолженности возникшей из денежных обязательств только перед КСП «ЭКПА».

2.3. КСП «ЭКПА» осуществляет деятельность по возврату просроченной задолженности (действия, направленные на возврат просроченной задолженности) самостоятельно. Иных лиц для осуществления взаимодействия с должниками КСП «ЭКПА» не привлекает. Деятельность по возврату просроченной задолженности (действия, направленные на возврат просроченной задолженности) от имени КСП «ЭКПА» осуществляют только уполномоченные сотрудники КСП «ЭКПА» - работники управления по правовым вопросам и урегулированию просроченной задолженности КСП «ЭКПА» в должностные обязанности которых включено осуществление соответствующей деятельности (далее по тексту так же уполномоченные сотрудники, уполномоченные работники).

2.4. КСП «ЭКПА» принимает на работу для осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности лиц, имеющих соответствующие опыт и (или) знания в области возврата просроченной задолженности либо в смежных сферах деятельности, таких как оказание финансовых, юридических услуг, либо обеспечить обучение таких работников до начала осуществления ими взаимодействия с должниками с целью возврата просроченной задолженности.

2.5. Привлечение к взаимодействию с должниками лиц, имеющих неснятую или непогашенную судимость за преступления против личности, преступления в сфере экономики или преступления против

государственной власти и общественной безопасности, не допускается.

2.6. КСП «ЭКПА» обрабатывает персональные данные (в т.ч. персональные данные должников) на законной и справедливой основе, в порядке и на условиях, установленных Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" и Политикой обработки и защиты персональных данных в кредитном потребительском кооперативе «Кредитный союз потребителей «ЭКПА» (размещена в свободном доступе в сети «Интернет» на сайте <http://www.ekpa.ru>).

3. Общие правила совершения КСП «ЭКПА» действий, направленных на возврат просроченной задолженности

3.1. При осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности (действий, направленных на возврат просроченной задолженности) уполномоченные сотрудники КСП «ЭКПА» обязаны:

- 1) действовать добросовестно и разумно;
- 2) соблюдать требования настоящего Стандарта и правовых актов, указанных в пунктах 1.2 – 1.3 настоящего Стандарта;
- 3) обеспечивать конфиденциальность информации, полученной при осуществлении возложенных на них функций;
- 4) соблюдать установленные действующим законодательством правила совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности, в т.ч. ограничения использования отдельных способов взаимодействия с должником, требования к осуществлению действий, направленных на возврат просроченной задолженности, условия и порядок осуществления взаимодействия с должником, ограничение или прекращение взаимодействия с должником, не допускать нарушения прав должника, предусмотренных действующим законодательством;
- 5) придерживаться делового и вежливого стиля общения, вести переговоры исключительно в уважительном тоне и избегать фамильярного общения, не имеют право унижать честь и достоинство должника, оскорблять должника, использовать ненормативную лексику.

3.2. Не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия уполномоченных сотрудников КСП «ЭКПА», связанные в том числе с:

- 1) применением к должнику и (или) 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 должника и (или) иных лиц;
- 4) оказанием психологического давления на должника и (или) иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство должника и (или) иных лиц;
- 5) введением должника и (или) 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 (или) иных лиц, возможности применения к должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования;
 - в) принадлежности кредитора или представителя кредитора к органам государственной власти и органам местного самоуправления;
 - б) любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

3.3. Не является нарушением требований к осуществлению действий, направленных на возврат просроченной задолженности, сообщение должнику информации о последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных гражданским законодательством.

3.4. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, уполномоченные сотрудники КСП «ЭКПА» вправе взаимодействовать с должником, используя только способы взаимодействия с должником, предусмотренные действующим законодательством РФ:

- 1) личные встречи, телефонные переговоры (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", 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";
- 3) письменную корреспонденцию, доставляемую по месту жительства или месту пребывания

должника операторами почтовой связи, курьером или специальными (курьерскими) службами доставки без непосредственного взаимодействия.

3.5. Иные, за исключением указанных в пункте 3.4 способы взаимодействия с должником могут быть предусмотрены письменным соглашением заключенным между должником и КСП «ЭКПА» в порядке, установленном действующим законодательством. Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения такого заключенного с ним соглашения в порядке, установленном действующим законодательством, сообщив об этом КСП «ЭКПА» путем направления соответствующего уведомления одним из следующих способов: через нотариуса; по почте заказным письмом; 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; путем вручения под расписку. В случае получения вышеуказанного уведомления, со следующего дня после его получения кредитор не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением с должником.

3.6. Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие КСП «ЭКПА» с любыми третьими лицами, может осуществляться только в случаях и в порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.

3.7. Взаимодействие с должниками осуществляется только на русском языке.

3.8. Уполномоченные сотрудники имеют право обрабатывать информацию, ставшую им известной при исполнении своих должностных обязанностей (о должнике, просроченной задолженности и т.д.), только разрешенным законом способом, при этом раскрытие персональных данных с нарушением законодательства Российской Федерации, а также сведений, составляющих частную жизнь должника, не допускается.

3.9. Если иное не предусмотрено федеральным законом, уполномоченные сотрудники КСП «ЭКПА» при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, не вправе без согласия должника (оформленного в установленном законом порядке) передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника.

3.10. Не допускается 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 (учебы).

3.11. Уполномоченным сотрудникам КСП «ЭКПА» для осуществления непосредственного взаимодействия с должником посредством телефонных переговоров разрешается использовать только абонентские номера, предоставленные или закрепленные за ними работодателем (КСП «ЭКПА»). При этом запрещается скрывать информацию о номере контактного телефона, с которого осуществляется звонок или направляется сообщение должнику, либо об адресе электронной почты, с которой направляется сообщение, либо об отправителе электронного сообщения.

3.12. Требования к осуществлению действий, направленных на возврат просроченной задолженности, условия осуществления отдельных способов взаимодействия с должниками, порядок ограничения, прекращения взаимодействия с должниками и порядок уведомления должника о привлечении представителя кредитора для осуществления взаимодействия с должником, а равно иные требования к осуществлению КСП «ЭКПА» деятельности по возврату просроченной задолженности устанавливаются законодательством Российской Федерации.

4. Сроки информирования должников КСП «ЭКПА» о возникновении и наличии просроченной задолженности

4.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору займа уполномоченные сотрудники КСП «ЭКПА» обязаны бесплатно не позднее 7 (семи) календарных дней со дня возникновения просроченной задолженности проинформировать должника о наличии такой задолженности способами взаимодействия, согласованными с таким должником при заключении договора, в соответствии с которым возникла задолженность (телефонная связь; телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления и (или) способы обеспечения доступа получателя финансовой услуги к информации (например, размещение информации в личном кабинете получателя финансовой услуги (при наличии), иные способы взаимодействия). В информацию о наличии просроченной задолженности уполномоченные сотрудники с учетом требований законодательства Российской Федерации обязаны включать информацию о факте просроченной задолженности получателя финансовой услуги, наименовании, контактном телефоне КСП «ЭКПА», о сумме займа, процентов и иных

платежей, не уплаченных в срок, которые определены условиями договора займа, порядок и сроки погашения просроченной задолженности, а также о последствиях просрочки исполнения денежного обязательства.

4.2. Сроки повторного и/или последующего информирования должника о наличии просроченной задолженности определяются уполномоченными сотрудниками самостоятельно исходя из необходимости достижения цели по возврату просроченной задолженности и в соответствии с требованиями настоящего Стандарта и правовых актов, указанных в пунктах 1.2 – 1.3 настоящего Стандарта.

5. Реструктуризация задолженности

5.1. КСП «ЭКПА» рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности перед КСП «ЭКПА» по договору займа в случаях и в порядке, предусмотренных Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы (утв. Банком России 14 декабря 2017 г.).

5.2. КСП «ЭКПА» рассматривает требования оказавшихся в трудной жизненной ситуации заемщиков об изменении условий займа, обязательства по которому обеспечены ипотекой, в случаях и в порядке, установленных статьей 6.1.-1 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)".

5.3. КСП «ЭКПА» рассматривает требования оказавшихся в трудной жизненной ситуации заемщиков об изменении условий договоров потребительского займа, в случаях и в порядке, установленных статьей 6.1.-2 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)".

5.4. КСП «ЭКПА» рассматривает требования о приостановлении исполнения заемщиком и всеми лицами, участвующими в обязательстве на стороне заемщика, своих обязательств на льготный период в случаях и в порядке, установленных Федеральным законом от 7 октября 2022 г. N 377-ФЗ "Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".

5.5. КСП «ЭКПА» рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности в иных случаях, предусмотренных внутренними нормативными документами КСП «ЭКПА» и действующим законодательством Российской Федерации.

5.6. КСП «ЭКПА» размещает информацию о возможности и порядке реструктуризации задолженности на своем официальном сайте в сети «Интернет» <http://www.ekpa.ru>.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий Стандарт вступает в силу с **01 февраля 2024 года**. С момента вступления в силу настоящего Стандарта утрачивает силу «Стандарт осуществления КСП «ЭКПА» деятельности по возврату просроченной задолженности», утвержденный решением Правления КСП «ЭКПА» № 32 /ФП от 31.12.2019.

6.2. Настоящий Стандарт может быть изменен и (или) отменен Правлением КСП «ЭКПА» в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и Уставом КСП «ЭКПА».

6.3. Работники КСП «ЭКПА», виновные в неисполнении (ненадлежащем исполнении) обязанностей и требований, предусмотренных настоящим Стандартом, несут дисциплинарную и иную ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

6.4. Во всем ином, не предусмотренном настоящим Стандартом деятельность КСП «ЭКПА» по возврату просроченной задолженности (действий, направленных на возврат просроченной задолженности), регламентируется требованиями правовых актов, указанных в пунктах 1.2.-1.3 настоящего Стандарта.