


Утверждаю:
Директор ООО МК «Финпомощь»
Е.М. Ломаев
от 07 января 2017 года



Положение о порядке взаимодействия ООО МК «Финпомощь» с заемщиками и лицами, предоставившими обеспечение по договору займа, при совершении действий, направленных на возврат задолженности во внесудебном порядке.

Настоящее Положение определяет порядок и условия взаимодействия сотрудников Общества с заемщиками и лицами предоставившими обеспечение по договору займа с целью возврата задолженности во внесудебном порядке.

1. При совершении действий, направленных на возврат во внесудебном порядке задолженности, возникшей по договору займа, ООО МК «Финпомощь», руководствуясь требованиями статьи 15 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», вправе взаимодействовать с заемщиком и лицами, предоставившими обеспечение по договору кредита (займа), используя:

- 1) личные встречи;
- 2) телефонные переговоры;
- 3) почтовые отправления по месту жительства (либо по адресу указанному в договоре займа как адрес, по которому должна направляться вся корреспонденция) заемщика или лица, предоставившего обеспечение по договору займа, телеграфные сообщения;
- 4) текстовые, СМС, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе мобильной телефонной связи и сети Интернет.

2. Никакие иные, способы взаимодействия с заемщиком или лицом, предоставившим обеспечение по договору займа не допускаются.

3. Не допускаются следующие действия:

1) непосредственное взаимодействие с заемщиком или лицом, предоставившим обеспечение по договору займа, направленное на исполнение заемщиком обязательства по договору, срок исполнения которого не наступил;

2) непосредственное взаимодействие или взаимодействие посредством коротких текстовых сообщений, направляемых с использованием сетей мобильной телефонной связи, в рабочие дни в период с 21 до 8 часов по местному времени и в выходные и нерабочие праздничные дни с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства заемщика или лица, предоставившего обеспечение по договору займа (либо по адресу указанному в договоре займа как адрес по которому должна направляться вся корреспонденция);

3) совершение каких-либо действий направленных на причинение вреда заемщику или лицу, предоставившему обеспечение по договору займа, или членам их семьи (семей), либо угрозы совершения таких действий;

4) использование оскорбительных высказываний в том числе нецензурной лексики при непосредственном взаимодействии с заемщиком или лицом, предоставившим обеспечение по договору займа или при иных способах взаимодействия.

4. Сотрудник ООО МК «Финпомощь» при непосредственном взаимодействии с заемщиком или лицом, предоставившим обеспечение по договору займа, обязан сообщить свои фамилию, имя, отчество, должность, наименование кредитора, адрес места нахождения для направления корреспонденции кредитору.

5. Сотрудник ООО МК «Финпомощь» при непосредственном взаимодействии с заемщиком или лицом, предоставившим обеспечение по договору займа, не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

6. Сотрудник ООО МК «Финпомощь» при непосредственном взаимодействии с заемщиком или лицом, предоставившим обеспечение по договору займа, должен обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника.

7. Сотрудник ООО МК «Финпомощь» при непосредственном взаимодействии с заемщиком или лицом, предоставившим обеспечение по договору займа, должен предоставить информацию получателю финансовой услуги на русском языке, в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, обязан обеспечить, чтобы предоставляемая получателю финансовой услуги информация и содержание документов были понятны и доступны получателю финансовой услуг, не имеющему специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги.

В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ ОТДЕЛЬНЫЕ ПУНКТЫ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ ВСТУПАЮТ В ПРОТИВОРЕЧИЕ С НОРМАМИ ДЕЙСТВУЮЩЕГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (ИЛИ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКОЙ, РАВНО КАК И С ОФИЦИАЛЬНЫМ ТОЛКОВАНИЕМ ДЕЙСТВУЮЩЕГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА, УПОЛНОМОЧЕННЫМИ ОРГАНАМИ), НОРМЫ ДЕЙСТВУЮЩЕГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ИМЕЮТ ПРИОРИТЕТ ПЕРЕД НАСТОЯЩИМ ПОЛОЖЕНИЕМ, И НАСТОЯЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ ПРИМЕНЯЕТСЯ КОМПАНИЕЙ ТОЛЬКО В ЧАСТИ НЕ ПРОТИВОРЕЧАЮЩЕЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВУ РФ.