

## **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, через личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие), автоматизированного интеллектуального агента, 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)» (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, 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 Заёмщик вправе в любой момент отказаться от соглашения, предусматривающего иные способы взаимодействия, нежели личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие), автоматизированного интеллектуального агента, 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.

Должник в любое время вправе отозвать согласие на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом, 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 согласие на обработку его персональных данных, позволяющее кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, сообщив об этом лицу, 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.

В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности (с подтверждающими документами), в случаях:

- 1) смерти заёмщика;
- 2) несчастного случая, повлекшего причинение тяжкого вреда здоровью заёмщику или его близким родственникам;
- 3) присвоения заёмщику инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;

4) тяжелого заболевания заёмщика, длящегося не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;

5) вынесения судом решения о признании заёмщика недееспособным или ограниченным в дееспособности;

6) единовременной утраты имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей заёмщиком по договору потребительского займа;

7) потери работы или иного источника дохода заёмщиком в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если заёмщик имеет несовершеннолетних детей либо семья заёмщика в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;

8) обретения заёмщиком статуса единственного кормильца в семье;

9) призыва заёмщика в Вооруженные силы Российской Федерации;

10) вступления в законную силу приговора суда в отношении заёмщика, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

11) произошедшего не по воле заёмщика существенного ухудшения финансового положения, не связанного с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода заёмщика и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации микрофинансовая организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

В случае принятия микрофинансовой организацией решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги микрофинансовая организация предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между микрофинансовой организацией и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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, 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, 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, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником с частотой, отличной от предусмотренной законом.

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 осуществлении взаимодействия только через указанного должником адвоката, указав его фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, регистрационный номер адвоката в реестре адвокатов субъекта Российской Федерации, номер контактного телефона представителя должника, адрес его электронной почты (при наличии), а также почтовый адрес представителя должника или

адвокатского образования, в котором адвокат осуществляет свою профессиональную деятельность, либо об отказе от взаимодействия посредством личных встреч, телефонных переговоров (непосредственное взаимодействие), автоматизированного интеллектуального агента, 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», либо в любое время отменить такое заявление. 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, вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие только с указанным должником адвокатом, а в случае получения заявления должника об отказе от взаимодействия по истечении четырех месяцев с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником через телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие), автоматизированного интеллектуального агента, 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».

В случае принятия судебного акта о взыскании 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 настоящим Федеральным законом. 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 порядке, предусмотренном настоящей статьей, 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 через личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие), автоматизированного интеллектуального агента, 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», в том числе подвижной радиотелефонной связи настоящего Федерального закона:

- 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.