

Утверждено приказом Генерального директора  
ООО МКК «ПБ» от «13» августа 2019 г.

**Базовые алгоритмы взаимодействия работников ООО МКК  
«ПБ» с должниками**

**Москва, 2019 г.**

## 1. Общие положения

Во исполнение п. 2.3 Внутреннего стандарта по работе с просроченной задолженностью, утвержденного Решением Совета СРО «МиР» (протокол от 05.09.2019 57), ООО МКК «ПБ» (далее - Общество) разработаны настоящие Базовые алгоритмы взаимодействия работников Общества с должниками (далее — Базовые алгоритмы).

Для цели настоящих Базовых алгоритмов применяются следующие термины и определения:

- Общество — ООО МКК «ПБ»;
- Работник — физическое лицо, состоящее в трудовых (гражданско-правовых) отношениях с Обществом;
- Стандарт - Внутренний стандарт по работе с просроченной задолженностью, утвержденный Решением Совета СРО «МиР» (протокол от 05.09.2019 № 57);
- Ответственный за контроль соблюдения требований Стандарта — работник Общества, назначенный ответственным за контроль соблюдения требований Стандарта приказом генерального директора Общества;
- Договор — договор займа (микрозайма), заключенный между Обществом и заемщиком;
- Должник — юридическое лицо или физическое лицо, имеющее статус индивидуального предпринимателя, не исполняющие (ненадлежащим образом исполняющие) условия договора займа (микрозайма), заключенного с Обществом, в рамках которого Общество является займодавцем, в частности допустившее просрочку исполнения денежного обязательства. Должником признается также поручитель и залогодатель, имеющие просроченное денежное обязательство перед Обществом. При взаимодействии с юридическим лицом термин Должник включает и представителя Должника;
- Денежное обязательство — обязательство Должника по уплате суммы займа (или ее части), и (или) процентов за пользование суммой займа, и (или) штрафов, неустоек за нарушение согласованных сроков платежа;
- Представитель должника — физическое лицо, являющееся единоличным исполнительным органом Должника юридического лица;

председателем коллегиального исполнительного органа должника юридического лица; руководителем управляющей компании должника; управляющим должника; лицо, указанное заемщиком в качестве представителя с представлением документа, подтверждающего полномочия; либо физическое лицо, являющееся представителем должника — индивидуального предпринимателя, действующим на основании доверенности.

## **2. Основания для начала взаимодействия с должником**

Основанием для начала взаимодействия с Должником является нарушение Должником денежных обязательств, предусмотренных Договором.

Согласно утвержденным в Обществе Общим условиям договора микрозайма (займа), ненадлежащим исполнением (неисполнением) условий Договора является неисполнение обязательств в срок, предусмотренный Договором (графиком платежей). Таким образом, заемщик приобретает статус Должника в день, следующий за днем, указанным в договоре (графике платежей) в качестве даты платежа.

Заемщик утрачивает статус Должника в день, следующий за днем погашения задолженности по денежным обязательствам перед Обществом.

С момента приобретения заемщиком статуса Должника и до момента утраты Должником такого статуса, Работник Общества при осуществлении взаимодействия с Должником обязан руководствоваться настоящими Базовыми алгоритмами и Стандартом.

## **3. Способы взаимодействия с должником**

Взаимодействие с Должником осуществляется следующими способами:

- телефонные переговоры; - текстовые, голосовые и иные сообщения, направляемые Должнику по сетям электросвязи (смс сообщения, сообщения, направляемые в среде почтовых сервисов, сервисов по обмену короткими текстовыми и голосовыми сообщениями; личными сообщениями, передаваемыми в среде социальных сетей);

- переговоры при личных встречах;

- направление претензий.

#### **4. Общие требования к порядку взаимодействия с должником**

Общество обязано представлять Должникам информацию о размере и структуре задолженности, о сроках и порядке погашения задолженности, а также иную информацию, представление 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 надлежащим образом.

В рамках взаимодействия с Должниками Общество информирует Должников об имеющейся задолженности путем телефонных переговоров, направления смс сообщений, сообщений по электронной почте, путем голосовых сообщений, направления претензий, в ходе личных встреч.

Взаимодействие с Должниками Общество осуществляет на русском языке.

При взаимодействии с Должниками работникам Общества запрещено представляться сотрудниками государственных органов и (или) органов местного самоуправления, иного юридического лица; использовать документы, имитирующие официальные бланки государственных органов.

Работникам Общества запрещено разглашать информацию о задолженности, персональных данных Должников третьи лицам.

Работники Общества обязаны прекращать взаимодействие с Должником, если будет установлено, что взаимодействие осуществляется с:

- несовершеннолетним лицом;

- организацией здравоохранения; образования; стратегически важными объектами инфраструктуры, в случае если возникает риск нарушения режима работы данных организаций и возникновение неблагоприятных последствий, которые могут повлечь вред здоровью неопределенного круга лиц, а также материальный ущерб.

Взаимодействие с Должником независимо от способа взаимодействия, осуществляет работник Общества, чьим клиентом является Должник.

## **5. Порядок взаимодействия с Должниками при проведении телефонных переговоров, направления текстовых, голосовых и иных сообщений Должникам**

Проведение телефонных переговоров, направление текстовых и иных сообщений, допускается по номерам телефонов, которые были сообщены Должником Обществу в ходе принятия на обслуживание и в течение срока действия договора займа.

В ходе проведения телефонных переговоров, при направлении текстовых и иных сообщений Должникам работникам Общества запрещено унижать честь и достоинство Должника, оскорблять Должника, использовать ненормативную лексику. В ходе общения работники Общества обязаны обращаться исключительно на «Вы», вести общение в уважительном тоне и избегать фамильярного общения.

Телефонные переговоры работники Общества должны вести в период обычного рабочего времени, с 09:00 до 20:00. Если работнику Общества известно точное время работы Должника, телефонные переговоры необходимо вести в период времени работы Должника.

В ходе телефонных переговоров работник Общества обязан:

1. Поприветствовать Должника, сообщить свое имя и фамилию, должность, наименование Общества;
2. Осведомиться о том, удобно ли Должнику сейчас вести беседу (если Должнику в данный момент неудобно беседовать, уточнить время, когда можно перезвонить);
3. Пояснить причину звонка, указав реквизиты договора займа (если с Должником заключено несколько договоров займа), сумму задолженности, дату ее возникновения, санкции, предусмотренные за допущенное нарушение.
4. Осведомиться о причинах допущенного Должником нарушения условий договора;
5. Рекомендовать Должнику погасить задолженность в кратчайший срок.
6. Осведомиться о том, когда можно ожидать исполнение условий договора со стороны Должника.
7. Заканчивая разговор сказать Должнику «До свиданья».

При направлении Должнику текстовых или иных сообщений, работник Общества обязан:

1. Поприветствовать Должника, сообщить свое имя и фамилию, должность, наименование Общества;
2. Пояснить причину обращения, указав реквизиты договора займа (если с Должником заключено несколько договоров займа), сумму задолженности, дату ее возникновения, санкции, предусмотренные за допущенное нарушение.
3. Осведомиться о причинах допущенного Должником нарушения условий договора;
4. Рекомендовать Должнику погасить задолженность в кратчайший срок.
5. Осведомиться о том, когда можно ожидать исполнение условий договора со стороны Должника.

## **6. Порядок взаимодействия с Должниками при проведении переговоров в ходе личных встреч**

Инициатором переговоров для цели взаимодействия с Должником, как правило, должен быть работник Общества.

Личную встречу для переговоров работник Общества может назначать как в офисе Общества, так и в иных местах, по согласованию с Должником. Для цели понимания причин нарушения условий договора целесообразно назначать встречу в офисе Должника (при наличии у Должника офиса), что позволит работнику Общества оценить текущее состояние дел Должника.

Независимо от места проведения личной встречи, работник Общества должен быть приветливым, доброжелательным, настроенным на решение спорной ситуации, в том числе путем достижения компромиссных решений.

Проведение переговоров целесообразно фиксировать посредством аудио записи, видео записи.

Достиженные с Должником договоренности должны быть зафиксированы в дополнительном соглашении к договору займа, о чем работник Общества информирует Должника. Заключение соответствующих дополнительных соглашений возможно в момент проведения переговоров, если работник Общества, проводящий переговоры, уполномочен на подписание соглашений с

Должником, либо позднее, путем обмена подписанными экземплярами соглашений.

## **7. Порядок взаимодействия с Должниками при направлении претензий**

Направление претензии Должнику осуществляется, если все предыдущие способы взаимодействия с Должником не привели к надлежащему исполнению Должником обязательств из договора.

По согласованию с руководителем Общества претензия может быть направлена Должнику в кратчайший срок после выявления нарушений Должником условий договора.

Подготовка претензии осуществляется работником Общества путем изготовления соответствующего документа либо путем формирования печатной версии претензии в специальном программном продукте, используемом Обществом.

Независимо от способа подготовки претензии, претензия должна соответствовать форме и содержанию, предусмотренным приложениями к настоящим Базовым алгоритмам.

В рамках взаимодействия с Должником Общество направляет следующие виды претензий:

- с требованием оплаты неустойки за просрочку возврата суммы займа (уплаты процентов за пользование суммой займа);
- с требованием уплаты штрафа за нарушение условий договора о предоставлении Обществу права на получение денежных средств в безакцептном порядке со счетов Должника;
- с требованием уплаты неустойки за нарушение иных, не указанных выше сроков, предусмотренных договором;
- с требованием досрочного возврата суммы займа и уплаты процентов, начисленных за фактический период пользования.

В случае подготовки претензии силами работника Общества, указанные выше требования могут быть объединены в одном документе.

В тексте претензии Общество указывает основание возникновения правоотношений между Обществом и Должником; размер полученных

Должником денежных средств; сумму долга; количество дней просрочки; номер пункта Договора, условия которого не выполнены Должником; санкцию за нарушение условий Договора; срок, в течение которого необходимо исполнить условия Договора с момента получения претензии; уведомление о том, что в случае уклонения Должника от исполнения условий Договора Общество обратится в суд за защитой нарушенного права.

Претензия подписывается ЭЦП руководителя Общества (уполномоченного работника Общества), либо оригинальной подписью руководителя Общества (уполномоченного работника Общества).

Претензия направляется Должнику следующими способами:

- путем направления скан-образа претензии по адресу электронной почты Должника (для цели получения претензии Должником в кратчайший срок);
- путем направления оригинала претензии по адресу Должника, указанному в Договоре (известному Обществу) почтовой связью письмом с объявленной ценностью (с описью вложения).

Срок исполнения требований Общества, изложенных в претензии, необходимо исчислять со дня получения Должником претензии, направленной почтовой связью.