



НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ПАРТНЕРСТВО

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СОВЕТ ФИНАНСОВОГО РЫНКА

ПОДДЕРЖАНЫ

письмом Банка России

от 29.12.2018 № 59-3-5/96132

УТВЕРЖДЕНЫ

решением Президиума НСФР

от 12.12.2018 (протокол № 80)

РЕКОМЕНДАЦИИ

по соблюдению требований

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»

№	Проблема	Рекомендация
1.	<p><u>Часть 3 статьи 7 Закона № 230-ФЗ.</u></p> <p>Не внедрена автоматизированная система учета и фиксации процессов взаимодействия с должниками (учет частоты взаимодействия, времени взаимодействия, в т.ч. с учетом часовых поясов, контактных номеров, на которые осуществляются звонки, длительности переговоров, автоматическое блокирование звонков с нарушением частоты взаимодействия или иных ограничений, установленных законом и т.п.).</p> <p>Либо автоматизированная система внедрена, но запись и</p>	<p>Внедрить соответствующие программные комплексы, а также обеспечить возможность записи и хранения переговоров с должниками при непосредственном дистанционном взаимодействии (например, телефонные переговоры) в течение разумного срока, достаточного для обеспечения возможности использования записей переговоров при разбирательствах по жалобам должников, в том числе уполномоченными государственными органами и Банком России.</p> <p>На систематической основе проводить выборочные проверки записей разговоров с должниками и применять меры к сотрудникам, допустившим нарушения при взаимодействии с должниками.</p>

	<p>хранение непосредственного взаимодействия не проводится.</p>	<p>Рекомендуется определить порядок и методику проверок записей разговоров и установить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения.</p> <p>Для определения допустимого времени для непосредственного взаимодействия с должником кредиторам (взыскателем) рекомендуется учитывать часовой пояс региона места жительства или места пребывания должника, <u>известного кредитору (взыскателю), то есть указанного в договоре с должником или в сообщении должника, полученного кредитором (взыскателем) от должника (уполномоченного им лица) после заключения договора.</u></p> <p>Риск несения неблагоприятных последствий не возлагается на кредитора в случаях получения должником, покинувшим часовой пояс места жительства (места проживания) без уведомления кредитора, звонка (иногo уведомления) кредитора (взыскателя) на указанный в договоре номер телефона в пределах «периода тишины» (пункт 1 части 3 статьи 7 Закона № 230-ФЗ) в часовом поясе места фактического нахождения должника при условии соблюдения кредитором (взыскателем) требований по временному периоду взаимодействия, исходя из известного кредитору (взыскателю) часового пояса прежнего места нахождения должника.</p>
2.	<p><u>Часть 5 статьи 4 Закона № 230-ФЗ.</u></p> <p>Осуществление взаимодействия с третьими лицами, чьи контакты оставил должник (либо которые приобрели телефонные номера, ранее принадлежавшие должнику) даже после получения информации о том, что номер не принадлежит должнику, либо третье лицо не готово оказать содействие или предоставить информацию, которая бы способствовала погашению задолженности.</p>	<p>Максимально упростить процедуру исключения из баз обзвона телефонных номеров третьих лиц, в том числе на основании их устной просьбы об этом.</p> <p>В этой связи рекомендуется включить во внутренние регламенты или скрипты кредитных организаций положение о том, что третье лицо исключается из базы обзвона сразу после получения первого заявления о нежелании продолжать взаимодействие в целях обсуждения вопроса о погашении просроченной задолженности должника в процессе непосредственного дистанционного взаимодействия с третьим лицом.</p> <p>Максимально упростить процедуру исключения из баз обзвона телефонных номеров третьих лиц, в том числе на основании их устной просьбы об этом.</p>

		<p>В этой связи рекомендуется включить во внутренние регламенты или скрипты кредитных организаций положение о том, что третье лицо исключается из базы обзвона сразу после получения первого заявления о нежелании продолжать взаимодействие в целях обсуждения вопроса о погашении просроченной задолженности должника в процессе непосредственного дистанционного взаимодействия с третьим лицом.</p> <p>При этом если в имеющихся у кредитора документах должник указал контактный номер как собственный и кредитор ранее осуществлял по нему взаимодействие с самим должником, однако третье лицо сообщило, что данный телефонный номер больше не используется должником, до исключения номера из базы обзвона возможно проведение дополнительной проверки для подтверждения данных обстоятельств.</p>
3.	<p><u>Часть 3 статьи 7 Закона № 230-ФЗ.</u> Нарушение частоты взаимодействия с должниками.</p>	<p>Рекомендуется настроить программное обеспечение таким образом, чтобы технически не допускать нарушений частоты взаимодействия с должниками.</p> <p>Рекомендуется фиксировать и анализировать каждое выявленное нарушение частоты взаимодействия с должниками в целях устранения причин такого нарушения.</p> <p>Во внутренних документах организации рекомендуется предусмотреть ответственность сотрудников, допустивших нарушения частоты взаимодействия с должниками.</p>
4.	<p><u>Часть 6 статьи 7 Закона № 230-ФЗ.</u> Самостоятельное установление кредитором в кредитной документации или соглашениях об изменении способов или частоты взаимодействия критериев успешности взаимодействия, несоблюдение которых приводит к тому, что кредитор не считает процесс взаимодействия завершенным и может неограниченное количество раз в течение дня звонить должнику.</p>	<p>Исключить практику установления критериев, обеспечивающую кредитору право неограниченное количество раз взаимодействовать с должником.</p> <p>Установить во внутренних регламентах или скриптах, по которым работают сотрудники, критерии, исключающие возможность неограниченного количества звонков должникам, например, установив, что явно выраженное должником в процессе взаимодействия нежелание продолжать разговор или отказ от общения является достаточным основанием полагать процесс взаимодействия завершенным.</p> <p>При этом взаимодействие может не считаться завершенным в случае возникновения технических проблем связи (например, разъединение),</p>

		<p>просьбы должника перезвонить позже, а также прерывания разговора должником до завершения сообщения кредитором сведений, обязательных для сообщения должнику.</p> <p>Кредитным организациям рекомендуется установить следующий критерий состоявшегося взаимодействия – если кредитор, коллектор или его представитель сообщил должнику все сведения, указанные в ч.6 ст.7 Закона № 230-ФЗ: о наименовании кредитора (коллектора), о факте наличия просроченной задолженности и номере контактного телефона кредитора (коллектора).</p>
5.	<p><u>Часть 2 статьи 6 Закона № 230-ФЗ.</u></p> <p>Включение в тексты письменных уведомлений должникам угроз уголовного преследования.</p> <p>Направление кредитором должникам фиктивных исков или несоответствующей действительности информации об инициировании судебной процедуры взыскания задолженности.</p> <p>Размещение/распространение информации о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы должника.</p>	<p>В случае отсутствия в действиях должника признаков преступлений, а также отсутствия у кредитора намерения обратиться по вопросу взыскания конкретной просроченной задолженности с заявлением в правоохранительные органы недопустимо включать в текст сообщений информацию о наличии в действиях должника признаков преступлений, а также об обращении кредитора в правоохранительные органы.</p> <p>Рекомендуется исключить практику направления кредитором должникам текстов исковых заявлений, в действительности не подававшихся кредитором в суд (п. 5 ч. 2 ст. 6 Закона № 230-ФЗ).</p> <p>Рекомендуется исключить практику сообщения третьим лицам сведений о должнике, о наличии у него просроченной задолженности и об осуществлении ее взыскания (ч. 8 ст. 6 Закона № 230-ФЗ)</p> <p>Рекомендуется предусмотреть во внутренних документах организации меры ответственности для сотрудников, допустивших подобные нарушения.</p> <p>При этом не должно рассматриваться как нарушение включение в письменные уведомления, направляемые должнику на стадии досудебного взыскания, информация об имущественных последствиях, которые могут наступить для должника в случае взыскания задолженности в судебном порядке в соответствии с действующим гражданским законодательством.</p>
6.	<p><u>Часть 6 статьи 8 Закона № 230-ФЗ.</u></p>	<p>Рекомендуется исключить практику отклонения заявлений должников по формальным основаниям (наличие описок или неточностей), если</p>

	<p>Уклонение от исполнения заявлений должников об отказе от взаимодействия, неразъяснение или ненадлежащее разъяснение должникам порядка оформления такого заявления в случае его подачи с нарушениями требований Закона № 230-ФЗ.</p>	<p>кредитор может по совокупности данных определенно установить идентичность подающего заявление лица с должником, определить его обязательство и установить волю должника, выраженную в документе.</p> <p>Для этого кредитным организациями рекомендуется включать в свои внутренние документы положение о том, что заявление должника считается надлежаще оформленным, если оно позволяет по совокупности данных определенно идентифицировать должника и обязательство, по которому возникла просроченная задолженность.</p> <p>При наличии обоснованных сомнений в достоверной идентификации должника и (или) обязательства, по которому возникла просроченная задолженность рекомендуется информировать должника о невозможности принятия его заявления вследствие возможной описки (неточности) в составе направляемых сведений, а также рекомендовать должнику уточнить сведения, указанные в заявлении.</p> <p>В случаях осуществления автоматизированной обработки обращений клиентов рекомендуется установить процедуру, обеспечивающую должнику возможность оперативной корректировки заявления в целях устранения выявленных описок (неточностей) и обеспечения реализации его права на отказ от взаимодействия.</p> <p>Рекомендуется фиксировать поступающие заявления об отказе от взаимодействия, а также принятые по ним решения, в т.ч. сроки направления должникам ответов на подобные обращения (ч. 11 ст. 8 Закона № 230-ФЗ).</p>
7.	<p><u>Часть 13 статьи 7 Закона № 230-ФЗ.</u></p> <p>Соглашения об изменении способов или частоты взаимодействия не содержат конкретики и допускают неопределенные формулировки либо открытые формулировки, например, «и иные способы по усмотрению кредитора».</p>	<p>В соглашениях об изменении способов или частоты взаимодействия рекомендуется максимально конкретно описывать способы и частоту взаимодействия, чтобы исключить возможность различного либо неразумно широкого толкования (ч. 3 ст. 4 Закона 230-ФЗ).</p>
8.	<p><u>Часть 13 статьи 7 Закона № 230-ФЗ.</u></p> <p>Кредиторы увеличивают частоту взаимодействия с</p>	<p>Изменение частоты взаимодействия с должниками по сравнению с пределами, усыновленным законом, не должно нарушать принципа разумности или быть направлено на умаление человеческого</p>

	<p>должниками по сравнению с пределами, установленными законом, в 5 или более раз.</p>	<p>достоинства должника (ч. 13 ст. 7 Закона № 230-ФЗ).</p> <p>В этой связи не рекомендуется включать в соглашения об изменении частоты взаимодействия с должником условие об изменении или возможности изменения частоты взаимодействия более чем в 5 раз по сравнению с установленной пунктом 2 части 5 статьи 7 Закона № 230-ФЗ.</p> <p>При этом соглашение об изменении частоты взаимодействия с должником должно в обязательном порядке содержать ясно и определенно сформулированные положения о праве должника в любой момент отказаться от данного соглашения и способах осуществления такого отказа.</p>
9.	<p><u>Статья 10 Закона № 230-ФЗ.</u></p> <p>Нарушение сроков рассмотрения обращений должников и направления ответов.</p>	<p>В целях предупреждения возможных нарушений сроков рассмотрения обращений граждан рекомендуется включать во внутренние документы, императивно установленные законом сроки рассмотрения обращений, регулярно проводить инструктаж и дополнительное обучение сотрудников, а также рекомендовать Службам внутреннего контроля уделять повышенное внимание систематической проверке соблюдения данных требований (ч. 11 ст. 8, ст. 10 Закона № 230-ФЗ).</p>
10.	<p><u>Часть 1 статьи 7 Закона № 230-ФЗ.</u></p> <p>Нарушение условий осуществления отдельных способов взаимодействия с должником, в частности, осуществление непосредственного взаимодействия с такими категориями должников, как лица, признанные несостоятельными (банкротами), недееспособными/ограниченно дееспособными, инвалидами 1 группы, являющиеся несовершеннолетними (кроме эмансипированных), находящиеся на излечении в стационарном лечебном учреждении.</p>	<p>Рекомендуется полностью исключить практику осуществления непосредственного взаимодействия с категориями лиц, относящихся к перечисленным в ч. 1 ст. 7 Закона № 230-ФЗ.</p> <p>В этой связи кредитным организациям рекомендуется внести во внутренние документы и скрипты следующие положения:</p> <p>1) При наличии информации о банкротстве должника:</p> <ul style="list-style-type: none"> – в случае сообщения должника о его банкротстве кредитор проверяет эти сведения в Едином федеральном реестре сведений о банкротства (далее – Реестр) и при подтверждении информации прекращает дальнейшее взаимодействие с должником по взысканию просроченной задолженности; – в случае если данные должника отсутствуют в Реестре, кредитор запрашивает у должника копию решения арбитражного суда о признании

		<p>его банкротом, и в случае предоставления такой информации и ее подтверждения на kad.arbitr.ru, кредитор прекращает дальнейшее взаимодействие с должником по взысканию просроченной задолженности.</p> <p>2) При наличии информации о нахождении должника в стационарном лечебном учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none">– если должник сообщает, что он находится на излечении в стационарном лечебном учреждении, кредитор прекращает с ним взаимодействие вплоть до истечения срока нахождения в стационаре, указанного в представленном должником (его представителем) документе стационарного лечебного учреждения, а при отсутствии в таком документе указания срока нахождения в стационарном лечебном учреждении – до истечения четырнадцати календарных дней со дня оформления указанного документа. Предоставление документа допускается, в том числе, дистанционным способом с использованием средств связи. <p>Рекомендуется предусмотреть во внутренних документах кредитора меры ответственности сотрудников, допустивших нарушения ч. 1 ст. 7 Закона № 230-ФЗ, а также настроить программное обеспечение таким образом, чтобы технически не допускать возможность таких нарушений.</p>
--	--	---