

**ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В МЕСТАХ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ И В СЕТИ ИНТЕРНЕТ**[www.zaim-mobile.ru](http://www.zaim-mobile.ru)**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ СЕМЕЙНЫЕ ДЕНЬГИ» (далее-Организация)****ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ!****Порядок о способах и порядке информирования получателя финансовых услуг о факте возникновения просроченной задолженности**

Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности

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, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, вправе осуществлять только кредитор, в том числе новый кредитор, при переходе к нему прав требования, либо лицо, действующее от имени и (или) в интересах кредитора, только в том случае, если оно является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр.

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 сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, 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, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника, с кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах (если такое соглашение было заключено), путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении 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 лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку уполномоченному лицу кредитора или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах.

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, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления 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 Федеральным законом "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".

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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы 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,

Микрофинансовая организация рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед микрофинансовой организацией по договору потребительского займа в наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа случаях, предусмотренных статьёй 12 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации”.

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) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного должником адвоката, указав его фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты, либо об отказе от взаимодействия посредством личных встреч, телефонных переговоров, телеграфных, текстовых, голосовых и иных сообщений, либо в любое время отменить такое заявление. Форма заявления установлена Приказом ФССП России № 822 от 28.12.2016.

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 личные встречи, телефонные переговоры, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи.

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 статьёй, по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

По инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником через личные встречи, телефонные переговоры, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, 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 тридцати рабочих дней с даты привлечения иного лица для осуществления с должником взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, обязан уведомить об этом должника путем направления соответствующего уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения уведомления под расписку либо Иным способом, предусмотренным соглашением между кредитором и должником.

Кредитор и лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны ответить на обращение должника по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания, не позднее тридцати дней со дня получения такого обращения.

Микрофинансовая организация принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации. Срок регистрации обращений — не более трёх рабочих дней.

Ответ на поступившее обращение предоставляется в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты регистрации обращения. В случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана запросить недостающую информацию и (или) документы, после чего рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с микрофинансовой организацией, подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в день обращения.

Способы защиты прав получателя финансовой услуги:

- направление обращения в саморегулируемую организацию и в Банк России
- обращение к финансовому омбудсмену
- обращение в судебные и правоохранительные органы