

## Права Заёмщиков при осуществлении процедуры взыскания с них просроченной задолженности

### 1. Заемщик – физическое лицо при возникновении у него просроченной задолженности вправе:

1.1. Заключить с Кредитором ООО МКК «ФРК» Соглашение о дополнительных к установленным 230-ФЗ способах взаимодействия и вправе в любое время отказаться от исполнения указанного соглашения, сообщив об этом Кредитору;

1.2. Отказать Кредитору или его представителю во взаимодействии Кредитора с любыми третьими лицами (члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица) должника по вопросам просроченной задолженности или в любое время отозвать данное им ранее согласие на такое взаимодействие;

1.3. Отказать Кредитору или его представителю передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, кроме случая, когда лицо, действующее от имени и (или) в интересах Кредитора, является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр;

1.4. Не взаимодействовать с Кредитором/представителем Кредитора

1.4.1. - посредством личных встреч;

1.4.2. - посредством телефонных переговоров или с использованием автоматизированного интеллектуального агента;

1.4.3. - посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети "Интернет", 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"

1.4.4. - с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг

1.5. Во всех сообщениях, направляемых Кредитором или представителем Кредитора в целях возврата просроченной задолженности посредством письменной корреспонденции по месту жительства или месту пребывания должника, требовать указывать:

1) информация о Кредиторе, а также о представителе Кредитора:

а) наименование, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика, место нахождения (для юридического лица), фамилия, имя и отчество (при наличии) (для физического лица), основной государственный регистрационный номер (для индивидуального предпринимателя);

б) почтовый адрес, адрес электронной почты и номер контактного телефона;

в) сведения о договорах и об иных документах, подтверждающих полномочия Кредитора, а также представителя Кредитора;

2) фамилия, имя и отчество (при наличии) и должность лица, подписавшего сообщение;

3) сведения о договорах и об иных документах, являющихся основанием возникновения права требования к должнику;

4) сведения о размере и структуре просроченной задолженности, сроках и порядке ее погашения (в случае, если к новому Кредитору перешли права требования прежнего Кредитора в части, указывается объем перешедших к Кредитору прав требования);

5) реквизиты банковского счета, на который могут быть зачислены денежные средства, направленные на погашение просроченной задолженности.

1.5.5. Взаимодействовать с Кредитором, только если весь текст в сообщениях, направляемых посредством письменной корреспонденции, и в прилагающихся к ним документах отображен четким, хорошо читаемым шрифтом.

1.5.6. Взаимодействовать с Кредитором, только если Кредитор осуществляет взаимодействие только на русском языке или на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла просроченная задолженность.

1.6. Взаимодействовать с Кредитором, только если Кредитор осуществляет взаимодействие с абонентских номеров, выделенных на основании заключенного между Кредитором или представителем Кредитора, и оператором связи договора об оказании услуг телефонной связи, без сокрытия информации о номере контактного телефона, с которого осуществляется взаимодействие.

1.7. В установленном 230-ФЗ порядке направить (и в любое время отменить) Кредитору и (или) представителю Кредитора, заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного должником представителя (представитель – только **адвокат**).

1.8. В установленном 230-ФЗ порядке направить (и в любое время отменить) Кредитору и (или) представителю Кредитора, заявление об отказе от взаимодействия (заявление должника к Кредитору об отказе от взаимодействия может быть направлено Кредитору и (или) представителю Кредитора, не ранее чем через **четыре месяца** с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства).

1.9. Получать от Кредитора и его представителя ответы на свои обращения, касающиеся просроченной задолженности и ее взыскания, **не позднее десяти дней** со дня получения им такого обращения; Ст10 230-ФЗ

1.10. Требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда должнику и иным лицам, причиненного неправомерными действиями Кредитора и (или) представителя Кредитора;

1.11. Обратиться при возникновении просроченной задолженности по договору потребительского кредит (займа) к Кредитору с заявлением о реструктуризации задолженности в случаях, установленных Базовым стандартом защита прав и интересов физических и юридических лиц –получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, таких как:

- 1) смерть получателя финансовой услуги;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- 7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

1.12. По итогам рассмотрения Кредитором заявления о реструктуризации просроченной задолженности по договору потребительского кредита (займа) вправе заключать в соответствии с Базовым стандартом с Кредитором дополнительное соглашение (соглашения) о реструктуризации задолженности;

1.13. Обратиться при возникновении просроченной задолженности по договору потребительского кредита (займа) к Кредитору с требованием о предоставлении льготного периода (кредитных каникул) предусматривающего приостановление исполнения Заемщиком своих обязательств по договору потребительского займа в любой момент в течение времени действия кредитного договора, договора займа при одновременном соблюдении условий, предусмотренных статьей 6.1-2 Федерального закона от 21.12.2013г. 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе) таких как:

1) размер кредита (займа), предоставленного по договору потребительского кредита (займа), не превышает максимальный размер кредита (займа), установленный Правительством Российской Федерации. Максимальный размер потребительского кредита (займа) для кредита (займа), по которому Заемщик вправе обратиться с требованием к Кредитору о предоставлении льготного периода, может быть установлен Правительством Российской Федерации с учетом региональных особенностей;

2) условия такого договора ранее не изменялись по требованию заемщика (одного из заемщиков), или по требованию, предусмотренному статьей 6 Федерального закона от 3 апреля 2020 года N 106-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа", независимо от перехода прав (требований) по такому договору к другому Кредитору. При этом ранее произведенное изменение условий кредитного договора, договора займа по требованию Заемщика (одного из заемщиков), не рассматривается в качестве несоблюдения требований настоящего пункта и не является основанием для отказа в предоставлении льготного периода в случае обращения Заемщика с требованием. Ранее произведенное изменение

условий кредитного договора, договора займа по требованию Заемщика (одного из Заемщиков), не рассматривается в качестве несоблюдения требований и не является основанием для отказа в предоставлении льготного периода в случае обращения Заемщика с требованием,

3) не действует льготный период, установленный в соответствии со статьей 1 Федерального закона от 7 октября 2022 года N 377-ФЗ "Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации";

4) Заемщик на день направления требования находится в трудной жизненной ситуации;

5) на день получения кредитором требования, отсутствует вступившее в силу постановление (акт) суда о признании обоснованным заявления о признании Заемщика банкротом и введении реструктуризации его долгов или о признании Заемщика банкротом и введении реализации имущества гражданина, в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве отсутствуют сведения о признании Заемщика банкротом, по соответствующему договору потребительского кредита (займа) отсутствует вступившее в силу постановление (акт) суда об утверждении мирового соглашения по предъявленному кредитором искомому требованию о взыскании задолженности Заемщика (об обращении взыскания на предмет залога, обеспечивающий исполнение обязательств по такому договору, и (или) о расторжении договора потребительского кредита (займа) либо вступившее в силу постановление (акт) суда о взыскании задолженности Заемщика (об обращении взыскания на предмет залога и (или) о расторжении договора потребительского кредита (займа));

б) на день получения Кредитором требования, Кредитором не предъявлены исполнительный документ, требование к поручителю Заемщика, не обращено взыскание на предмет залога, обеспечивающий исполнение обязательств

1.14. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления ему претензии Кредитором исполнить обязательства, указанные в претензии, в досудебном порядке.

1.15. Обратиться при возникновении просроченной задолженности по договору потребительского кредита (займа) к Кредитору с требованием о предоставлении льготного периода (кредитных каникул) в соответствии с Федеральным законом от 07.10.2022 № 377-ФЗ (ред. от 28.04.2023) «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

1.16. Фиксировать исходящую и входящую информацию о телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности при любом виде займа (применяется в отношении Заемщика физического и юридического лица);

1.17. Получать у Кредитора сведения о фиксации взаимодействия с ним, в том числе по вопросам просроченной задолженности, по договору потребительского кредита (займа);

1.18. Разрешить спор по просроченной задолженности в досудебном порядке, в т.ч. посредством процедуры медиации (применяется в отношении Заемщика физического и юридического лица);

1.19. Получить не позднее 3-х рабочих дней с даты обращения к Кредитору график платежей по договору потребительского кредита (займа), а также структуру и размер текущей задолженности (применяется в отношении Заемщика физического и юридического лица);

1.20. Получить информацию о наличии просроченной задолженности по договору потребительского кредита (займа) бесплатно способом и в срок, которые предусмотрены договором потребительского кредита (займа), но не позднее 7 дней с даты возникновения просроченной задолженности.

## **2. Займодаделец при возникновении у организации просроченной задолженности перед ним вправе:**

2.1. Получить не позднее 3-х рабочих дней с даты обращения в организацию график платежей по договору займа, а также структуру и размер текущей задолженности;

2.2. Разрешить спор по просроченной задолженности в досудебном порядке, в т.ч. посредством процедуры медиации;

2.3. Совершать иные действия в отношении Заемщика в соответствии с законодательством и договором