



ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ ПО ВЗЫСКАНИЮ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ООО МКК «ЗАЙМ ПОД ПТС»

с. Мирное
2026 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
2.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
3.	МОНИТОРИНГ ЗАДОЛЖЕННОСТИ.....	4
4.	ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРА.....	5
5.	ВЗЫСКАНИЕ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ В СУДЕБНОМ ПОРЯДКЕ	6
6.	ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ – ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦОМ ПО ВОЗВРАТУ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ	8
7.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	13

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Автоматизированный интеллектуальный агент** - программное обеспечение, в котором применяются системы генерации и распознавания речи, позволяющие поддерживать определенные Организацией или ее представителем сценарии разговоров с Должником или третьим лицом в зависимости от содержания диалога, и которое предназначено для отправки Организацией или его представителем Должнику или третьему лицу голосовых сообщений, передаваемых посредством сетей связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, предназначенных и (или) используемых для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет».

1.2. **Госуслуги** - федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3. **Договор** – договор займа (договор микрозайма), в том числе обеспеченный ипотекой, заключенный с заемщиком физическим лицом (в том числе с индивидуальным предпринимателем) или юридическим лицом.

1.4. **Должник** – Заемщик, в отношении которого установлен факт нарушения исполнения обязательств по Договору займа.

1.5. **Заемщик** - физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, обратившееся к Организации с намерением получить, получающее или получившее заем (микрозаем).

1.6. **Организация** – юридическое лицо, которое осуществляет микрофинансовую деятельность, и сведения о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций являющееся займодавцем по договору займа (договору микрозайма).

1.7. **Представитель Организации** - профессиональная коллекторская организация, соответствующая требованиям 230-ФЗ и зарегистрированная в государственном реестре профессиональных коллекторских организаций, привлекаемая Организацией для взаимодействия с Должником в рамках взыскания просроченной задолженности на основании гражданско-правовых договоров, за исключением договоров уступки прав (требований).

1.8. **Просроченная задолженность** – задолженность по займу и (или) процентам за пользование займом и (или) иным платежам, по которым нарушен срок исполнения обязательств, определенных Договором.

1.9. **Проблемная задолженность** – задолженность Заемщика по Договору, по которому у Организации имеются основания полагать, что условия Договора не будут исполнены (либо исполнены ненадлежащим образом) ввиду наличия у заемщика признаков финансовой неустойчивости. Проблемная задолженность может не быть Просроченной.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящее Положение о работе по взысканию просроченной задолженности (далее – Положение) является внутренним документом ООО МКК «Займ под ПТС» (далее – Организация), регламентирующим порядок осуществления деятельности по взысканию просроченной задолженности в судебном и досудебном порядке.

2.2. Настоящее Положение разработано в следующих целях:

- организация деятельности по взысканию просроченной задолженности;
- соблюдение требований законодательства и иных нормативных актов, регулирующих деятельность Организации по взысканию просроченной задолженности;
- определение порядка работы структурных подразделений и сотрудников Организации, принимающих участие в осуществлении Организацией деятельности по взысканию просроченной задолженности.

2.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации (ГК РФ);
- Федеральным законом от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – 151-ФЗ);
- Федеральным законом от 3 июля 2016 г. № 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» (далее – 230-ФЗ);
- Федеральным законом от 26 октября 2002 г. № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» (далее – Закон о банкротстве);
- Указанием Банка России от 20 января 2020 г. № 5391-У «О порядке формирования микрофинансовыми организациями резервов на возможные потери по займам» (далее – Указание Банка России № 5391-У);
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России (Протокол № КФНП-14 от 07 мая 2026 года) (далее – БС ЗПП);
- Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке, утвержденного Банком России, утвержденного Банком России (Протокол № КФНП-13 от 24 апреля 2025 года) (далее – БС СОФР);
- внутренними документами Организации.

2.4. Все сотрудники Организации, участвующие в работе Организации по взысканию просроченной задолженности, должны быть ознакомлены с настоящим Положением до момента фактического начала осуществления трудовых функций.

2.5. Настоящее Положение обязательно для выполнения всеми сотрудниками Организации.

3. МОНИТОРИНГ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

3.1. Организация на постоянной основе осуществляет мониторинг исполнения Заемщиками обязательств по Договорам. Результатом мониторинга является выявление просроченной задолженности и принятие мер по управлению кредитным риском.

3.2. Целью Мониторинга задолженности является управление кредитным риском и своевременное формирование резервов на возможные потери по займам, в соответствии с Указанием Банка России №5391-У и внутренним документом Организации - Положением о порядке формирования резервов на возможные потери по займам.

3.3. Организация осуществляет мониторинг сведений о банкротстве, ликвидации, иных признаков неблагонадежности и (или) неплатежеспособности Заемщиков, а также наличии

Просроченной задолженности и иных признаков повышенного кредитного риска, необходимых для корректного формирования резервов на возможные потери по займам. Мониторинг проводится ежедневной основе. Организация вправе привлекать третьих лиц для мониторинга таких сведений при условии получения согласия заемщика на передачу и обработку персональных данных, если иное не предусмотрено законом.

3.4. В целях осуществления действий по взысканию просроченной задолженности, приказом Руководителя Организации назначается лицо, ответственное по работе по взысканию просроченной задолженности (далее – Сотрудник Организации).

3.4.1. Обязанности ответственного лица могут быть возложены на руководителя Организации.

3.5. Сотрудник Организации на ежедневной основе контролирует платежную дисциплину Заемщиков, своевременное исполнение обязанности по возврату задолженности, а также проверяет наличие просроченной задолженности.

3.6. Задолженность признается просроченной начиная со дня, следующего за датой наступления срока исполнения обязательства, установленного Договором (графиком платежей), если в указанный Договором срок не был совершен платеж в полном размере. В случае если Заемщиком произведен платеж в размере менее установленного на дату платежа, неисполненная часть обязательства считается просроченной со дня, следующего за датой платежа.

3.7. При выявлении фактов просрочки платежа по Договору, сотрудник Организации осуществляет досудебное взаимодействие с Заемщиком в соответствии с порядком, установленным настоящим Положением.

4. ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРА

4.1. Досудебный порядок работы с просроченной задолженностью включает в себя:

- Направление уведомления о возникновении просроченной задолженности в сроки, установленные настоящим Положением;
- Направление досудебной претензии в сроки, установленные настоящим Положением;
- Взаимодействие с Должником в порядке, установленном главой 6 настоящего Положения.

4.2. В случае выявления просроченной задолженности в результате осуществления мониторинга в порядке, предусмотренном главой 3 настоящего Положения, сотрудник Организации в письменной форме уведомляет Должника о возникновении задолженности.

4.3. Уведомление о возникновении просроченной задолженности Должнику-физическому лицу по Договору направляется не позднее 7 (семи) календарных дней с даты образования просроченной задолженности.

4.4. Уведомление о возникновении просроченной задолженности Должнику-юридическому лицу и (или) Должнику-индивидуальному предпринимателю направляется в срок, указанный в Договоре или согласованный иным образом в установленном законом или иными нормативными актами порядке.

4.5. Уведомление направляется Должнику одним из способов, установленных Договором, если использование указанного способа не ограничено действующим законодательством.

4.6. В случаях, когда в течение 10 с даты получения Уведомления о возникновении просроченной задолженности Должнику, просроченная задолженность не была погашена, сотрудник Организации формирует служебную записку руководителю Организации в случае, если обязанности ответственного сотрудника не возложены на руководителя Организации, для принятия

одного из следующих решений:

- О взыскании просроченной задолженности;
- О предоставлении заемщику возможности реструктуризации задолженности либо об ином содействии в восстановлении его платежеспособности;
- Об установлении заемщику нового срока для погашения задолженности до того, как Организация примет решение о взыскании задолженности.

4.7. В случае принятия руководителем Организации решения о взыскании просроченной задолженности, сотрудник Организации не позднее 10 рабочих дней с даты истечения срока, установленного п. 4.6 настоящего Положения, направляет Должнику претензию для разрешения спора в досудебном порядке (далее – Претензия).

4.8. Претензия должна содержать следующие данные:

- наименование Организации и сведения, достаточные для ее идентификации;
- размер и структура текущей задолженности Должника на дату составления претензии;
- способ(ы) оплаты задолженности;
- последствия неисполнения Должником своих обязательств до указанного в Претензии срока;
- способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в Договоре медиативной оговорки).

4.9. Претензия направляется Должнику в порядке и способом, предусмотренном Договором.

4.10. Организация контролирует исполнение Должником требований, содержащихся в Претензии:

- проверяет факты оплаты задолженности;
- проверяет соблюдение сроков исполнения, установленных Претензией;
- принимает решение об использовании одного или нескольких способов работы с просроченной задолженностью, определенных разделом 5 и 6 настоящего Положения.

4.11. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления Претензии Должнику, обязательства, указанные в Претензии, не были должным образом исполнены, Организация вправе принять решение о взыскании просроченной задолженности в судебном порядке.

5. ВЗЫСКАНИЕ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ В СУДЕБНОМ ПОРЯДКЕ

5.1. Не позднее 30 дней с момента истечения сроков, установленных в Претензии, направленной Должнику, если со стороны Должника не были осуществлены действия по возврату просроченной задолженности, сотрудник Организации готовит документы в суд.

5.2. При подготовке документов в суд сотрудник Организации осуществляет следующие действия:

- определяет размер задолженности, в расчет которой включаются сумма основного долга, проценты, начисленные за период пользования денежными средствами, при наличии неустойка (штрафы, пени), при наличии иные платежи, предусмотренные Договором.
- определяет порядок взыскания просроченной задолженности (приказной или исковой) и готовит в зависимости от выбранного порядка взыскания просроченной задолженности заявление о вынесении судебного приказа или исковое заявление;

- определяет подсудность;
- готовит пакет документов (подлинников и надлежащим способом заверенных копий), который включает в себя документы, предусмотренные п. 5.3 настоящего Положения.

5.3. К обращению в суд прилагаются следующие документы:

- копии документов, на основании которых возникла просроченная задолженность, и документов, подтверждающих ее размер (Договоры, документы об оплате части задолженности, акты сверок взаимных расчетов и т.д.);
- реквизиты Должника (ФИО или наименование Должника, адрес регистрации по месту жительства или юридический адрес Должника, банковские реквизиты, ИНН, контактные данные и т. д.);
- расчет суммы требований (основного долга, процентов, а также, при наличии, неустойки (штрафов, пеней);
- документы, подтверждающие соблюдение Организацией претензионного порядка, а также соблюдения порядка уведомления Должника;
- копии переписок по факту неисполнения или ненадлежащего исполнения Должником обязательства;
- иные документы, имеющие отношение к неисполнению Должником обязательства.

5.4. Рассмотрение дела судом первой инстанции в порядке приказного производства может завершиться:

- вынесением судебного приказа о взыскании задолженности;
- отказом в принятии заявления о вынесении судебного приказа о взыскании задолженности. При этом Организация вправе принять решение о дальнейшем взыскании просроченной задолженности в порядке искового производства.
- возвращением заявления о вынесении судебного приказа. Возвращение заявления о вынесении судебного приказа не является препятствием для повторного обращения взыскателя в суд с заявлением к тому же Должнику, с тем же требованием и по тем же основаниям после устранения допущенного нарушения.

5.5. Рассмотрение дела судом первой инстанции в порядке искового производства может завершиться:

- вынесением решения суда о полном или частичном удовлетворении исковых требований;
- вынесением решения суда о полном или частичном отказе в удовлетворении исковых требований. При этом Организация в установленном законом порядке вправе принять решение об обжаловании решения, принятого судом первой инстанции;
- прекращением производства по делу при наличии оснований, предусмотренных действующим законодательством;
- оставлением искового заявления без рассмотрения по основаниям в соответствии с действующим законодательством.

Организация вправе принять решение об обжаловании определений суда об оставлении искового заявления без рассмотрения и о прекращении производства по делу в порядке, установленном действующим законодательством.

5.6. После вынесения судом решения о взыскании просроченной задолженности в пользу Организации либо решения о реализации залога, либо Судебного приказа, Организация в установленные законом сроки получает исполнительный лист/судебный приказ.

5.7. Сотрудник Организации направляет исполнительный лист/судебный приказ в Банк

либо в Службу судебных приставов для взыскания задолженности.

5.8. Сотрудник Организации осуществляет контроль по взысканию с Должника просроченной задолженности по исполнительному листу/судебному приказу путем проверки поступления денежных средств по исполнительному листу/судебному приказу и проверки процесса реализации заложенного имущества.

Если в течение разумного срока, после направления в Банк исполнительного листа/судебного приказа, Банк не осуществляет взыскание задолженности с Должника по причине отсутствия денежных средств, то сотрудник Организации направляет заявление о возврате исполнительного листа/судебного приказа.

После возврата исполнительного листа/судебного приказа от Банка, сотрудник Организации направляет его в Службу судебных приставов.

Сотрудник Организации организует взаимодействие со Службой судебных приставов путем направления запросов, заявлений, при необходимости жалоб на действия/бездействие судебного пристава-исполнителя.

5.9. При невозможности взыскания задолженности, обращения взыскания на предмет залога, или невозможности реализации предмета залога, и при наличии на то оснований, Организация принимает решение об обращении в суд с заявлением о признании Должника несостоятельным (банкротом).

6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ – ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦОМ ПО ВОЗВРАТУ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

6.1. Организация вправе при осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, взаимодействовать с Должником в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 3 июля 2016 г. № 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».

6.2. Организация вправе взаимодействовать с Должником путем:

- личных встреч, телефонных переговоров, автоматизированного интеллектуального агента (непосредственное взаимодействие);
- направления телеграфных сообщений, коротких текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», а также с использованием Госуслуг, 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»;
- отправки письменной корреспонденции, доставляемой по месту жительства или месту пребывания Должника операторами почтовой связи, курьером или специальными (курьерскими) службами доставки без непосредственного взаимодействия;
- иными способами взаимодействия Организации или ее представителя с Должником, предусмотренными письменными соглашениями и согласиями, заключенными между Организацией или ее представителем и Должником.

6.3. Организация вправе привлекать для осуществления взаимодействия с Должником в рамках возврата просроченной задолженности представителей на основании гражданско-правовых

Договоров. В таком случае Организация в течение пяти рабочих дней с даты привлечения представителя направляет об этом сведения в Единый федеральный реестр юридически значимых сведений о фактах деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и иных субъектов экономической деятельности в порядке, установленном 230-ФЗ, а также сообщает об этом Должнику, направив соответствующее Уведомление одним из следующих способов:

- через нотариуса;
- по почте заказным письмом;
- по адресу электронной почты, указанному Должником при заключении Договора или иного соглашения между Организацией и Должником, при условии направления Должником сообщения с адреса электронной почты Должника, указанного при заключении Договора или иного соглашения между Кредитором и Должником либо предоставленного Должником Организации иным способом, согласованным сторонами;
- с использованием Госуслуг;
- путем вручения уведомления под расписку;
- иным способом, предусмотренным соглашением между Организацией и Должником.

6.4. При осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, Организация или ее представитель обязаны действовать добросовестно и разумно.

6.5. Не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия Организации или ее представителя, связанные, в том числе с:

6.5.1. применением к Должнику и (или) иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью;

6.5.2. уничтожением или повреждением имущества либо угрозой такого уничтожения или повреждения;

6.5.3. применением методов, опасных для жизни и здоровья Должника и (или) иных лиц;

6.5.4. оказанием психологического давления на Должника и (или) иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство Должника и (или) иных лиц;

6.5.5. введением Должника и (или) иных лиц в заблуждение относительно:

– правовой природы и размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения должником, сроков исполнения обязательства;

– передачи вопроса о возврате просроченной задолженности на рассмотрение суда, последствий неисполнения обязательства для Должника и (или) иных лиц, возможности применения к Должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования;

– принадлежности Ответственного сотрудника/подразделения Организации или ее представителя, к органам государственной власти и органам местного самоуправления;

6.5.6. любым другим неправомерным причинением вреда Должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

6.6. Не является нарушением требований к осуществлению действий, направленных на возврат просроченной задолженности, сообщение Должнику информации о последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных гражданским законодательством.

6.7. Не допускается непосредственное взаимодействие с Должником:

6.7.1. В рабочие дни в период с 22-00 до 8-00 часов и в выходные, нерабочие, праздничные дни в период с 20-00 до 9-00 часов по местному времени места жительства или пребывания

Должника, известному Организации и (или) ее представителю;

6.7.2. Посредством личных встреч более одного раза в течение календарной недели;

6.7.3. Посредством телефонных переговоров:

- более одного раза в сутки;
- более двух раз в течение календарной недели;
- более восьми раз в течение календарного месяца.

6.8. В целях соблюдения требований, установленных п. 6.7 настоящего Положения, учету подлежат случаи состоявшегося по инициативе Организации или ее представителя непосредственного взаимодействия, которое признается таковым при соблюдении одного из следующих условий:

– если до сведения Должника при непосредственном взаимодействии посредством личных встреч или телефонных переговоров доведена информация, предусмотренная п. 6.9 настоящего Положения, а при непосредственном взаимодействии с использованием автоматизированного интеллектуального агента информация, предусмотренная п. 6.10 и 6.12 настоящего Положения;

– Должник в явной форме сообщил о нежелании продолжать текущее взаимодействие.

6.9. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия Организация или ее представитель должны сообщить Должнику следующие данные:

– имя и индивидуальный идентификационный код физического лица, осуществляющего такое взаимодействие, присвоенный Организацией или ее представителем, либо при отсутствии индивидуального идентификационного кода - фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;

- наименование Организации и (или) наименование Организации и ее представителя;
- сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе ее размер и структура.

6.10. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе Организации или ее представителя с использованием автоматизированного интеллектуального агента Должнику должны быть сообщены:

– условное наименование и индивидуальный идентификационный код автоматизированного интеллектуального агента, с использованием которого осуществляется такое взаимодействие, присвоенные Организацией и (или) ее представителем;

- наименование Организации и (или) наименование Организации и ее представителя;
- сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе ее размер и структура.

6.11. В процессе непосредственного взаимодействия с использованием автоматизированного интеллектуального агента Организация обеспечивает возможность Должнику продолжить такое взаимодействие с физическим лицом, уполномоченным осуществлять такое взаимодействие от имени и (или) в интересах Организации или ее представителя.

6.12. В процессе непосредственного взаимодействия с использованием автоматизированного интеллектуального агента, а также в случае переключения автоматизированного интеллектуального агента на физическое лицо, уполномоченное осуществлять такое взаимодействие от имени и (или) в интересах Организации или ее представителя, или невозможности предоставления автоматизированным интеллектуальным агентом ответа на вопрос должника, должнику сообщается о том, что с ним осуществляет переговоры автоматизированный интеллектуальный агент (за исключением случая, если об этом невозможно сообщить по причине прекращения переговоров по инициативе Должника).

6.13. Не допускается направленное на возврат просроченной задолженности

взаимодействие с Должником посредством телеграфных сообщений, коротких текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, предназначенных и (или) используемых для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет»:

6.13.1. В рабочие дни в период с 22-00 до 8-00 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20-00 до 9-00 часов по местному времени места жительства или пребывания Должника, известному Ответственному сотруднику/подразделению Организации и (или) ее представителя;

6.13.2. Общим числом взаимодействия:

- более двух раз в сутки;
- более четырех раз в течение календарной недели;
- более шестнадцати раз в течение календарного месяца.

6.14. Если одно сообщение, направленное Организацией или ее представителем Должнику, по независящим от Организации или ее представителя причинам, в том числе в связи с техническими ограничениями, установленными на конечном оборудовании Должника, было доставлено Должнику в виде нескольких сообщений (частей сообщения), при этом все сообщения (части сообщения) объединены общим смыслом и представляют собой единый (связный) текст, то такое сообщение признается единым (одним) сообщением для целей п. 6.8 и п. 6.13 настоящего Положения.

6.15. При осуществлении взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, в форме обмена сообщениями, в целях количественного ограничения случаев такого взаимодействия учитывается первое сообщение Организации или ее представителя. Если на первое и (или) последующие сообщения был получен ответ Должника, дальнейший обмен сообщениями между Организацией или ее представителем и Должником в течение одного дня по вопросу возврата одной и той же просроченной задолженности до прекращения обмена сообщениями со стороны Должника учитывается как взаимодействие, осуществляемое по инициативе Должника.

6.16. В телеграфных сообщениях, коротких текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», а также с использованием Госуслуг, и с использованием информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, предназначенных и (или) используемых для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет» в целях возврата просроченной задолженности Ответственный сотрудник/подразделение должен сообщить Должнику следующие данные:

- наименование Организации, или наименование Организации и ее представителя, а также фамилия, имя, отчество ответственного сотрудника/наименование ответственного подразделения Организации и ее представителя;
- сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе могут указываться ее размер;
- номер контактного телефона ответственного сотрудника/подразделения Организации или ее представителя.

6.17. Организация или ее представитель вправе направить не более двух информационных сообщений по одному обязательству для целей возврата просроченной задолженности с

использованием Госуслуг.

6.18. В реквизитах письменной корреспонденции, направляемой Должнику по месту жительства или месту пребывания Должника, обязательно должны указываться следующие данные:

6.18.1. информация об Организации или об Организации и ее представителе, а также о сотруднике Организации и (или) ее представителе, осуществляющем взаимодействие:

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

- почтовый адрес, адрес электронной почты и номер контактного телефона;

- сведения о Договорах и об иных документах, подтверждающих полномочия Организации или об Организации и ее представителе, а также ответственного сотрудника/подразделения Организации и (или) ее представителя;

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

6.18.3. сведения о Договорах и об иных документах, являющихся основанием возникновения права требования к Должнику;

6.18.4. сведения о размере просроченной задолженности, сроках и порядке ее погашения (в случае, если права требования перешли к новому кредитору, указывается объем перешедших к кредитору прав требования);

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

6.19. Весь текст в сообщениях, направляемых Должнику посредством почтовых отправлений, и в прилагающихся к ним документах должен быть отображен четким, хорошо читаемым шрифтом.

6.20. Организации и (или) ее представителю для осуществления непосредственного взаимодействия с Должником посредством телефонных переговоров или с использованием автоматизированного интеллектуального агента разрешается использовать только абонентские номера, выделенные на основании заключенного между Организацией или ее представителем с оператором связи договора об оказании услуг телефонной связи. При этом, запрещается скрывать от Должника следующую информацию:

- о номере контактного телефона, с которого поступили вызов или сообщение Должнику;

- об адресе электронной почты, с которого было направлено сообщение;

- об отправителе электронного сообщения.

6.21. Не является сокрытием информации о номере контактного телефона, с которого поступили вызов или сообщение Должнику, использование вместо номера телефона буквенного, символьного обозначения или комбинации таких обозначений, предназначенных для определения Организации или ее представителя. При этом в тексте сообщения должны быть дополнительно указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) либо наименование Организации или представителя, а также номер контактного телефона Организации или ее представителя.

6.22. Организация при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности вправе после нарушения Должником обязательств по Договору, заключать с Должником соглашения и получать согласия, в том числе:

- соглашения об изменении частоты взаимодействия;

- согласие на осуществление взаимодействия иными способами;

– согласие на взаимодействие с третьими лицами.

6.23. Соглашения и соглашения, определенные п. 6.22 настоящего Положения заключаются в форме отдельного документа.

6.24. Должник вправе отказаться от исполнения согласий и соглашений, определенных п. 6.22 настоящего Положения, в порядке, предусмотренном законом. В таком случае Организация или ее представитель обязаны прекратить направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с Должником способами, предусмотренными соглашением, не позднее трех рабочих дней после дня получения такого уведомления.

6.25. Организация обеспечивает хранение на бумажном носителе и в электронном виде всех документов, составленных и полученных в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности не менее полутора лет со дня их отправления или получения.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения приказом Директора Организации.

7.2. Положение должно пересматриваться на предмет соответствия требованиям законодательства и иных нормативных актов не реже одного раза в год.

7.3. Положение подлежит обновлению в случае изменения требований законодательства, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности, вступления в законную силу новых нормативных актов, изменения структуры Организации, порядка взыскания просроченной задолженности, установленного в Организации.

7.4. Новая редакция Положения утверждается приказом Директора Организации.

7.5. Все ранее утвержденные редакции Положения утрачивают силу с момента введения новой редакции.

7.6. С настоящим Положением должны быть ознакомлены под подпись все сотрудники Организации, на которых распространяется его действие.

7.7. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, разрешаются в соответствии с действующим законодательством.

7.8. Контроль за исполнением настоящего Положения возлагается на юристконсульта Игнатович О.Н.



**ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ
ПО ВЗЫСКАНИЮ ПРОСРОЧЕННОЙ
ЗАДОЛЖЕННОСТИ
ООО МКК «ЗАЙМ ПОД ПТС»**

с. Мирное
2026 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
2.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
3.	МОНИТОРИНГ ЗАДОЛЖЕННОСТИ.....	4
4.	ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРА.....	5
5.	ВЗЫСКАНИЕ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ В СУДЕБНОМ ПОРЯДКЕ	6
6.	ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ – ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦОМ ПО ВОЗВРАТУ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ	8
7.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	13

1. Термины и определения

Договор – договор займа (договор микрозайма), в том числе обеспеченный ипотекой, заключенный с заемщиком физическим лицом и/или индивидуальным предпринимателем и/или юридическим лицом.

Задолженность по основному долгу – сумма обязательства по возврату микрозайма (займа), определенного Договором.

Заемщик – физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, заключившее с Организацией договор микрозайма (займа), в том числе обеспеченный ипотекой, и имеющие право на обращение к Организации с целью реструктуризации задолженности.

Неустойка – сумма штрафов, пеней, начисленных и не уплаченных за нарушение условий Договора.

Обращение – направленное в Организацию получателем финансовой услуги, его представителем, правопреемником или иным физическим или юридическим лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление (за исключением заявления о предоставлении займа), жалоба, просьба или предложение, связанные с оказанием Организацией финансовых и иных услуг, в том числе поступившее в Организацию из Банка России, от финансового уполномоченного или иных уполномоченных органов.

Организация – Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Займ под ПТС», (ИНН: 9102289941, ОГРН 1239100007882, юридический адрес: 297505, Республика Крым, м.р-н Симферопольский, с.п. Мирновское, с. Мирное, ул. Деловая, зд. 5, офис 405, регистрационный номер в государственном реестре микрофинансовых организаций 2304035010011).

Официальный сайт – сайт в сети «Интернет», который содержит информацию о деятельности Займодавца, доменное имя которого входит в одну из групп доменных имен, составляющих российскую национальную доменную зону, и владельцем которого является Займодавец.

Реструктуризация – это действия Заемщика и Организации по Договору путем заключения сторонами соглашения, изменяющего условия ранее заключенного Договора, в том числе срок и (или) порядок исполнения обязательств по Договору, порядок расчета и размер процентной ставки по Договору, за исключением случаев, когда на условия Договора установлен льготный период («кредитные каникулы»), или когда платежи в счет исполнения обязательств заемщика по Договору поступают без нарушения суммы и сроков, предусмотренных графиком платежей по Договору, в течение 180 календарных дней с даты последнего изменения условий Договора.

2. Общие положения

2.1. Положение о порядке реструктуризации задолженности (далее – Положение) ООО МКК «Займ под ПТС» определяет порядок организации работы по реструктуризации задолженности, документальное оформление, а также порядок утверждения и изменения настоящего Положения.

2.2. Положение разработано в соответствии со следующими нормативными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации (далее – ГК РФ);
- Федеральный закон от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Федеральный закон № 151-ФЗ);
- Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Федеральный закон № 353-ФЗ);

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон № 152-ФЗ);
- Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 218-ФЗ «О кредитных историях» (далее – Закон о кредитных историях) (далее – Федеральный закон № 218-ФЗ);
- Федеральный закон от 3 июля 2016 г. № 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» (далее – Федеральный закон № 230-ФЗ);
- Указание Банка России от 23.04.2014 № 3240-У «О табличной форме индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа)» (далее – Указание Банка России № 3240-У);
- Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утв. Банком России (протокол от 7 мая 2026 г. № КФНП-14) (далее – Базовый стандарт защиты прав получателей финансовых услуг МФО).

2.3. Положение закрепляет следующие варианты работы с просроченной задолженностью, в том числе при наличии риска возникновения такой задолженности:

- Общий порядок реструктуризации задолженности, предусмотренный Базовым стандартом защиты прав получателей финансовых услуг МФО;
- Способы реструктуризации, применяемые Организацией в одностороннем порядке;
- Программы реструктуризации, установленные Организацией.

2.4. Целью разработки Положения является определение порядка реструктуризации задолженности в Организации. Организация определяет порядок реструктуризации задолженности с целью защиты прав Заемщиков по заключенным Договорам.

2.5. Положение является внутренним документом Организации, предназначено для сотрудников Организации, осуществляющих деятельность по реструктуризации задолженности Заемщиков.

3. Общий порядок реструктуризации задолженности

3.1. Настоящим Положением определяется порядок реструктуризации Задолженности, порядок уведомления Заемщика о принятом решении, а также способы информирования Заемщиков о порядке реструктуризации задолженности в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав получателей финансовых услуг МФО.

3.2. К порядку и срокам работы с заявлениями о реструктуризации Задолженности применяются правила работы с обращениями, установленные Базовым стандартом и внутренними документами Организации.

3.3. Порядок реструктуризации задолженности.

3.3.1. При наличии риска возникновения или увеличения просроченной задолженности по Договору потребительского займа, Заемщик обращается в Организацию с заявлением о реструктуризации задолженности, форма которого установлена Организацией. Заемщик вправе обратиться с заявлением и в иной форме при условии соблюдения требований законодательства и Базового стандарта.

3.3.2. Заявление о реструктуризации задолженности регистрируется специалистом по рассмотрению Обращений заявителей, в журнале регистрации Обращений.

3.3.3. Полученное заявление о реструктуризации задолженности по Договору рассматривается уполномоченным сотрудником Организации.

3.3.4. В обязательном порядке заявление о реструктуризации задолженности рассматривается в следующих случаях, наступивших после получения Заемщиком суммы микрозайма (займа):

- Смерть Заемщика;
- Несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью Заемщику или его близких родственников;
- Присвоение Заемщику инвалидности 1-2 группы после заключения Договора;
- Тяжелое заболевание Заемщика, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- Вынесение судом решения о признании Заемщика недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- Единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей Заемщиком по Договору;
- Потеря работы или иного источника дохода Заемщиком в течение срока действия Договора с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если Заемщик имеет несовершеннолетних детей либо семья Заемщика в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- Обретение Заемщиком статуса единственного кормильца в семье;
- Призыв Заемщика в Вооруженные Силы Российской Федерации;
- Вступление в законную силу приговора суда в отношении Заемщика, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- Произошедшее не по воле Заемщика существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода Заемщика и (или) его способность исполнять обязательства по Договору.

3.3.5. Указанные факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями.

3.3.6. В случае подачи заявления о реструктуризации задолженности без подтверждающих документов уполномоченный сотрудник запрашивает недостающие документы у Заемщика в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации заявления в журнале регистрации обращений.

3.3.7. Уполномоченный сотрудник анализирует факты, приведенные в заявлении, проводит проверку на подлинность подтверждающих документов, представленных Заемщиком, готовит мотивированное заключение об удовлетворении или неудовлетворении заявления и о способе реструктуризации задолженности (в случае удовлетворения) и фиксирует его в заявлении.

3.3.8. Руководитель Организации знакомится с мотивированным заключением уполномоченного сотрудника Организации и выносит решение об удовлетворении или неудовлетворении заявления.

3.3.9. По итогам рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности руководитель Организации принимает одно из следующих решений и указывает его в форме заявления о реструктуризации задолженности, проставляет дату и личную подпись:

- Об удовлетворении заявления о реструктуризации задолженности по Договору;
- Об отказе в удовлетворении заявления о реструктуризации задолженности по Договору.

3.3.10. Организация вправе, но не обязана реструктурировать задолженность Заемщика. В каждом конкретном случае решение принимается исходя из фактов, приведенных в заявлении о реструктуризации задолженности, и представленных подтверждающих документов.

3.3.11. Общий срок рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности не может превышать 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента регистрации заявления о реструктуризации задолженности в журнале регистрации Обращений.

3.3.12. В случае запроса Организацией информации и (или) документов, необходимых и достаточных для рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности Организация вправе продлить срок его рассмотрения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней.

3.4. Порядок уведомления Заемщика о принятом решении.

3.4.1. После принятия решения руководителем Организации о реструктуризации или об отказе в реструктуризации задолженности Заемщику направляется соответствующее уведомление.

3.4.2. Уведомление направляется уполномоченным сотрудником Заемщику в зависимости от способа поступления заявления о реструктуризации задолженности в письменной форме по указанным в заявлении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Заемщиком и Организацией.

3.4.3. В уведомлении об удовлетворении заявления о реструктуризации задолженности Заемщику предлагается заключить соответствующее соглашение, а также направляется измененный график платежей в случае, если изменение условий Договора привели к изменению периодичности, сроков и размеров предстоящих платежей.

3.4.4. В уведомлении об отказе в удовлетворении заявления о реструктуризации задолженности указываются причины отказа, а также по возможности варианты действий Заемщика для повторной подачи заявления о реструктуризации задолженности с целью его удовлетворения.

3.4.5. В случае отказа в удовлетворении заявления о реструктуризации задолженности Заемщик вправе повторно обратиться с заявлением о реструктуризации задолженности в порядке, предусмотренном настоящей главой Положения.

3.5. Информирование Заемщиков о порядке реструктуризации задолженности.

3.5.1. Организация в доступной форме доводит до Заемщиков информацию о праве на обращение с заявлением о реструктуризации задолженности, необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации задолженности и о требованиях к содержанию заявления о реструктуризации задолженности.

3.5.2. Соответствующая информация размещается в местах оказания услуг, в том числе на Официальном сайте.

3.6. Заемщики, которые не имеют просроченной задолженности по Договорам вправе также обратиться в Организацию с заявлением о реструктуризации задолженности по Договору в порядке, определенном настоящей главой Положения. В данном случае Организацией может быть принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации задолженности без подтверждающих документов.

3.7. Организация информирует Заемщика об измененных условиях по Договору путем направления предложения о подписании дополнительного соглашения к Договору займа, а также графика платежей (в случае изменения размера предстоящих платежей) способом, предусмотренным Договором или иным способом, согласованным с Заемщиком в установленном порядке, и обеспечивает доступ к информации об изменении условий Договора.

4. Способы реструктуризации, применяемые Организацией в одностороннем порядке

4.1. В соответствии с ч. 16 ст. 5 Федерального закона № 353-ФЗ Организация в одностороннем порядке вправе:

- 1) уменьшить постоянную процентную ставку;
- 2) уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями Договора;
- 3) уменьшить размер неустойки или отменить ее полностью или частично;
- 4) установить период, в течение которого неустойка не взимается;
- 5) принять решение об отказе взимать неустойку (далее – Реструктуризация задолженности в одностороннем порядке).

4.2. В соответствии с Базовым стандартом защиты прав получателей финансовых услуг МФО, Организация в одностороннем порядке без подписания дополнительных соглашений с направлением Заемщику уведомления о принятом решении вправе:

- 1) принять решение о прощении долга Заемщика;
- 2) принять решение об уменьшении размера обязательств Заемщика.

4.3. Реструктуризация задолженности в одностороннем порядке в соответствии с п. 4.1 и п. 4.2 настоящего Положения может быть проведена Организацией без письменного заявления Заемщика.

4.4. Основанием для проведения реструктуризации в соответствии с п. 4.1 и п. 4.2 является мотивированное мнение следующих сотрудников Организации, которые владеют информацией о риске возникновения просроченной задолженности либо ее увеличения у Заемщика:

- 1) Руководителя Организации;
- 2) Главного бухгалтера Организации;
- 3) Юрисконсульта
- 4) Руководителя Службы безопасности

4.5. Реструктуризация задолженности в одностороннем порядке оформляется приказом руководителя Организации.

4.6. Организация информирует Заемщика об измененных условиях по Договору путем направления уведомления об изменении условий Договора, а также графика платежей (в случае изменения размера предстоящих платежей) способом, предусмотренным Договором или иным способом, согласованным с Заемщиком в установленном порядке, и обеспечивает доступ к информации об изменении условий Договора.

5. Программа реструктуризации «Пролонгация договора займа»

5.1. В Организации предусматривается возможность продления действующего Договора посредством заключения дополнительного соглашения к Договору.

5.2. Максимальное число дополнительных соглашений к Договору, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому Договору, с одним Заемщиком не может составлять более 5 (пяти) в течение 1 (одного) года, если Заемщиком является физическое лицо и срок возврата займа, предусмотренный таким Договором при его заключении, не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

5.3. В максимальное число дополнительных соглашений к Договору, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому Договору, с одним Заемщиком не включаются

— дополнительные соглашения, увеличивающие срок возврата денежных средств на срок до 2 (двух) календарных дней включительно,

— соглашения о реструктуризации, сформированные в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего Положения, если в указанном соглашении снижена процентная ставка за пользование займом по сравнению с действующими на момент подписания такого соглашения условиями указанного Договора и (или) уменьшена общая сумма задолженности по Договору потребительского займа.

5.4. С предложением о продлении Договора может обратиться любая из сторон Договора - как Заемщик, так и Организация.

5.5. Основанием для проведения реструктуризации путем заключения дополнительного соглашения о продлении Договора по программе «Пролонгация договора займа» является мотивированное решение сотрудника Организации, указанного в п. 4.4 или Обращение Заемщика.

5.6. Организация информирует Заемщика об измененных условиях по Договору путем направления подписанного дополнительного соглашения к Договору, а также графика платежей (в случае изменения размера предстоящих платежей) способом, предусмотренным Договором или иным способом, согласованным с Заемщиком в установленном порядке, и обеспечивает доступ к информации об изменении условий Договора.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение утверждается приказом руководителя Организации.

6.2. Настоящее Положение подлежит изменению в случае изменения требований законодательства, а также Базового стандарта защиты прав получателей финансовых услуг МФО, регулирующего порядок предоставления реструктуризации, вступления в законную силу новых нормативных актов, изменения структуры Организации.

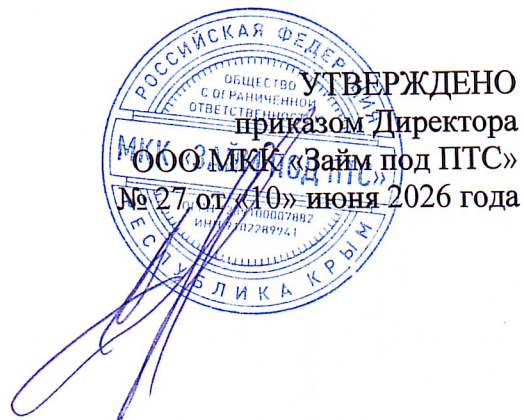
6.3. Организация пересматривает Положение по мере необходимости, но не реже одного раза в год.

6.4. Все ранее утвержденные редакции Положения утрачивают силу с момента введения новой редакции.

6.5. С настоящим Положением должны быть ознакомлены под подпись все сотрудники Организации, на которых распространяется его действие.

6.6. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, разрешаются в соответствии с требованиями действующего законодательства и требованиями Базового стандарта защиты прав получателей финансовых услуг МФО.

6.7. Контроль за исполнением настоящего Положения возлагается на _юрисконсульт Игнатович О.Н.



**ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ
ПО ВЗЫСКАНИЮ ПРОСРОЧЕННОЙ
ЗАДОЛЖЕННОСТИ
ООО МКК «ЗАЙМ ПОД ПТС»**

с. Мирное
2026 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
2.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
3.	МОНИТОРИНГ ЗАДОЛЖЕННОСТИ.....	4
4.	ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРА.....	5
5.	ВЗЫСКАНИЕ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ В СУДЕБНОМ ПОРЯДКЕ	6
6.	ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ – ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦОМ ПО ВОЗВРАТУ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ	8
7.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	13

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Автоматизированный интеллектуальный агент** - программное обеспечение, в котором применяются системы генерации и распознавания речи, позволяющие поддерживать определенные Организацией или ее представителем сценарии разговоров с Должником или третьим лицом в зависимости от содержания диалога, и которое предназначено для отправки Организацией или его представителем Должнику или третьему лицу голосовых сообщений, передаваемых посредством сетей связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, предназначенных и (или) используемых для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет».

1.2. **Госуслуги** - федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3. **Договор** – договор займа (договор микрозайма), в том числе обеспеченный ипотекой, заключенный с заемщиком физическим лицом (в том числе с индивидуальным предпринимателем) или юридическим лицом.

1.4. **Должник** – Заемщик, в отношении которого установлен факт нарушения исполнения обязательств по Договору займа.

1.5. **Заемщик** - физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, обратившееся к Организации с намерением получить, получающее или получившее заем (микрозаем).

1.6. **Организация** – юридическое лицо, которое осуществляет микрофинансовую деятельность, и сведения о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций являющееся займодавцем по договору займа (договору микрозайма).

1.7. **Представитель Организации** - профессиональная коллекторская организация, соответствующая требованиям 230-ФЗ и зарегистрированная в государственном реестре профессиональных коллекторских организаций, привлекаемая Организацией для взаимодействия с Должником в рамках взыскания просроченной задолженности на основании гражданско-правовых договоров, за исключением договоров уступки прав (требований).

1.8. **Просроченная задолженность** – задолженность по займу и (или) процентам за пользование займом и (или) иным платежам, по которым нарушен срок исполнения обязательств, определенных Договором.

1.9. **Проблемная задолженность** – задолженность Заемщика по Договору, по которому у Организации имеются основания полагать, что условия Договора не будут исполнены (либо исполнены ненадлежащим образом) ввиду наличия у заемщика признаков финансовой неустойчивости. Проблемная задолженность может не быть Просроченной.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящее Положение о работе по взысканию просроченной задолженности (далее – Положение) является внутренним документом ООО МКК «Займ под ПТС» (далее – Организация), регламентирующим порядок осуществления деятельности по взысканию просроченной задолженности в судебном и досудебном порядке.

2.2. Настоящее Положение разработано в следующих целях:

- организация деятельности по взысканию просроченной задолженности;
- соблюдение требований законодательства и иных нормативных актов, регулирующих деятельность Организации по взысканию просроченной задолженности;
- определение порядка работы структурных подразделений и сотрудников Организации, принимающих участие в осуществлении Организацией деятельности по взысканию просроченной задолженности.

2.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации (ГК РФ);
- Федеральным законом от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – 151-ФЗ);
- Федеральным законом от 3 июля 2016 г. № 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» (далее – 230-ФЗ);
- Федеральным законом от 26 октября 2002 г. № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» (далее – Закон о банкротстве);
- Указанием Банка России от 20 января 2020 г. № 5391-У «О порядке формирования микрофинансовыми организациями резервов на возможные потери по займам» (далее – Указание Банка России № 5391-У);
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России (Протокол № КФНП-14 от 07 мая 2026 года) (далее – БС ЗПП);
- Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке, утвержденного Банком России, утвержденного Банком России (Протокол № КФНП-13 от 24 апреля 2025 года) (далее – БС СОФР);
- внутренними документами Организации.

2.4. Все сотрудники Организации, участвующие в работе Организации по взысканию просроченной задолженности, должны быть ознакомлены с настоящим Положением до момента фактического начала осуществления трудовых функций.

2.5. Настоящее Положение обязательно для выполнения всеми сотрудниками Организации.

3. МОНИТОРИНГ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

3.1. Организация на постоянной основе осуществляет мониторинг исполнения Заемщиками обязательств по Договорам. Результатом мониторинга является выявление просроченной задолженности и принятие мер по управлению кредитным риском.

3.2. Целью Мониторинга задолженности является управление кредитным риском и своевременное формирование резервов на возможные потери по займам, в соответствии с Указанием Банка России №5391-У и внутренним документом Организации - Положением о порядке формирования резервов на возможные потери по займам.

3.3. Организация осуществляет мониторинг сведений о банкротстве, ликвидации, иных признаков неблагонадежности и (или) неплатежеспособности Заемщиков, а также наличии

Просроченной задолженности и иных признаков повышенного кредитного риска, необходимых для корректного формирования резервов на возможные потери по займам. Мониторинг проводится на ежедневной основе. Организация вправе привлекать третьих лиц для мониторинга таких сведений при условии получения согласия заемщика на передачу и обработку персональных данных, если иное не предусмотрено законом.

3.4. В целях осуществления действий по взысканию просроченной задолженности, приказом Руководителя Организации назначается лицо, ответственное по работе по взысканию просроченной задолженности (далее – Сотрудник Организации).

3.4.1. Обязанности ответственного лица могут быть возложены на руководителя Организации.

3.5. Сотрудник Организации на ежедневной основе контролирует платежную дисциплину Заемщиков, своевременное исполнение обязанности по возврату задолженности, а также проверяет наличие просроченной задолженности.

3.6. Задолженность признается просроченной начиная со дня, следующего за датой наступления срока исполнения обязательства, установленного Договором (графиком платежей), если в указанный Договором срок не был совершен платеж в полном размере. В случае если Заемщиком произведен платеж в размере менее установленного на дату платежа, неисполненная часть обязательства считается просроченной со дня, следующего за датой платежа.

3.7. При выявлении фактов просрочки платежа по Договору, сотрудник Организации осуществляет досудебное взаимодействие с Заемщиком в соответствии с порядком, установленным настоящим Положением.

4. ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРА

4.1. Досудебный порядок работы с просроченной задолженностью включает в себя:

- Направление уведомления о возникновении просроченной задолженности в сроки, установленные настоящим Положением;
- Направление досудебной претензии в сроки, установленные настоящим Положением;
- Взаимодействие с Должником в порядке, установленном главой 6 настоящего Положения.

4.2. В случае выявления просроченной задолженности в результате осуществления мониторинга в порядке, предусмотренном главой 3 настоящего Положения, сотрудник Организации в письменной форме уведомляет Должника о возникновении задолженности.

4.3. Уведомление о возникновении просроченной задолженности Должнику-физическому лицу по Договору направляется не позднее 7 (семи) календарных дней с даты образования просроченной задолженности.

4.4. Уведомление о возникновении просроченной задолженности Должнику-юридическому лицу и (или) Должнику-индивидуальному предпринимателю направляется в срок, указанный в Договоре или согласованный иным образом в установленном законом или иными нормативными актами порядке.

4.5. Уведомление направляется Должнику одним из способов, установленных Договором, если использование указанного способа не ограничено действующим законодательством.

4.6. В случаях, когда в течение 10 дней с даты получения Уведомления о возникновении просроченной задолженности Должнику, просроченная задолженность не была погашена, сотрудник Организации формирует служебную записку руководителю Организации в случае, если обязанности ответственного сотрудника не возложены на руководителя Организации, для принятия

одного из следующих решений:

- О взыскании просроченной задолженности;
- О предоставлении заемщику возможности реструктуризации задолженности либо об ином содействии в восстановлении его платежеспособности;
- Об установлении заемщику нового срока для погашения задолженности до того, как Организация примет решение о взыскании задолженности.

4.7. В случае принятия руководителем Организации решения о взыскании просроченной задолженности, сотрудник Организации не позднее 10 рабочих дней с даты истечения срока, установленного п. 4.6 настоящего Положения, направляет Должнику претензию для разрешения спора в досудебном порядке (далее – Претензия).

4.8. Претензия должна содержать следующие данные:

- наименование Организации и сведения, достаточные для ее идентификации;
- размер и структура текущей задолженности Должника на дату составления претензии;
- способ(ы) оплаты задолженности;
- последствия неисполнения Должником своих обязательств до указанного в Претензии срока;
- способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в Договоре медиативной оговорки).

4.9. Претензия направляется Должнику в порядке и способом, предусмотренном Договором.

4.10. Организация контролирует исполнение Должником требований, содержащихся в Претензии:

- проверяет факты оплаты задолженности;
- проверяет соблюдение сроков исполнения, установленных Претензией;
- принимает решение об использовании одного или нескольких способов работы с просроченной задолженностью, определенных разделом 5 и 6 настоящего Положения.

4.11. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления Претензии Должнику, обязательства, указанные в Претензии, не были должным образом исполнены, Организация вправе принять решение о взыскании просроченной задолженности в судебном порядке.

5. ВЗЫСКАНИЕ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ В СУДЕБНОМ ПОРЯДКЕ

5.1. Не позднее 30 дней с момента истечения сроков, установленных в Претензии, направленной Должнику, если со стороны Должника не были осуществлены действия по возврату просроченной задолженности, сотрудник Организации готовит документы в суд.

5.2. При подготовке документов в суд сотрудник Организации осуществляет следующие действия:

- определяет размер задолженности, в расчет которой включаются сумма основного долга, проценты, начисленные за период пользования денежными средствами, при наличии неустойка (штрафы, пени), при наличии иные платежи, предусмотренные Договором.
- определяет порядок взыскания просроченной задолженности (приказной или исковой) и готовит в зависимости от выбранного порядка взыскания просроченной задолженности заявление о вынесении судебного приказа или исковое заявление;

- определяет подсудность;
- готовит пакет документов (подлинников и надлежащим способом заверенных копий), который включает в себя документы, предусмотренные п. 5.3 настоящего Положения.

5.3. К обращению в суд прилагаются следующие документы:

- копии документов, на основании которых возникла просроченная задолженность, и документов, подтверждающих ее размер (Договоры, документы об оплате части задолженности, акты сверок взаимных расчетов и т.д.);
- реквизиты Должника (ФИО или наименование Должника, адрес регистрации по месту жительства или юридический адрес Должника, банковские реквизиты, ИНН, контактные данные и т. д.);
- расчет суммы требований (основного долга, процентов, а также, при наличии, неустойки (штрафов, пеней);
- документы, подтверждающие соблюдение Организацией претензионного порядка, а также соблюдения порядка уведомления Должника;
- копии переписок по факту неисполнения или ненадлежащего исполнения Должником обязательства;
- иные документы, имеющие отношение к неисполнению Должником обязательства.

5.4. Рассмотрение дела судом первой инстанции в порядке приказного производства может завершиться:

- вынесением судебного приказа о взыскании задолженности;
- отказом в принятии заявления о вынесении судебного приказа о взыскании задолженности. При этом Организация вправе принять решение о дальнейшем взыскании просроченной задолженности в порядке искового производства.
- возвращением заявления о вынесении судебного приказа. Возвращение заявления о вынесении судебного приказа не является препятствием для повторного обращения взыскателя в суд с заявлением к тому же Должнику, с тем же требованием и по тем же основаниям после устранения допущенного нарушения.

5.5. Рассмотрение дела судом первой инстанции в порядке искового производства может завершиться:

- вынесением решения суда о полном или частичном удовлетворении исковых требований;
- вынесением решения суда о полном или частичном отказе в удовлетворении исковых требований. При этом Организация в установленном законом порядке вправе принять решение об обжаловании решения, принятого судом первой инстанции;
- прекращением производства по делу при наличии оснований, предусмотренных действующим законодательством;
- оставлением искового заявления без рассмотрения по основаниям в соответствии с действующим законодательством.

Организация вправе принять решение об обжаловании определений суда об оставлении искового заявления без рассмотрения и о прекращении производства по делу в порядке, установленном действующим законодательством.

5.6. После вынесения судом решения о взыскании просроченной задолженности в пользу Организации либо решения о реализации залога, либо Судебного приказа, Организация в установленные законом сроки получает исполнительный лист/судебный приказ.

5.7. Сотрудник Организации направляет исполнительный лист/судебный приказ в Банк

либо в Службу судебных приставов для взыскания задолженности.

5.8. Сотрудник Организации осуществляет контроль по взысканию с Должника просроченной задолженности по исполнительному листу/судебному приказу путем проверки поступления денежных средств по исполнительному листу/судебному приказу и проверки процесса реализации заложенного имущества.

Если в течение разумного срока, после направления в Банк исполнительного листа/судебного приказа, Банк не осуществляет взыскание задолженности с Должника по причине отсутствия денежных средств, то сотрудник Организации направляет заявление о возврате исполнительного листа/судебного приказа.

После возврата исполнительного листа/судебного приказа от Банка, сотрудник Организации направляет его в Службу судебных приставов.

Сотрудник Организации организует взаимодействие со Службой судебных приставов путем направления запросов, заявлений, при необходимости жалоб на действия/бездействие судебного пристава-исполнителя.

5.9. При невозможности взыскания задолженности, обращения взыскания на предмет залога, или невозможности реализации предмета залога, и при наличии на то оснований, Организация принимает решение об обращении в суд с заявлением о признании Должника несостоятельным (банкротом).

6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ – ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦОМ ПО ВОЗВРАТУ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

6.1. Организация вправе при осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, взаимодействовать с Должником в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 3 июля 2016 г. № 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».

6.2. Организация вправе взаимодействовать с Должником путем:

- личных встреч, телефонных переговоров, автоматизированного интеллектуального агента (непосредственное взаимодействие);

- направления телеграфных сообщений, коротких текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», а также с использованием Госуслуг, 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»;

- отправки письменной корреспонденции, доставляемой по месту жительства или месту пребывания Должника операторами почтовой связи, курьером или специальными (курьерскими) службами доставки без непосредственного взаимодействия;

- иными способами взаимодействия Организации или ее представителя с Должником, предусмотренными письменными соглашениями и согласиями, заключенными между Организацией или ее представителем и Должником.

6.3. Организация вправе привлекать для осуществления взаимодействия с Должником в рамках возврата просроченной задолженности представителей на основании гражданско-правовых

Договоров. В таком случае Организация в течение пяти рабочих дней с даты привлечения представителя направляет об этом сведения в Единый федеральный реестр юридически значимых сведений о фактах деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и иных субъектов экономической деятельности в порядке, установленном 230-ФЗ, а также сообщает об этом Должнику, направив соответствующее Уведомление одним из следующих способов:

- через нотариуса;
- по почте заказным письмом;
- по адресу электронной почты, указанному Должником при заключении Договора или иного соглашения между Организацией и Должником, при условии направления Должником сообщения с адреса электронной почты Должника, указанного при заключении Договора или иного соглашения между Кредитором и Должником либо предоставленного Должником Организации иным способом, согласованным сторонами;

- с использованием Госуслуг;
- путем вручения уведомления под расписку;
- иным способом, предусмотренным соглашением между Организацией и Должником.

6.4. При осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, Организация или ее представитель обязаны действовать добросовестно и разумно.

6.5. Не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия Организации или ее представителя, связанные, в том числе с:

6.5.1. применением к Должнику и (или) иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью;

6.5.2. уничтожением или повреждением имущества либо угрозой такого уничтожения или повреждения;

6.5.3. применением методов, опасных для жизни и здоровья Должника и (или) иных лиц;

6.5.4. оказанием психологического давления на Должника и (или) иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство Должника и (или) иных лиц;

6.5.5. введением Должника и (или) иных лиц в заблуждение относительно:

- правовой природы и размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения должником, сроков исполнения обязательства;

- передачи вопроса о возврате просроченной задолженности на рассмотрение суда, последствий неисполнения обязательства для Должника и (или) иных лиц, возможности применения к Должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования;

- принадлежности Ответственного сотрудника/подразделения Организации или ее представителя, к органам государственной власти и органам местного самоуправления;

6.5.6. любым другим неправомерным причинением вреда Должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

6.6. Не является нарушением требований к осуществлению действий, направленных на возврат просроченной задолженности, сообщение Должнику информации о последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных гражданским законодательством.

6.7. Не допускается непосредственное взаимодействие с Должником:

6.7.1. В рабочие дни в период с 22-00 до 8-00 часов и в выходные, нерабочие, праздничные дни в период с 20-00 до 9-00 часов по местному времени места жительства или пребывания

Должника, известному Организации и (или) ее представителю;

6.7.2. Посредством личных встреч более одного раза в течение календарной недели;

6.7.3. Посредством телефонных переговоров:

- более одного раза в сутки;
- более двух раз в течение календарной недели;
- более восьми раз в течение календарного месяца.

6.8. В целях соблюдения требований, установленных п. 6.7 настоящего Положения, учету подлежат случаи состоявшегося по инициативе Организации или ее представителя непосредственного взаимодействия, которое признается таковым при соблюдении одного из следующих условий:

– если до сведения Должника при непосредственном взаимодействии посредством личных встреч или телефонных переговоров доведена информация, предусмотренная п. 6.9 настоящего Положения, а при непосредственном взаимодействии с использованием автоматизированного интеллектуального агента информация, предусмотренная п. 6.10 и 6.12 настоящего Положения;

– Должник в явной форме сообщил о нежелании продолжать текущее взаимодействие.

6.9. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия Организация или ее представитель должны сообщить Должнику следующие данные:

– имя и индивидуальный идентификационный код физического лица, осуществляющего такое взаимодействие, присвоенный Организацией или ее представителем, либо при отсутствии индивидуального идентификационного кода - фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;

- наименование Организации и (или) наименование Организации и ее представителя;
- сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе ее размер и структура.

6.10. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе Организации или ее представителя с использованием автоматизированного интеллектуального агента Должнику должны быть сообщены:

– условное наименование и индивидуальный идентификационный код автоматизированного интеллектуального агента, с использованием которого осуществляется такое взаимодействие, присвоенные Организацией и (или) ее представителем;

- наименование Организации и (или) наименование Организации и ее представителя;
- сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе ее размер и структура.

6.11. В процессе непосредственного взаимодействия с использованием автоматизированного интеллектуального агента Организация обеспечивает возможность Должнику продолжить такое взаимодействие с физическим лицом, уполномоченным осуществлять такое взаимодействие от имени и (или) в интересах Организации или ее представителя.

6.12. В процессе непосредственного взаимодействия с использованием автоматизированного интеллектуального агента, а также в случае переключения автоматизированного интеллектуального агента на физическое лицо, уполномоченное осуществлять такое взаимодействие от имени и (или) в интересах Организации или ее представителя, или невозможности предоставления автоматизированным интеллектуальным агентом ответа на вопрос должника, должнику сообщается о том, что с ним осуществляет переговоры автоматизированный интеллектуальный агент (за исключением случая, если об этом невозможно сообщить по причине прекращения переговоров по инициативе Должника).

6.13. Не допускается направленное на возврат просроченной задолженности

взаимодействие с Должником посредством телеграфных сообщений, коротких текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, предназначенных и (или) используемых для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет»:

6.13.1. В рабочие дни в период с 22-00 до 8-00 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20-00 до 9-00 часов по местному времени места жительства или пребывания Должника, известному Ответственному сотруднику/подразделению Организации и (или) ее представителя;

6.13.2. Общим числом взаимодействия:

- более двух раз в сутки;
- более четырех раз в течение календарной недели;
- более шестнадцати раз в течение календарного месяца.

6.14. Если одно сообщение, направленное Организацией или ее представителем Должнику, по независящим от Организации или ее представителя причинам, в том числе в связи с техническими ограничениями, установленными на окончном оборудовании Должника, было доставлено Должнику в виде нескольких сообщений (частей сообщения), при этом все сообщения (части сообщения) объединены общим смыслом и представляют собой единый (связный) текст, то такое сообщение признается единым (одним) сообщением для целей п. 6.8 и п. 6.13 настоящего Положения.

6.15. При осуществлении взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, в форме обмена сообщениями, в целях количественного ограничения случаев такого взаимодействия учитывается первое сообщение Организации или ее представителя. Если на первое и (или) последующие сообщения был получен ответ Должника, дальнейший обмен сообщениями между Организацией или ее представителем и Должником в течение одного дня по вопросу возврата одной и той же просроченной задолженности до прекращения обмена сообщениями со стороны Должника учитывается как взаимодействие, осуществляемое по инициативе Должника.

6.16. В телеграфных сообщениях, коротких текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», а также с использованием Госуслуг, и с использованием информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, предназначенных и (или) используемых для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет» в целях возврата просроченной задолженности Ответственный сотрудник/подразделение должен сообщить Должнику следующие данные:

- наименование Организации, или наименование Организации и ее представителя, а также фамилия, имя, отчество ответственного сотрудника/наименование ответственного подразделения Организации и ее представителя;
- сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе могут указываться ее размер;
- номер контактного телефона ответственного сотрудника/подразделения Организации или ее представителя.

6.17. Организация или ее представитель вправе направить не более двух информационных сообщений по одному обязательству для целей возврата просроченной задолженности с

использованием Госуслуг.

6.18. В реквизитах письменной корреспонденции, направляемой Должнику по месту жительства или месту пребывания Должника, обязательно должны указываться следующие данные:

6.18.1. информация об Организации или об Организации и ее представителе, а также о сотруднике Организации и (или) ее представителе, осуществляющем взаимодействие:

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

- почтовый адрес, адрес электронной почты и номер контактного телефона;

- сведения о Договорах и об иных документах, подтверждающих полномочия Организации или об Организации и ее представителе, а также ответственного сотрудника/подразделения Организации и (или) ее представителя;

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

6.18.3. сведения о Договорах и об иных документах, являющихся основанием возникновения права требования к Должнику;

6.18.4. сведения о размере просроченной задолженности, сроках и порядке ее погашения (в случае, если права требования перешли к новому кредитору, указывается объем перешедших к кредитору прав требования);

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

6.19. Весь текст в сообщениях, направляемых Должнику посредством почтовых отправлений, и в прилагающихся к ним документах должен быть отображен четким, хорошо читаемым шрифтом.

6.20. Организации и (или) ее представителю для осуществления непосредственного взаимодействия с Должником посредством телефонных переговоров или с использованием автоматизированного интеллектуального агента разрешается использовать только абонентские номера, выделенные на основании заключенного между Организацией или ее представителем с оператором связи договора об оказании услуг телефонной связи. При этом, запрещается скрывать от Должника следующую информацию:

- о номере контактного телефона, с которого поступили вызов или сообщение Должнику;

- об адресе электронной почты, с которого было направлено сообщение;

- об отправителе электронного сообщения.

6.21. Не является сокрытием информации о номере контактного телефона, с которого поступили вызов или сообщение Должнику, использование вместо номера телефона буквенного, символьного обозначения или комбинации таких обозначений, предназначенных для определения Организации или ее представителя. При этом в тексте сообщения должны быть дополнительно указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) либо наименование Организации или представителя, а также номер контактного телефона Организации или ее представителя.

6.22. Организация при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности вправе после нарушения Должником обязательств по Договору, заключать с Должником соглашения и получать согласия, в том числе:

- соглашения об изменении частоты взаимодействия;

- согласие на осуществление взаимодействия иными способами;

– согласие на взаимодействие с третьими лицами.

6.23. Соглашения и соглашения, определенные п. 6.22 настоящего Положения заключаются в форме отдельного документа.

6.24. Должник вправе отказаться от исполнения согласий и соглашений, определенных п. 6.22 настоящего Положения, в порядке, предусмотренном законом. В таком случае Организация или ее представитель обязаны прекратить направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с Должником способами, предусмотренными соглашением, не позднее трех рабочих дней после дня получения такого уведомления.

6.25. Организация обеспечивает хранение на бумажном носителе и в электронном виде всех документов, составленных и полученных в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности не менее полутора лет со дня их отправления или получения.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения приказом Директора Организации.

7.2. Положение должно пересматриваться на предмет соответствия требованиям законодательства и иных нормативных актов не реже одного раза в год.

7.3. Положение подлежит обновлению в случае изменения требований законодательства, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности, вступления в законную силу новых нормативных актов, изменения структуры Организации, порядка взыскания просроченной задолженности, установленного в Организации.

7.4. Новая редакция Положения утверждается приказом Директора Организации.

7.5. Все ранее утвержденные редакции Положения утрачивают силу с момента введения новой редакции.

7.6. С настоящим Положением должны быть ознакомлены под подпись все сотрудники Организации, на которых распространяется его действие.

7.7. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, разрешаются в соответствии с действующим законодательством.

7.8. Контроль за исполнением настоящего Положения возлагается на юристконсульта Игнатович О.Н.

Общество с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания «ЗАЙМ ПОД ПТС»
ОГРН 1239100007882 ИНН 9102289941
297561, Республика Крым, м.р-н Симферопольский, с.п. Мирновское, с. Мирное,
ул. Деловая, зд. 5, офис 405

ПРИКАЗ

«10» июня 2026 г.

№27

**Об утверждении Положения о работе
по взысканию просроченной задолженности
Общества с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания «Займ под ПТС»**

В целях систематизации работы с просроченной задолженностью, минимизации рисков и повышения эффективности взыскания

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы по взысканию просроченной задолженности.
2. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы по взысканию просроченной задолженности (почтовая корреспонденция).
3. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы по взысканию просроченной задолженности (электронный документооборот).
4. Утвердить следующие Приложения к нему:
 - уведомление о расторжении договора займа;
 - уведомление о возникновении задолженности;
 - бланк искового заявления;
 - бланк искового заявления;
 - бланк заявления о вынесении судебного приказа;
 - бланк досудебной претензии.
3. Ответственным за ознакомление сотрудников с настоящим приказом под роспись назначить Игнатович Оксану Николаевну.

Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

Д.А. Давыдов

С приказом ознакомлен (а):

Юристконсульт

О.Н. Игнатович

« 10 » июня 2026 г.