

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора ООО ПКО «ЦДУ Инвест»
от «01» февраля 2024 года № 01/0224

СТАНДАРТ
Общества с ограниченной ответственностью Профессиональной коллекторской
организации «ЦДУ Инвест»
по работе с просроченной задолженностью физических лиц и взаимодействию с
должниками

(редакция №1 с учетом изменений в Федеральном законе РФ от 03.07.2016 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», вступающих силу 01.02.2024 г.)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Стандарт по работе с просроченной задолженностью физических лиц и взаимодействию с должниками (далее — Стандарт) Общества с ограниченной ответственностью Профессиональная коллекторская организация «ЦДУ Инвест» разработан в соответствии с гражданским законодательством РФ и Федеральным законом РФ от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и устанавливает правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц (совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности физических лиц), возникшей из денежных обязательств, а также в соответствии с Федеральным законом РФ от 7 октября 2022 г. № 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».

Правовое регулирование деятельности по возврату просроченной задолженности (действий, направленных на возврат просроченной задолженности) осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом РФ от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также международными договорами Российской Федерации.

Термины и определения, используемые в настоящем Стандарте:

Должник – физическое лицо, имеющее **просроченную задолженность** по денежному обязательству.

Кредитор (Общество) – Общество с ограниченной ответственностью Профессиональная коллекторская организация «ЦДУ Инвест», ОГРН: 5147746158632, ИНН: 7727844641, регистрационный номер записи в государственном реестре юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности 05/20/77000-КЛ, местонахождение ЕИО: г. Москва, ул. Наметкина, д. 15, эт. 1, пом. I, ком. 12, почтовый адрес: 117420, г. Москва, а/я. 89, основные контактные данные, по которым

осуществляется взаимодействие с Должниками по вопросам возврата просроченной задолженности: тел. + 7 (495) 587 77 09, эл. почта: dolg@cdu-invest.ru.

Представитель кредитора – Общество с ограниченной ответственностью Профессиональная коллекторская организация «ЦДУ Инвест» в случае, когда представляет интересы другого лица из группы компаний или банк, мкк, мфо и т.д. по агентскому договору.

Автоматизированный интеллектуальный агент - программное обеспечение, в котором применяются системы генерации и распознавания речи, позволяющие поддерживать определенные кредитором и (или) представителем кредитора сценарии разговоров с должником или третьим лицом в зависимости от содержания диалога, и которое предназначено для отправки кредитором и (или) представителем кредитора 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».

Третьи лица – члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.

Непосредственное взаимодействие - личные встречи, телефонные переговоры, взаимодействие с помощью автоматизированного интеллектуального агента.

Представитель должника – адвокат, получивший в установленном порядке статус адвоката и право осуществлять адвокатскую деятельность.

В соответствии с Федеральным законом №230-ФЗ деятельностью по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности вправе осуществлять только юридические лица, включенные в соответствующий государственный реестр, ведение которого на основании постановления Правительства осуществляет Федеральная служба судебных приставов.

2. СПОСОБЫ И ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДОЛЖНИКОМ

В качестве способов взаимодействия кредитора с должником в соответствии с Федеральным законом РФ от 03.07.2016 № 230-ФЗ предусмотрены:

2.1. непосредственное взаимодействие: телефонные переговоры, личные встречи, непосредственное взаимодействие с помощью автоматизированного интеллектуального агента. **ЗАПРЕЩАЕТСЯ** непосредственное взаимодействие по инициативе кредитора:

- **телефонные переговоры** или с использованием автоматизированного интеллектуального агента **более 1 раза в сутки, более 2 раз в неделю** (календарную), **более 8 раз в месяц** (календарный) (по каждому отдельному займу);

- **личные встречи более 1 раза** в течение календарной **недели** (по каждому отдельному займу).

В начале взаимодействия по инициативе кредитора должнику озвучивается:

- фамилия, имя, отчество или имя и индивидуальный идентификационный код физического лица (при его наличии);

- наименование кредитора и(или) его представителя;

- сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе ее размер и структура.

В начале взаимодействия по инициативе кредитора с использованием **автоматизированного интеллектуального агента** должнику озвучивается:

- что с ним осуществляет переговоры автоматизированный интеллектуальный агент;

- условное наименование и индивидуальный идентификационный код автоматизированного интеллектуального агента, с использованием которого осуществляется такое взаимодействие, присвоенные кредитором или представителем кредитора;

- фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора и (или) представителя кредитора;
- сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе ее размер и структура (при звонке по инициативе кредитора).

При использовании автоматизированного интеллектуального агента у должника всегда должна быть возможность переключиться на оператора, который обязан соблюдать требования пункта 4 настоящего Стандарта.

Непосредственное взаимодействие по инициативе кредитора ЗАПРЕЩЕНО.

Взаимодействие по инициативе кредитора или представителя кредитора посредством телефонных переговоров допустимо в исключительных случаях для скорейшего разрешения вопроса Должника.

2.2. телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети "Интернет", а также с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), 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».

• **ЗАПРЕЩЕНА** отправка телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по средствам сети «Интернет» и программ/приложений для обмена электронными сообщениями более **2 раз в сутки**, более **4 раз в неделю** (календарную), более **16 раз в месяц** (календарный);

• **ЗАПРЕЩЕНА** отправка через Единый портал государственных и муниципальных услуг более 2 сообщений в течение календарного месяца.

В сообщении по электронной почте, иных сообщениях по сети «Интернет» и через портал Единых государственных и муниципальных услуг, работник обязан указать:

- наименование кредитора, и/или представителя кредитора;
- сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе могут указываться ее размер и структура;
- номер контактного телефона кредитора, а также представителя кредитора;
- имя и индивидуальный идентификационный код физического лица, осуществляющего взаимодействие

2.3. письменная (почтовая/под роспись) корреспонденция, доставляемая по месту жительства или месту пребывания должника операторами почтовой связи, курьером или специальными (курьерскими) службами доставки без непосредственного взаимодействия.

При взаимодействии посредством письменной корреспонденции, в тексте письма, всегда указываются:

1) информация о кредиторе, а также о представителе кредитора:

- 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);

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

- 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.

2.2. Иные способы взаимодействия с должником кредитора или его представителя, могут быть предусмотрены письменным соглашением между должником и кредитором или представителем кредитора (Приложение № 1).

2.3. Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения соглашения, указанного в п. 2.2. настоящего Стандарта, сообщив об этом кредитору и (или) представителю кредитора, путем направления соответствующего уведомления одним из следующих способов: через нотариуса; по почте заказным письмом с уведомлением о вручении; по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте кредитора или представителя кредитора в сети «Интернет» либо указанному при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником или путем вручения под расписку.

В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности, взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением.

2.4. Все документы, направляемые должником кредитору могут быть в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью либо неквалифицированной электронной подписью, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме или с использованием простой электронной подписи, ключ которой получен при личной явке в соответствии с правилами использования простой электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

3. УСЛОВИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ

3.1. Взаимодействие кредитора с любыми третьими лицами может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:

1) **имеется согласие должника** на осуществление, направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом (Приложение № 2);

2) **имеется согласие третьего лица** на осуществление с ним взаимодействия.

3.2. Данные Соглашения должны быть даны **в письменной форме в виде отдельного документа**, и содержать в том числе согласие должника и третьего лица на обработку их персональных данных **независимо от наличия или отсутствия просроченной задолженности**.

К указанным Соглашениям не относится согласие на обработку персональных данных и при заключении кредитного договора.

В соответствии с п.п. 9,10 Федеральным законом № 230-ФЗ от 03.07.2016 требования настоящего Закона к организации взаимодействия с должником распространяются на всех третьих лиц. Правила осуществления действий, направленных на возврат просроченной задолженности, применяются при осуществлении взаимодействия с любым третьим лицом, в том числе предоставившим обеспечение денежного обязательства должника.

4. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

4.1. При взаимодействии с должником, представителем должника и любым третьим лицом – работниками Кредитора обязаны придерживаться делового и вежливого стиля общения и руководствоваться следующими правилами:

4.1.1. Работник не имеет права унижать честь и достоинство должника, оскорблять должника, использовать ненормативную лексику. При взаимодействии с должником работник обязан обращаться исключительно на «Вы», вести переговоры исключительно в уважительном тоне и избегать фамильярного общения. Какие-либо угрозы и применение силы недопустимы.

4.1.2. Работник обязан действовать добросовестно и разумно. Не пытаться оказать психологическое давление на должника и иных лиц. Не злоупотреблять своими правами.

4.1.3. Работникам категорически запрещается представляться сотрудниками государственных органов или органов местного самоуправления и/или их представителями. Работнику запрещается вводить должников и третьих лиц в заблуждение, представляясь работником/представителем иного юридического лица при отсутствии законных полномочий (включая, но не ограничиваясь, при личных встречах, при проведении телефонных переговоров, отправке сообщений посредством сетей электросвязи и/или отправке уведомлений в виде документов).

4.1.4. Работник обязан предоставлять должникам информацию о размере и структуре задолженности должника, о сроках и порядке погашения задолженности, а также иную информацию, предоставление которой обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации. Не допускается вводить должников в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности и последствий отказа от ее погашения, в том числе, возможности применения мер уголовного преследования, административного и уголовно-процессуального воздействия, ложные сведения о передаче дела в суд. Сообщение информации о последствиях, предусмотренных гражданским законодательством не является нарушением.

4.2. При отсутствии инструкций и алгоритмов, действие работника не должны противоречить 230-ФЗ и 377-ФЗ, а также должны соотноситься с принципами разумности и допустимости.

Разглашение информации, полученной в ходе обработки персональных данных, не допустимо.

При осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности юридические лица (наряду с другими обязательствами, предусмотренными Федеральным законом № 230-ФЗ от 03.07.2016) обязаны вести аудиозаписи всех случаев личных встреч и телефонных переговоров с должниками и иными лицами, а также обеспечить запись всех текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сети «Интернет».

4.3. В целях защиты персональных данных и соблюдения конфиденциальности при взаимодействии и обработке обращений Работник обязуется осуществить идентификацию должника.

4.3.1. При взаимодействии с должником **посредством телефонной связи** работник должен убедиться, что взаимодействие осуществляется непосредственно с должником, в связи с чем необходимо уточнить номер телефона (в том числе посредством автоопределения номера); фамилию, имя, отчество (при наличии); дату рождения, номер дела, иные данные необходимые для идентификации.

Если один из параметров, указанных выше отсутствует или не совпадает при проверке, необходимо уточнить последние 4 цифры паспорта и адрес постоянной регистрации. В случае несовпадения одного из указанных параметров работник просит направить обращение посредством электронной почты. Если голос звонящего гендерно не совпадает, то вежливо озвучивается отказ во взаимодействии посредством телефонной связи (осуществляется прекращение разговора).

4.3.2. При взаимодействии с должником или третьим лицом **при личной встрече** работник обязуется:

- представиться (назвать свои фамилию имя отчество) или имя и индивидуальный идентификационный код физического лица (при его наличии);

- озвучить название кредитора и(или) его представителя;
- предупредить о ведении аудиозаписи разговора;
- попросить предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт) для идентификации

лица в качестве должника, а также в случае обращения третьего лица наличие согласия от должника и самого третьего лица на взаимодействие по вопросу задолженности должника. В случае отказа должника в предоставлении вышеуказанных документов и идентификации взаимодействие прекращается. В случае отсутствия согласия должника на взаимодействие с третьим лицом по вопросу взыскания его просроченной задолженности и отсутствия согласия от третьего лица, взаимодействие прекращается. Работником также разъясняется порядок направления обращения 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", а также с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), 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».

4.3.3. При взаимодействии 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"**, а также с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), 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» Работник обязуется осуществить идентификацию Должника и сверить следующие данные: ФИО, дату рождения, адрес электронной почты, с которой поступило обращение и номер телефона, указанного в договоре займа. Если один из параметров, указанных выше отсутствует или не совпал при проверке, необходимо уточнить последние 4 цифры паспорта и адрес постоянной регистрации. В случае несовпадения данных предоставление сведений о просроченной задолженности третьим лицам не допускается.

4.3.4. При взаимодействии посредством **письменной (почтовой/под роспись) корреспонденции** осуществляется идентификация должника. Работник обязуется проверить ФИО и адрес, документы, подтверждающие полномочия представителя, наличие согласий на взаимодействие с третьими лицами. В случае непредоставления или отсутствия данных, позволяющих идентифицировать должника, а также документов, указанных в п. 4.3.4. Стандарта запрашиваемая информация, содержащая персональные данные должника и сведения о просроченной задолженности, не предоставляется.

5. ОГРАНИЧЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

5.1. Должник вправе направить кредитору и (или) представителю кредитора, **заявление**, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными подпунктами 1 и 2 пункта 2 настоящего Стандарта. Форма заявления должника об отказе от взаимодействия / о взаимодействии через представителя (адвоката) указана в Приложении № 3 к настоящему Стандарту.

Такое заявление возможно в двух вариантах:

- 1) отказ от взаимодействия;
- 2) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя (адвоката).

5.1.1 Заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору и(или) его представителю не ранее чем **через четыре месяца** с даты возникновения просрочки

исполнения должником обязательства. Заявление должника об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным.

Данные ограничения распространяются в том числе на нового кредитора, если такое Заявление подавалось до перехода к нему права требования.

В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу действие заявления должника об отказе от взаимодействия и связанных с ним ограничений приостанавливается на два месяца. В течение указанного срока допускается осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником с соблюдением иных ограничений, предусмотренных с Федеральным законом № 230-ФЗ от 03.07.2016. В случае, если до дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности заявление должника об отказе от взаимодействия не направлялось, он вправе направить такое заявление в порядке, предусмотренном настоящей статьёй, по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

5.1.2. Должник вправе направить кредитору заявление о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя. Заявление должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, регистрационный номер адвоката в реестре адвокатов субъекта Российской Федерации, номер контактного телефона представителя должника, адрес его электронной почты (при наличии), а также почтовый адрес представителя должника или адвокатского образования, в котором адвокат осуществляет свою профессиональную деятельность.

Взаимодействие через указанного должником представителя не осуществляется или прекращается, если:

- 1) представитель должника утратил статус адвоката;
- 2) представитель должника отказался взаимодействовать с кредитором и (или) представителем кредитора, сообщив им об этом путем направления соответствующего уведомления одним из следующих способов: через нотариуса, по почте заказным письмом, по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте кредитора и (или) представителя кредитора в сети «Интернет» либо указанному при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником, путем вручения под расписку.

3) сведения (часть сведений), указанных в Заявлении, являются недостоверными.

5.2. Ограничение отдельных видов взаимодействия Уполномоченным органом.

Личные встречи, телефонные переговоры, использование автоматизированного интеллектуального агента (непосредственное взаимодействие), а так же телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сети «Интернет» и с использованием системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» могут быть ограничены Уполномоченным органом в соответствии со ст. 19.1 Федерального закона №230-ФЗ.

5.3. По инициативе кредитора или представителя кредитора не допускается взаимодействие с должником способами, предусмотренными подпунктами 1 и 2 пункта 2 настоящего Стандарта:

- 1) со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания должника банкротом;

- 2) с должником с момента получения документов, подтверждающих наличие оснований, свидетельствующих, что он:

- а) является лицом, лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности, в том числе по основаниям, предусмотренным пунктом 1 статьи 30 Гражданского кодекса Российской Федерации;

- б) находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;

- в) является инвалидом первой группы;

- г) является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).

5.4. По инициативе кредитора не допускается непосредственное взаимодействие в течение льготного периода, установленного в соответствии с законодательством Российской Федерации

(кредитные каникулы в том числе для мобилизованных и служащих в рамках специальной военной операции).

5.5. Запрещается до 1 января 2026 года осуществление регулируемой настоящим Федеральным законом деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц (совершение действий, направленных на возврат просроченной задолженности физических лиц) по возникшим до 30 сентября 2022 года денежным обязательствам физических лиц, постоянно проживавших на указанную дату на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области, Херсонской области.

6. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Контактная информация лиц, ответственных за рассмотрение жалоб и запросов:
Корпоративный сайт www.gkcd.ru — раздел «Обратная связь»
8 (495) 587-7709 - телефон Единого контакт-центра.



ЦЕНТР ДОЛГОВОГО УПРАВЛЕНИЯ
ГРУППА КОМПАНИЙ

**Общество с ограниченной ответственностью
Профессиональная коллекторская
организация**

«ЦДУ Инвест»

(ООО ПКО «ЦДУ Инвест»)

ОГРН 5147746158632

ИНН/КПП 7727844641/772701001

117420, г. Москва, ул. Намёткина, д. 15,

эт. 1, пом. I, ком. 12

телефон +7 (495) 587-77-09

www.cdu-invest.ru

Приложение № 1
к СТАНДАРТУ Общества с ограниченной ответственностью
Профессиональной коллекторской организации «ЦДУ Инвест»
по работе с просроченной задолженностью
физических лиц и взаимодействию с должниками
утвержденного Приказом Генерального директора
ООО ПКО «ЦДУ» от «01» февраля 2024 года №01/0224

Соглашение о способах взаимодействия с должником

г. Москва

«__» _____ 20__ г.

Общество с ограниченной ответственностью Профессиональная коллекторская организация «ЦДУ Инвест» (ООО ПКО «ЦДУ Инвест»), ОГРН: 5147746158632, ИНН: 7727844641, в лице Генерального директора Смирнова Алексея Васильевича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем Кредитор с одной стороны, и

(Ф. И. О. должника, дата рождения, серия и номер паспорта, наименование органа, выдавшего паспорт, дата выдачи), именуемый в дальнейшем "Должник", с другой стороны, а вместе именуемые Стороны, заключили настоящее соглашение о следующем:

1.1. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, возникшей по договору _____ (наименование договора) от «__» _____ 20__ г. N _____, заключенному между МФО/Кредитной организации _____ и Должником, ООО ПКО «ЦДУ Инвест» вправе взаимодействовать с должником, используя следующие способы взаимодействия:

-

(указать конкретные способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах).

1.2. Не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия Кредитора, связанные в том числе с:

- применением к Должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью;
- уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожения или повреждения;
- применением методов, опасных для жизни и здоровья людей;
- оказанием психологического давления на Должника и иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство Должника и иных лиц;
- введением Должника и иных лиц в заблуждение относительно:
 - а) правовой природы и размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения Должником, сроков исполнения обязательства;

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

в) принадлежности Кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, к органам государственной власти и органам местного самоуправления;

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

1.3. По инициативе Кредитора не допускается непосредственное взаимодействие с Должником:

- в рабочие дни в период с _____ до _____ часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с _____ до _____ часов по местному времени по месту жительства или пребывания Должника, известному Кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;

- посредством личных встреч более одного раза в неделю;

- посредством телефонных переговоров более посредством телефонных переговоров более одного раза в сутки, более двух раз в неделю, более восьми раз в месяц.

1.4. По инициативе Кредитора не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с Должником посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи:

1) в рабочие дни в период с _____ до _____ часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с _____ до _____ часов по местному времени по месту жительства или пребывания Должника, известному Кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах не более _____ (количество) в неделю, _____ (количество) в месяц.

1.5. Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения настоящего Соглашения, сообщив об этом Кредитору путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.

1.6. В случае получения такого уведомления Кредитор не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с Должником способами, предусмотренными настоящим Соглашением.

Кредитор:

Общество с ограниченной ответственностью
Профессиональная коллекторская организация
«ЦДУ Инвест»

ОГРН: 5147746158632, ИНН: 7727844641

Адрес местонахождения: 117420, г. Москва, ул.

Наметкина, д. 15, эт. 1, пом. 1, ком. 12.

_____ Смирнов А.В.

Должник:

_____ (ФИО должника)



ЦЕНТР ДОЛГОВОГО УПРАВЛЕНИЯ
ГРУППА КОМПАНИЙ

Приложение №2
к СТАНДАРТУ Общества с ограниченной ответственностью
Профессиональной коллекторской организации «ЦДУ Инвест»
по работе с просроченной задолженностью
физических лиц и взаимодействию с должниками
утвержденного Приказом Генерального директора
ООО ПКО «ЦДУ» от «01» февраля 2024 года №01/0224

**Общество с ограниченной ответственностью
Профессиональная коллекторская организация**

«ЦДУ Инвест»

(ООО ПКО «ЦДУ Инвест»)

ОГРН 5147746158632

ИНН/КПП 7727844641/772701001

117420, г. Москва, ул. Намёткина, д. 15,

эт. 1, пом. I, ком. 12

телефон +7 (495) 587-77-09

www.cdu-invest.ru

Для должника

СОГЛАСИЕ

**На взаимодействие кредитора с третьими лицами при осуществлении действий,
направленных на возврат просроченной задолженности и сопряженную с таким
взаимодействием на обработку персональных данных**

Я,

_____ (должник ___), зарегистрирован ___ по адресу: _____, документ,
удостоверяющий личность: _____, (наименование документа, N,
сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе), при осуществлении Кредитором (ООО ПКО
«ЦДУ Инвест», ОГРН: 5147746158632, ИНН: 7727844641) действий, направленных на возврат
просроченной задолженности по предоставленному мне займу, даю согласие на взаимодействие со
следующими лицами:

- 1) Ф.И.О. – моим родственником.
- 2) Ф.И.О. – моим знакомым, предоставившем обеспечение по договору займа.

Даю согласие кредитору на обработку в целях такого взаимодействия, следующих моих
персональных данных:

а) Моих идентификационных данных и реквизитов для связи, указанных в договоре займа, а
также персональные данные третьих лиц, осуществляющих взаимодействие с Кредитором.

б) Суммы просроченной задолженности по договору займа, в т.ч. по основному долгу и по
начисленным процентам, общей суммы непогашенной задолженности, суммы предусмотренных договором
штрафных санкций, предъявленных Кредитором в связи с допущенной просрочкой.

Согласие действует со дня его подписания до дня отзыва. Я вправе в любой момент отозвать согласие,
направив Кредитору уведомление по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте ООО
ПКО «ЦДУ Инвест» или через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо
путем вручения соответствующего заявления под расписку.

" " _____ г.

Должник:

(подпись) (Ф.И.О.)

Для третьего лица

СОГЛАСИЕ

На взаимодействие кредитора с третьими лицами при осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности и сопряженную с таким взаимодействием на обработку персональных данных

Я, _____,
(третье лицо _____), зарегистрирован _____ по адресу: _____, _____ документ, удостоверяющий личность: _____, (наименование документа, N, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе), даю ООО ПКО «ЦДУ Инвест», ОГРН: 5147746158632, ИНН: 7727844641 согласие на взаимодействие со мной при осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности по займу Ф.И.О. должника, дата рождения должника, документ, удостоверяющий личность (наименование документа, N, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе), по всем его займам/ по его займу перед Кредитором _____ (наименование ОГРН: _____; ИНН: _____)

Даю согласие ООО ПКО «ЦДУ Инвест», ОГРН: 5147746158632, ИНН: 7727844641 на обработку в целях такого взаимодействия, моих персональных данных и реквизитов для связи, указанных в Согласии должника (Ф.И.О), а также

_____ (указываются иные контакты по желанию третьего лица)

Согласие действует со дня его подписания до дня отзыва. Я вправе в любой момент отозвать согласие, направив Кредитору уведомление *по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте ООО ПКО «ЦДУ Инвест»* или через нотариуса, или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения соответствующего заявления под расписку.

" ____ " _____ г.

Должник:

(подпись) (Ф.И.О.)



ЦЕНТР ДОЛГОВОГО УПРАВЛЕНИЯ
ГРУППА КОМПАНИЙ

Приложение №3
к СТАНДАРТУ Общества с ограниченной ответственностью
Профессиональной коллекторской организации «ЦДУ Инвест»
по работе с просроченной задолженностью
физических лиц и взаимодействию с должниками
утвержденного Приказом Генерального директора
ООО ПКО «ЦДУ» от «01» февраля 2024 года №01/0224

**Общество с ограниченной ответственностью
Профессиональная коллекторская организация**

«ЦДУ Инвест»

(ООО ПКО «ЦДУ Инвест»)

ОГРН 5147746158632

ИНН/КПП 7727844641/772701001

117420, г. Москва, ул. Намёткина, д. 15,

эт. I, пом. I, ком. 12

телефон +7 (495) 587-77-09

www.cdu-invest.ru

Заявление

**должника об осуществлении взаимодействия с кредитором и (или) лицом,
действующим от его имени и (или) в его интересах, только через
представителя либо об отказе от взаимодействия**

Заявитель _____
(фамилия, имя и отчество (при наличии))

Документ, удостоверяющий личность заявителя: _____

серия _____ номер _____ выдан « _____ » _____ г.

_____ .
(кем выдан)

Адрес места жительства заявителя: _____

Контактные телефоны заявителя: _____
(указываются номера телефонов с кодом города)

Адрес электронной почты заявителя (при наличии): _____

1. * Прошу при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности,

_____ .
(номер и дата документа, подтверждающего возникновение задолженности)

осуществлять взаимодействие со мной способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1
статьи 4 Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов

физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», через моего представителя

_____.
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

Номер удостоверения адвоката: _____.
Реестровый номер и дата включения в реестр адвокатов субъекта Российской Федерации, наименование реестра: _____.

Контактные телефоны представителя: _____.
(указываются номера телефонов с кодом города)

Адрес электронной почты представителя: _____.

Почтовый адрес представителя: _____.

2. ** При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности,

_____.
(номер и дата документа, подтверждающего возникновение задолженности)

сообщаю об отказе от взаимодействия со мной способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Заявление составлено « ____ » _____ Г.

Подпись заявителя

(фамилия, имя и отчество (при наличии))

* Заполняется должником в случае принятия решения об осуществлении взаимодействия предусмотренными способами через представителя.

** Заполняется должником в случае принятия решения об отказе от взаимодействия предусмотренными способами