

СТАНДАРТ
осуществления КПК «КСП «ЭКПА» деятельности
по возврату просроченной задолженности
(утвержден решением Правления КПК «КСП «ЭКПА» № 44 /ФП от 23.08.2025)

1. Общие Положения

1.1. Настоящий «Стандарт осуществления КПК «КСП «ЭКПА» деятельности по возврату просроченной задолженности» (далее по тексту так же – Стандарт) определяет порядок осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности (действий, направленных на возврат просроченной задолженности) кредитным потребительским кооперативом «Кредитный союз потребителей «ЭКПА» (далее по тексту так же – «Кооператив», «Кредитный кооператив», КПК «КСП «ЭКПА»).

1.2. Стандарт разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 3 июля 2016 г. N 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", Федеральным законом от 18 июля 2009 г. №190-ФЗ «О кредитной кооперации», другими федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными актами Центрального банка Российской Федерации (далее - Банк России), Уставом и внутренними нормативными документами КПК «КСП «ЭКПА», Базовыми стандартами (разработанными, утвержденными и согласованными в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 г. N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка"), а так же в соответствии с обязательными для КПК «КСП «ЭКПА» Правилами и стандартами саморегулируемой организации.

1.3. В соответствии с Федеральным законом от 3 июля 2016 г. N 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 по тексту так же – Федеральный закон N 230-ФЗ), правовое регулирование деятельности по возврату просроченной задолженности (действий, направленных на возврат просроченной задолженности) осуществляется в соответствии с [Гражданским кодексом](#) Российской Федерации, Федеральным законом N 230-ФЗ, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также международными договорами Российской Федерации.

1.4. Стандарт обязателен для исполнения самим кредитным кооперативом и всеми его работниками.

2. Принципы осуществления КПК «КСП «ЭКПА» деятельности
по возврату просроченной задолженности

2.1. КПК «КСП «ЭКПА» осуществляет деятельность по возврату просроченной задолженности (действия, направленные на возврат просроченной задолженности) в соответствии с требованиями правовых актов, указанных в пунктах 1.2 – 1.3 настоящего Стандарта (принцип законности).

2.2. КПК «КСП «ЭКПА» осуществляет деятельность по возврату просроченной задолженности возникшей из денежных обязательств только перед КПК «КСП «ЭКПА».

2.3. КПК «КСП «ЭКПА» осуществляет деятельность по возврату просроченной задолженности (действия, направленные на возврат просроченной задолженности) самостоятельно. Иных лиц для осуществления взаимодействия с должниками КПК «КСП «ЭКПА» не привлекает. Деятельность по возврату просроченной задолженности (действия, направленные на возврат просроченной задолженности) от имени КПК «КСП «ЭКПА» осуществляют только уполномоченные сотрудники КПК «КСП «ЭКПА» - работники управления по правовым вопросам и урегулированию просроченной задолженности КПК «КСП «ЭКПА» в должностные обязанности которых включено осуществление соответствующей деятельности (далее по тексту так же уполномоченные сотрудники, уполномоченные работники).

2.4. КПК «КСП «ЭКПА» принимает на работу для осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности лиц, имеющих соответствующие опыт и (или) знания в области возврата просроченной задолженности либо в смежных сферах деятельности, таких как оказание финансовых, юридических услуг, либо обеспечивает обучение таких работников до начала осуществления ими взаимодействия с должниками с целью возврата просроченной задолженности.

2.5. Привлечение к взаимодействию с должниками лиц, имеющих неснятую или непогашенную судимость за преступления против личности, преступления в сфере экономики или преступления против государственной власти и общественной безопасности, не допускается.

2.6. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, КПК «КСП «ЭКПА» не использует автоматизированного интеллектуального агента.

2.7. КПК «КСП «ЭКПА» - является некоммерческой организацией, кредитным потребительским кооперативом, действующим на основании Федерального закона от 18 июля 2009 г. №190-ФЗ «О кредитной кооперации». КПК «КСП «ЭКПА» не является профессиональной коллекторской организацией, а также кредитной или микрофинансовой организацией, поэтому при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности не использует Единый портал государственных и муниципальных услуг.

2.8. КПК «КСП «ЭКПА» обрабатывает персональные данные (в т.ч. персональные данные должников) на законной и справедливой основе, в порядке и на условиях, установленных Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" и Политикой обработки и защиты персональных данных в кредитном потребительском кооперативе «Кредитный союз потребителей «ЭКПА» (размещена в свободном доступе в сети «Интернет» на сайте <http://www.ekpa.ru>).

2.9. КПК «КСП «ЭКПА» осуществляет прием письменных обращений (в том числе по вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания) по следующим адресам:

1) Почтовый адрес (место нахождения кредитного кооператива): 628285, Россия, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, г.Урай, микрорайон 2, дом 54а.

2) Адрес электронной почты: ekpa@ekpa.ru.

КПК «КСП «ЭКПА» обязан ответить на обращение должника и представителя должника по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания, не позднее десяти рабочих дней со дня получения такого обращения. При рассмотрении обращений кредитный кооператив руководствуется принципами законности, доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

3. Общие правила совершения КПК «КСП «ЭКПА» действий, направленных на возврат просроченной задолженности

3.1. При осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности (действий, направленных на возврат просроченной задолженности) уполномоченные сотрудники КПК «КСП «ЭКПА» обязаны:

1) действовать добросовестно и разумно;

2) соблюдать требования настоящего Стандарта и правовых актов, указанных в пунктах 1.2 – 1.3 настоящего Стандарта;

3) обеспечивать конфиденциальность информации, полученной при осуществлении возложенных на них функций;

4) соблюдать установленные действующим законодательством правила совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности, в т.ч. ограничения использования отдельных способов взаимодействия с должником, требования к осуществлению действий, направленных на возврат просроченной задолженности, условия и порядок осуществления взаимодействия с должником, ограничение или прекращение взаимодействия с должником, не допускать нарушения прав должника, предусмотренных действующим законодательством;

5) соблюдать в своей деятельности, в том числе при взаимодействии с получателями финансовых услуг, права и законные интересы получателей финансовых услуг;

6) придерживаться делового и вежливого стиля общения, вести переговоры исключительно в уважительном тоне и избегать фамильярного общения, не имеют право унижать честь и достоинство должника, оскорблять должника, использовать ненормативную лексику.

7) предпринимать меры к недопущению (предотвращению) конфликтных ситуаций.

3.2. Не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия уполномоченных сотрудников КПК «КСП «ЭКПА», связанные в том числе с:

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

2) уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожения или повреждения;

3) применением методов, опасных для жизни и здоровья должника и (или) иных лиц;

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;

5) введением должника и (или) 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 (или) иных лиц, возможности применения к должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования;

в) принадлежности кредитора или представителя кредитора к органам государственной власти и органам местного самоуправления;

б) любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

При этом 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.

3.3. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, уполномоченные сотрудники КПК «КСП «ЭКПА» вправе взаимодействовать с должником, используя только способы взаимодействия с должником, предусмотренные действующим законодательством РФ:

1) личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);

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", 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";

3) письменную корреспонденцию, доставляемую по месту жительства или месту пребывания должника операторами почтовой связи, курьером или специальными (курьерскими) службами доставки без непосредственного взаимодействия.

3.4. Иные, за исключением указанных в пункте 3.3 настоящего Стандарта способы взаимодействия с должником могут быть предусмотрены письменным соглашением заключенным между должником и КПК «КСП «ЭКПА» в порядке, установленном действующим законодательством. Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения такого заключенного с ним соглашения в порядке, установленном действующим законодательством - путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку. В случае получения КПК «КСП «ЭКПА» такого уведомления уполномоченные сотрудники не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением.

3.5. Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие КПК «КСП «ЭКПА» с любыми третьими лицами, может осуществляться только в случаях и в порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.

3.6. Взаимодействие с должниками осуществляется только на русском языке.

3.7. Уполномоченные сотрудники имеют право обрабатывать информацию, ставшую им известной при исполнении своих должностных обязанностей (о должнике, просроченной задолженности и т.д.), только разрешенным законом способом, при этом раскрытие персональных данных с нарушением законодательства Российской Федерации, а также сведений, составляющих частную жизнь должника, не допускается. Если иное не предусмотрено федеральным законом, Уполномоченные сотрудники при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, не вправе без согласия должника (которое должно быть дано в виде согласия должника на обработку его персональных данных в письменной форме в виде отдельного документа) передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные

должника.

3.8. Не допускается раскрытие сведений о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных должника неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения таких сведений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы (учебы) должника.

3.9. Уполномоченным сотрудникам КПК «КСП «ЭКПА» для осуществления непосредственного взаимодействия с должником посредством телефонных переговоров разрешается использовать только абонентские номера, предоставленные или закрепленные за ними работодателем (КПК «КСП «ЭКПА»). При этом запрещается скрывать информацию о номере контактного телефона, с которого осуществляется звонок или направляется сообщение должнику, либо об адресе электронной почты, с которой направляется сообщение, либо об отправителе электронного сообщения.

3.10. Кредитный кооператив обязан обеспечивать фиксацию всех иницируемых им телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, переписки через официальный сайт кредитного кооператива (при наличии) и иных видов взаимодействия с должником, относящихся к деятельности кредитного кооператива по возврату просроченной задолженности, любыми способами, за исключением абзаца 2 настоящего пункта.

Телефонные переговоры, осуществляемые по инициативе кредитного кооператива, с должником по договору потребительского займа и относящиеся к деятельности кредитного кооператива по возврату просроченной задолженности физического лица, подлежат аудиозаписи.

Кредитный кооператив обязан обеспечить хранение зафиксированной информации о совершенном с должником взаимодействии, предусмотренном пунктом 1 настоящей статьи, не менее 3 (трех) лет со дня совершения такого взаимодействия, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Уполномоченные сотрудники КПК «КСП «ЭКПА» обязаны сообщать должнику о фиксации взаимодействия с ним.

3.10. КПК «КСП «ЭКПА» вправе осуществлять аудио- и (или) видеозапись взаимодействия с получателями финансовых услуг (в том числе при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности), осуществляемого по месту своего нахождения (628285, Россия, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, г.Урай, микрорайон 2, дом 54а).

4. Сроки информирования должников КПК «КСП «ЭКПА» о возникновении и наличии просроченной задолженности

4.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору займа уполномоченные сотрудники КПК «КСП «ЭКПА» с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки должника обязаны бесплатно не позднее 7 (семи) календарных дней со дня возникновения просроченной задолженности проинформировать должника о наличии такой задолженности способами взаимодействия, согласованными с таким должником при заключении договора, в соответствии с которым возникла задолженность (телефонная связь; телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления и (или) способы обеспечения доступа получателя финансовой услуги к информации (например, размещение информации в личном кабинете получателя финансовой услуги (при наличии), иные способы взаимодействия). В информацию о наличии просроченной задолженности уполномоченные сотрудники с учетом требований законодательства Российской Федерации обязаны включать информацию о факте просроченной задолженности получателя финансовой услуги, наименовании, контактном телефоне КПК «КСП «ЭКПА», о сумме займа, процентов и иных платежей, не уплаченных в срок, которые определены условиями договора займа, порядок и сроки погашения просроченной задолженности, а также о последствиях просрочки исполнения денежного обязательства.

4.2. Сроки повторного и/или последующего информирования должника о наличии просроченной задолженности определяются уполномоченными сотрудниками самостоятельно исходя из необходимости достижения цели по возврату просроченной задолженности и в соответствии с требованиями настоящего Стандарта и правовых актов, указанных в пунктах 1.2 – 1.3 настоящего Стандарта.

5. Реструктуризация задолженности

5.1. КПК «КСП «ЭКПА» рассматривает и удовлетворяет требования об изменении условий займов (предоставлении льготного периода по займу) мобилизованных и иных участников специальной военной операции и членов их семей в порядке, установленном Федеральным законом от 7 октября 2022 г. N 377-ФЗ "Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".

5.2. КПК «КСП «ЭКПА» рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности перед КПК «КСП «ЭКПА» по договору займа в случаях и в порядке, предусмотренных Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы.

5.3. КПК «КСП «ЭКПА» рассматривает и удовлетворяет требования оказавшихся в трудной жизненной ситуации заемщиков об изменении условий займов (потребительских и ипотечных), в случаях и в порядке, установленных статьями 6.1.-1, 6.1.-2 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)".

5.4. КПК «КСП «ЭКПА» рассматривает вопрос об изменении условий займов (предоставлении льготного периода/кредитных каникул и т.д.), а так же о реструктуризации задолженности в иных случаях, предусмотренных внутренними нормативными документами КПК «КСП «ЭКПА» и действующим законодательством Российской Федерации.

5.5. КПК «КСП «ЭКПА» размещает информацию о возможности и порядке изменения условий займов (предоставлении льготного периода/кредитных каникул и т.д.), а так же о реструктуризации задолженности на своем официальном сайте в сети «Интернет» <http://www.ekpa.ru>.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий Стандарт вступает в силу с момента его утверждения Правлением КПК «КСП «ЭКПА».

6.2. С момента вступления в силу настоящего Стандарта, утрачивает силу Стандарт осуществления КПК «КСП «ЭКПА» деятельности по возврату просроченной задолженности, утвержденный решением Правления кредитного кооператива № 4 /ФП от 31.01.2024.

6.3. Настоящий Стандарт может быть изменен и (или) отменен Правлением КПК «КСП «ЭКПА» в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и Уставом КПК «КСП «ЭКПА».

6.4. Работники КПК «КСП «ЭКПА», виновные в неисполнении (ненадлежащем исполнении) обязанностей и требований, предусмотренных настоящим Стандартом, несут дисциплинарную и иную ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

6.5. Во всем ином, не предусмотренном настоящим Стандартом деятельность КПК «КСП «ЭКПА» по возврату просроченной задолженности (действий, направленных на возврат просроченной задолженности), регламентируется требованиями правовых актов, указанных в пунктах 1.2.-1.3 настоящего Стандарта.