

МЕМОРАНДУМ О ДОЛГОВОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

Настоящий Меморандум разработан в целях обеспечения защиты прав и законных интересов граждан, повышения качества и прозрачности услуг по долговому консультированию, а также противодействия недобросовестным практикам на рынке услуг по долговому консультированию.

Участники настоящего Меморандума, сознавая необходимость выработки единых подходов к осуществлению деятельности по долговому консультированию граждан, принимают на себя добровольные обязательства, предусмотренные настоящим Меморандумом.

Меморандум является открытым для присоединения ассоциаций, иных организаций, объединяющих субъектов долгового консультирования и (или) содействующих оказанию качественных услуг долгового консультирования, и отдельных лиц, разделяющих его цели и принципы.

РАЗДЕЛ I. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Меморандум использует следующие термины и определения:

Услуги по долговому консультированию – услуги, оказываемые долговым консультантом должнику и включающие по отдельности или в любом сочетании услуги, указанные в разделе IV настоящего Меморандума, независимо от того, как они названы или сформулированы в оферте, договоре или ином документе, предоставленном или направленном физическому лицу любым способом либо подписанном физическим лицом в целях получения таких услуг им самим либо иным физическим лицом.

Долговой консультант – лицо, оказывающее на возмездной основе услуги по долговому консультированию физических лиц.

Должник – физическое лицо, имеющее задолженность по денежным обязательствам перед одним или несколькими кредиторами (в том числе обязательствам по уплате обязательных платежей) либо находящееся в ситуации, очевидно свидетельствующей о невозможности исполнить такие обязательства в установленный срок, и обратившееся к долговому консультанту за оказанием услуг по долговому консультированию или которому оказываются услуги по долговому консультированию.

1.2. Термины, не определенные Меморандумом, применяются в значениях, определенных нормативными правовыми актами Российской Федерации.

РАЗДЕЛ II. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Задачи, реализации которых содействует Меморандум:

а) установление общих подходов к осуществлению деятельности по оказанию услуг по долговому консультированию должников в целях содействия урегулированию их задолженности по денежным обязательствам (включая обязательства по уплате обязательных платежей), в том числе по вопросам реструктуризации, комплексного

урегулирования задолженности, предоставления льготного периода в соответствии с законодательством Российской Федерации, рефинансирования, снижения или погашения в полном объеме размера задолженности по их денежным обязательствам, а также сопровождения процедур, применяемых в делах о несостоятельности (банкротстве) граждан;

б) обеспечение защиты прав и законных интересов физических лиц при получении ими услуг по долговому консультированию;

в) формирование лучших практик взаимодействия долговых консультантов с физическими лицами, кредиторами, финансовыми управляющими, организаторами торгов, оценщиками и иными лицами, обеспечивающими реализацию процедур урегулирования задолженности и несостоятельности (банкротства) должников;

г) противодействие недобросовестным практикам на рынке услуг по долговому консультированию.

2.2. Меморандум разработан с учетом положений:

а) Гражданского кодекса Российской Федерации;

б) Федерального закона от 26 октября 2002 года № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» (далее – Закон о банкротстве);

в) Федерального закона от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

г) Федерального закона от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»;

д) Федерального закона от 3 июля 2016 года № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов граждан при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

е) Федерального закона от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

ж) Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

з) Федерального закона от 2 октября 2007 года № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве»;

и) Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

2.3. Меморандум распространяется исключительно на услуги долгового консультирования, оказываемые должникам в связи с их задолженностью по денежным обязательствам, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности (включая обязательства по уплате обязательных платежей).

2.4. Меморандум не распространяется на отношения, возникающие при урегулировании задолженности и несостоятельности (банкротстве) юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

2.5. Меморандум не распространяется на оказание бесплатной юридической помощи в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации».

РАЗДЕЛ III. О ПРИНЦИПАХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОЛГОВОГО КОНСУЛЬТАНТА

3.1. Рекомендованные квалификационные требования для работников, непосредственно оказывающих услуги по долговому консультированию (далее – специалисты по долговому консультированию):

- а) наличие высшего образования;
- б) стаж работы в области права, финансов или урегулирования задолженности физических лиц не менее двух лет;
- в) отсутствие неснятой или непогашенной судимости;
- г) работник не должен являться лицом, в отношении которого в течение предшествующих трех лет было вынесено решение суда об отстранении от исполнения обязанностей финансового управляющего либо решение об исключении из саморегулируемой организации арбитражных управляющих в связи с нарушением Закона о банкротстве, других федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, федеральных стандартов, стандартов и правил профессиональной деятельности;
- д) работник не должен являться лицом, в отношении которого не истек срок, в течение которого лицо считается подвергнутым административному наказанию в виде дисквалификации;
- е) работник не должен являться лицом, в отношении которого в течение предшествующих трех лет судом было вынесено определение о неприменении в отношении его правила об освобождении от исполнения обязательств при банкротстве;
- ж) работник не должен осуществлять свою деятельность находясь за пределами территории Российской Федерации либо с использованием международной телефонной связи или передачи из-за пределов территории Российской Федерации телеграфных сообщений, коротких текстовых, голосовых и иных сообщений.

В случае если долговой консультант является физическим лицом (индивидуальным предпринимателем или лицом, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход»), указанные рекомендации распространяются непосредственно на него.

3.2. Долговому консультанту рекомендуется обеспечивать:

- а) исключение конфликта интересов при взаимодействии с кредиторами, финансовыми управляющими, организаторами торгов, оценщиками и иными лицами, обеспечивающими реализацию процедур урегулирования задолженности и несостоятельности (банкротства) должника, а в случае его наличия информирование об этом должника;
- б) сохранность в тайне сведений о должнике, ставших известными ему в ходе оказания услуг по долговому консультированию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- в) соблюдение требований Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и иных нормативных правовых актов;

3.3. Долговому консультанту рекомендуется не допускать:

- а) совмещение оказания услуг по долговому консультированию конкретному должнику с осуществлением полномочий финансового управляющего в деле о несостоятельности (банкротстве) в отношении того же должника;
- б) заинтересованность по отношению к кредитору должника по обязательству, в отношении которого оказываются услуги по долговому консультированию;
- в) получение вознаграждения от кредиторов должника за совершение каких-либо действий в рамках оказания услуг по долговому консультированию соответствующего должника;
- г) осуществление действий в ущерб законным интересам должника, например:
 - предлагать, рекомендовать и иным образом содействовать привлечению должником кредитных или заемных средств для оплаты услуг долгового консультанта, выступать стороной или посредником в таких сделках;
 - предлагать, поощрять, способствовать реализации схем с фиктивным выводом или сокрытием имущества.

РАЗДЕЛ IV. ЭТАПЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

4.1. Реализация Меморандума применима на следующих этапах:

- а) этап досудебного урегулирования задолженности (в том числе консультирование по вопросам, связанным с реструктуризацией, комплексным урегулированием задолженности, рефинансированием, предоставлением льготного периода в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- б) этап урегулирования задолженности при взыскании задолженности в судебном порядке (в том числе консультирование по вопросам, связанным с заключением мирового соглашения);
- в) этап урегулирования задолженности при принудительном исполнении;
- г) этап урегулирования задолженности в рамках процедур несостоятельности (банкротства) граждан.

4.2. Для определения этапа урегулирования задолженности и объема оказываемых услуг до заключения договора об оказании услуг по долговому консультированию долговому консультанту рекомендуется:

- а) установить причины возникновения у должника просроченной задолженности;
- б) сообщить должнику о его праве обратиться к кредитору с заявлением об урегулировании его задолженности (в порядке, определяемом кредитором) и предоставить информацию о доступных инструментах урегулирования задолженности, в том числе обратить внимание должника, на то, что кредиторы не осуществляют взаимодействие с долговыми консультантами как его представителями в случае отсутствия на то правовых оснований (в частности, по вопросам реструктуризации

задолженности) и при их отказе такое взаимодействие будет невозможно без непосредственного участия клиента-должника, в том числе по причине необходимости обеспечения банковской тайны клиентов;

в) если ранее должник обращался к кредитору, но отказался от урегулирования задолженности, предоставить должнику дополнительные разъяснения в части порядка исполнения им обязательств и негативных последствий уклонения от взаимодействия с кредиторами и неисполнения (ненадлежащего исполнения) обязательств;

г) удостоверившись, что ранее должник, который соответствует признакам несостоятельности, обращался к кредитору за урегулированием задолженности, предоставить информацию о процедуре банкротства во внесудебном и судебном порядке и о последствиях, в том числе негативных, признания гражданина банкротом;

д) сообщить должнику о раскрытии сведений о его банкротстве в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве;

е) сообщить должнику об основаниях для отказа в освобождении от обязательств в соответствии с Законом о банкротстве и в случае запроса клиента на консультацию относительно действий, которые могут быть квалифицированы как направленные на фиктивное или преднамеренное банкротство, в том числе связанных с выводом и (или) сокрытием имущества и (или) сведений о доходах должника и членов его семьи (в том числе по передаче имущества третьим лицам в целях исключения его из конкурсной массы), увеличением долговой нагрузки, изменением семейного статуса, увеличением количества иждивенцев, прекращением трудового договора или служебного контракта либо иным изменением трудовых отношений, разъяснить незаконность таких действий и ответственность за их совершение, в том числе сообщить об уголовной ответственности, предусмотренной статьями 196 и 197 Уголовного кодекса Российской Федерации;

ж) провести анализ обстоятельств должника на предмет наличия признаков преднамеренного или фиктивного банкротства, предусмотренных статьями 196 и 197 Уголовного кодекса Российской Федерации, и при их выявлении отказаться от заключения договора об оказании услуг по долговому консультированию.

4.3. По запросу должника услуги по долговому консультированию могут включать по отдельности или в любом сочетании:

а) консультирование по вопросам способов и инструментов урегулирования задолженности;

б) анализ каждого обязательства должника на предмет наличия оснований для снижения его размера, в том числе в связи с нарушением кредитором требований законодательства при формировании задолженности;

в) проверку правомерности начисления кредитором неустоек, штрафов, комиссий и иных дополнительных платежей применительно к каждому обязательству должника; при выявлении незаконных начислений – содействие (в том числе консультационное) в их оспаривании в досудебном или судебном порядке вне зависимости от стадии урегулирования задолженности;

г) консультацию по всем правовым вопросам, связанным с урегулированием задолженности, в том числе о праве на досрочное погашение, о законодательных ограничениях начисления неустойки, о сроках исковой давности;

д) подготовку заявлений, обращений и иных документов, связанных с урегулированием задолженности;

е) взаимодействие с кредиторами по вопросам урегулирования задолженности должника (при наличии доверенности, выданной в соответствии со статьей 185 Гражданского кодекса Российской Федерации);

ж) иные услуги в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Досудебное урегулирование задолженности

4.4.1. Этап досудебного урегулирования задолженности применяется в случаях, когда кредитором в отношении должника не подано исковое заявление или заявление о выдаче судебного приказа, заявление о совершении исполнительной надписи нотариуса, требование кредитора о полном досрочном возврате всей оставшейся суммы долга вместе с причитающимися процентами не подтверждено вступившим в законную силу судебным актом, исполнительной надписью нотариуса или иным исполнительным документом, выданным уполномоченным лицом.

4.4.2. По запросу должника и (или) согласованию с ним на этапе досудебного урегулирования задолженности долговой консультант вправе оказать следующие услуги:

а) провести анализ причин возникновения просроченной задолженности, оценить общий объем долговой нагрузки должника и проконсультировать по вопросам ее оптимизации, в том числе предложить план управления задолженностью, который не приводит к существенному увеличению общего объема задолженности или срока исполнения обязательств по ее уплате;

б) подготовить требование о предоставлении льготного периода в соответствии с законодательством Российской Федерации, заявление о реструктуризации задолженности, комплексном урегулировании задолженности, рефинансировании.

4.4.3. Обращение к кредитору с целью досудебного урегулирования задолженности является обязательным этапом любой долговой консультации.

В случае отказа должника от такого взаимодействия долговому консультанту рекомендуется разъяснить возможные негативные последствия, но долговой консультант не вправе осуществлять взаимодействие вопреки воле должника.

4.5. Урегулирование задолженности при взыскании задолженности в судебном порядке

4.5.1. Урегулирование задолженности при взыскании задолженности в судебном порядке применяется в случаях, когда кредитором в отношении должника подано исковое заявление или заявление о выдаче судебного приказа.

4.5.2. По запросу должника и (или) согласованию с ним при наличии соответствующих оснований долговой консультант вправе оказывать следующие услуги (и связанные с ними иные услуги):

а) в случае вынесения судебного приказа – обеспечить подготовку и подачу от имени должника возражения относительно его исполнения в сроки, установленные Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, обратив внимание должника на процессуальные последствия подачи такого возражения, а также на потенциальное увеличение размера задолженности в ходе искового производства;

б) при рассмотрении спора в порядке искового производства – обеспечить юридическое сопровождение должника, включая составление возражений на иск, ходатайств о снижении неустойки в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, заявлений о применении исковой давности;

в) оспаривать включение в требование кредитора сумм, начисленных с нарушением законодательства Российской Федерации, в том числе сверх ограничений, установленных Федеральным законом от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»;

г) инициировать переговоры с кредитором о заключении мирового соглашения на условиях, приемлемых для должника и кредитора;

д) представлять должнику информацию о предпринятых должным консультантом действиях в рамках оказания услуг по долговому консультированию и принятых судебных актах в согласованный, а при его отсутствии – в разумный срок.

4.6. Урегулирование задолженности в рамках процедур несостоятельности (банкротства) граждан

4.6.1. Урегулирование задолженности в рамках процедур несостоятельности (банкротства) граждан применяется с момента подачи должником заявления о признании его несостоятельным (банкротом) до завершения соответствующей процедуры.

4.6.2. Перед оказанием услуг по долговому консультированию на данном этапе долговому консультанту рекомендуется обеспечить должнику разъяснение:

а) порядка подачи в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг заявления о признании гражданина банкротом, последствия возбуждения процедуры внесудебного банкротства и порядок ее прохождения;

б) порядка подачи в арбитражный суд заявления о признании гражданина банкротом, негативные последствия вынесения определения о признании такого заявления обоснованным, функции, права и обязанности финансового управляющего, права кредиторов, ограничения, накладываемые на гражданина в период процедуры банкротства, последствия признания гражданина банкротом, а также предоставить информацию об инструментах урегулирования задолженности в процедуре (мировое соглашение, план реструктуризации долгов) и порядке реализации имущества на торгах.

4.6.3. По запросу должника и (или) согласованию с ним на данном этапе долговой консультант вправе оказать следующие услуги:

а) обеспечить подачу должником заявления о признании его банкротом в судебном или внесудебном порядке;

-
- б) обеспечить представление интересов должника в арбитражном суде в ходе рассмотрения дела о несостоятельности (банкротстве);
 - в) содействовать должнику в разработке плана реструктуризации долгов в соответствии с Законом о банкротстве в случаях, когда принятие такого плана отвечает его интересам;
 - г) взаимодействовать с кредиторами в соответствии с настоящим Меморандумом;
 - д) взаимодействовать с финансовым управляющим в соответствии с настоящим Меморандумом;
 - е) при наличии оснований для заключения мирового соглашения (в том числе отдельного мирового соглашения) – информировать об этом должника и оказывать содействие в его заключении в соответствии с Законом о банкротстве.

4.7. Урегулирование задолженности при принудительном исполнении:

4.7.1. Урегулирование задолженности при принудительном исполнении применяется в случаях, когда в отношении должника предъявлен к исполнению исполнительный документ (в том числе исполнительная надпись нотариуса) или возбуждено исполнительное производство судебным приставом-исполнителем и при этом в отношении данного должника не возбуждено дело о несостоятельности (банкротстве) в соответствии с Законом о банкротстве.

4.7.2. По запросу должника и (или) согласованию с ним на данном этапе долговой консультант вправе оказать следующие услуги (и связанными с ними иные услуги):

- а) разъяснить должнику его права в рамках исполнительного производства, предусмотренные Федеральным законом от 2 октября 2007 года № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве», в том числе предоставить информацию об имуществе, на которое не может быть обращено взыскание;
- б) содействовать должнику в получении отсрочки или рассрочки исполнения судебного акта, акта другого органа или должностного лица, при наличии оснований, предусмотренных законодательством Российской Федерации (в том числе по вопросам заключения мирового соглашения);
- в) оспаривать незаконные действия (бездействие) судебного пристава-исполнителя, банка или иной кредитной организации при наличии оснований;
- г) при наличии предусмотренных Законом о банкротстве оснований – инициировать переход к этапу, предусмотренному пунктом 4.6 Меморандумом.

4.8. Вне зависимости от этапа урегулирования задолженности при оказании услуг по долговому консультированию долговой консультант должен действовать разумно и добросовестно, предпринимать необходимые меры, направленные на оптимизацию долговой нагрузки должника (в том числе предложить план исполнения обязательств и (или) план управления задолженностью, который не приводит к существенному увеличению общего объема задолженности или срока исполнения обязательств по ее уплате), сокращение сроков оказания услуг во избежание роста просроченной задолженности должника, а также

документировать все совершенные действия и не реже одного раза в неделю информировать должника об их результатах.

РАЗДЕЛ V. ИНФОРМИРОВАНИЕ ДОЛЖНИКА

5.1. Помимо информации, указанной в п. 4.2 Меморандума, до заключения договора об оказании услуг по долговому консультированию долговому консультанту рекомендуется обеспечить раскрытие должнику следующих сведений:

- а) описание всех оказываемых услуг и их стоимость;
- б) порядок и условия расторжения договора об оказании услуг по долговому консультированию;
- в) сведения о порядке обращения с жалобой на действия долгового консультанта;
- г) предупреждение следующего содержания: «Долговой консультант не вправе гарантировать урегулирование задолженности, в том числе полное освобождение от долгов.
- д) предупреждение об отсутствии правовых оснований для достижения желаемого должником результата в случае, если это применимо.

5.2. Раскрытие сведений, предусмотренных пунктом 5.1 Меморандумом, рекомендуется осуществлять в форме, доступной для понимания лицом, не имеющим специальных юридических или финансовых знаний.

5.3. Информирование гражданина рекомендуется осуществлять в форме предоставления ему памятки, оформленной на бумажном носителе либо в виде электронного документа, или путем размещения сведений, указанных в пункте 5.1 Меморандума, в местах оказания услуг, в том числе на официальном сайте долгового консультанта в сети Интернет (при наличии).

5.4. Долговому консультанту рекомендуется обеспечить получение от должника отдельного письменного подтверждения ознакомления со сведениями, указанными в пункте 5.1 Меморандума, до подписания договора об оказании услуг по долговому консультированию, которое не может включаться в иные документы.

РАЗДЕЛ VI. РЕКОМЕНДАЦИИ К ЛИЧНОМУ ПРИЕМУ И ДОЛГОВОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ ПО ТЕЛЕФОНУ

6.1. При проведении личного приема должника долговому консультанту рекомендуется обеспечить:

- а) уведомление должника о ведении аудиозаписи консультации до ее начала и получение его письменного согласия (в случае планирования ведения такой аудиозаписи);
- б) хранение аудиозаписи консультации в течение не менее трех лет с даты ее проведения (в случае осуществления ведения аудиозаписи);
- в) предоставление должнику аудиозаписи консультации по его письменному запросу в течение пяти рабочих дней (в случае осуществления ведения аудиозаписи).

6.2. При проведении консультаций по телефону долговому консультанту рекомендуется обеспечить:

- а) в начале каждого телефонного разговора уведомление должника о ведении аудиозаписи переговоров (в случае планирования ведения такой аудиозаписи);

б) хранения аудиозаписи телефонных переговоров в течение не менее трех лет (в случае осуществления ведения аудиозаписи);

в) возможности идентификации каждого телефонного разговора по должнику, дате, времени и продолжительности телефонного разговора.

6.3. При проведении личного приема, на котором заключается договор об оказании услуг по долговому консультированию, долговому консультанту рекомендуется обеспечить:

а) предоставление должнику необходимое время для самостоятельного ознакомления с условиями договора;

б) разъяснение условий договора по запросу должника;

в) вручение должнику экземпляра проекта договора непосредственно по итогам приема.

РАЗДЕЛ VII. РЕКОМЕНДАЦИИ О ДИСТАНЦИОННОМ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПО ДОЛГОВОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ

7.1. При дистанционном заключении договора об оказании услуг по долговому консультированию (посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, с использованием электронной подписи или иных средств идентификации, предусмотренных Федеральным законом от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи») долговому консультанту рекомендуется обеспечить фиксацию следующих действий должника с указанием даты и времени их совершения:

а) ознакомление со сведениями, предусмотренными пунктом 5.1 Меморандума;

б) ознакомление с условиями договора об оказании услуг по долговому консультированию;

в) выражение согласия с условиями договора об оказании услуг по долговому консультированию (акцепт);

7.2. Фиксация действий должника должна обеспечивать возможность их последующей проверки и воспроизведения. Рекомендованные допустимые способы фиксации:

а) журналирование действий в информационной системе долгового консультанта с сохранением идентификационных данных должника;

б) направление должнику электронного документа с подтверждением совершенных им действий на адрес его электронной почты или в виде короткого текстового сообщения на его номер мобильного телефона;

в) применение усиленной квалифицированной электронной подписи или иных средств идентификации, предусмотренных Федеральным законом от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

7.3. Договор об оказании услуг по долговому консультированию, заключенный дистанционно, рекомендовано обеспечить для представления должнику в форме электронного документа, допускающего его сохранение и воспроизведение без изменений.

7.4. Долговому консультанту рекомендуется соблюдать запрет использования при дистанционном заключении договора об оказании услуг по долговому консультированию способов получения согласия должника, при которых такое согласие считается данным в отсутствие его явного и самостоятельного волеизъявления.

РАЗДЕЛ VIII. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ДОЛГОВОГО КОНСУЛЬТАНТА

8.1. Вознаграждение долгового консультанта рекомендовано определять договором об оказании услуг по долговому консультированию в соответствии с настоящим разделом.

8.2. Допустимой рекомендованной формой вознаграждения является установление фиксированного вознаграждения, уплачиваемого по результатам достижения согласованных сторонами промежуточных или конечных результатов оказания услуг по долговому консультированию.

8.3. Долговому консультанту рекомендуется соблюдать следующие запреты:

- а) взимать более 30% стоимости услуг по договору в форме аванса или предоплаты до начала их оказания, а также получение вознаграждения за услуги, которые фактически не были оказаны;
- б) принимать от должника денежные средства, предназначенные для осуществления расчетов с кредиторами;
- в) устанавливать размер вознаграждения в зависимости от суммы задолженности, которая была урегулирована, или от исполнения обязательств по погашению которой должник был освобожден;
- г) взимать плату, получать возмещение, принимать пожертвования или получать от должника или иных третьих лиц в любой форме иное вознаграждение в качестве встречного предоставления за оказание услуг по долговому консультированию

РАЗДЕЛ IX. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КРЕДИТОРАМИ

9.1. Взаимодействие с кредиторами по вопросам урегулирования задолженности должника рекомендовано осуществлять исключительно на основании доверенности, выданной должником в соответствии со статьей 185 Гражданского кодекса Российской Федерации.

9.2. Долговому консультанту при взаимодействии с кредиторами рекомендуется обеспечивать:

- а) соблюдение требований, установленных в отношении представителя должника Федеральным законом от 03 июля 2016 года № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов граждан при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», при любых контактах с кредиторами;
- б) незамедлительное информирование должника о полученных ответах кредиторов, в том числе об отказе в урегулировании задолженности;

9.3. Долговому консультанту рекомендовано соблюдать запрет совершения действий, которые могут быть квалифицированы как воспрепятствование законным действиям кредиторов по взысканию задолженности, а также рекомендаций должнику, направленных на нарушение законных прав кредиторов.

РАЗДЕЛ X. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ФИНАНСОВЫМ УПРАВЛЯЮЩИМ

10.1. Взаимодействие долгового консультанта с финансовым управляющим рекомендовано осуществлять в соответствии с требованиями Закона о банкротстве и настоящим разделом.

10.2. Долговому консультанту рекомендуется:

- а) обеспечивать передачу финансовому управляющему по его запросу документов и сведений о финансовом положении должника, ставших известными долговому консультанту в ходе оказания услуг по долговому консультированию, при соблюдении

требований законодательства о персональных данных и при наличии письменного согласия должника;

б) не препятствовать законной деятельности финансового управляющего;

в) не давать должнику рекомендаций, направленных на воспрепятствование осуществлению полномочий финансового управляющего.

10.3. Долговому консультанту рекомендуется соблюдать запрет:

а) на совершение от имени должника действий, относящихся к исключительной компетенции финансового управляющего;

б) на принятие от должника имущества, подлежащего включению в конкурсную массу в соответствии с Законом о банкротстве;

в) на согласование свои действия с отдельными кредиторами в ущерб законным интересам должника или иных кредиторов.

РАЗДЕЛ XI. ЗАПРЕЩЕННЫЕ ПРАКТИКИ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОБЛЮДЕНИЮ ТРЕБОВАНИЙ К РЕКЛАМЕ

11.1. При оказании услуг по долговому консультированию долговому консультанту рекомендуется соблюдать следующие запреты на:

а) побуждение должника к прекращению исполнения денежных обязательств перед кредиторами;

б) рекомендации должнику о совершении действий по передаче имущества третьим лицам, направленных на исключение этого имущества из конкурсной массы или сокрытие его от кредиторов, в том числе путем заключения договоров дарения, купли-продажи по заниженной цене или иных сделок;

в) дачу должнику рекомендаций, направленных на воспрепятствование законной деятельности кредиторов, финансового управляющего или арбитражного суда;

г) взимание вознаграждения за инициирование процедуры несостоятельности (банкротства) гражданина без проведения анализа обоснованности ее применения и информирования должника о ее последствиях;

д) введение должника в заблуждение относительно характера, стоимости и объема оказываемых услуг.

11.2. Реклама услуг, оказываемых долговым консультантом, должна соответствовать требованиям Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (далее – Закон о рекламе) и настоящему разделу.

11.2.1. Реклама услуг, связанных с процедурой банкротства (в том числе со снижением размера задолженности граждан по денежным обязательствам или с прекращением денежных обязательств граждан и (или) обязанности по уплате обязательных платежей) не должна:

а) содержать гарантии или обещания освобождения гражданина от исполнения денежных обязательств и (или) обязанности по уплате обязательных платежей;

б) содержать утверждение о возможности или призыв не исполнять денежные обязательства и (или) обязанности по уплате обязательных платежей;

- в) содержать утверждение о создании государством системы для освобождения граждан от исполнения денежных обязательств и (или) обязанности по уплате обязательных платежей;
- г) содержать упоминание о возможности освобождения граждан от исполнения денежных обязательств и (или) обязанности по уплате обязательных платежей;
- д) содержать недостоверные сведения о связи долгового консультанта с органами государственной власти, Центральным банком Российской Федерации, уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг или иными организациями, наделенными властными полномочиями;
- е) скрывать или заведомо преуменьшать правовые последствия процедуры несостоятельности (банкротства) гражданина.

11.2.2. Реклама услуг, указанных в пункте 11.2.1 Меморандума, должна содержать следующее указание: «Банкротство влечет негативные последствия, в том числе ограничения на получение кредита и повторное банкротство в течение пяти лет. Предварительно обратитесь к своему кредитору и в МФЦ».

11.2.3. Долговому консультанту рекомендуется соблюдать требования к формату и продолжительности указания, предусмотренного пунктом 11.2.2 Меморандума, определенные в соответствии с частью 2 статьи 28.1 Закона о рекламе.

РАЗДЕЛ XII. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ) ДОЛЖНИКОВ

12.1. Долговому консультанту рекомендуется обеспечивать объективное и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), предоставление ответов по существу поставленных в обращении (жалобе) должника вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 11.4 Меморандума.

12.2. Долговому консультанту рекомендуется принимать обращения (жалобы) должников в местах оказания услуг, в том числе посредством размещения на официальном сайте долгового консультанта в сети Интернет (при наличии).

12.3. Долговому консультанту рекомендуется обеспечивать незамедлительное информирование должника о получении его обращения (жалобы). Порядок указанного информирования рекомендуется устанавливать внутренними документами долгового консультанта.

12.4. Долговой консультант вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) в следующих случаях:

- а) в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки должника (в том числе его фамилия, имя, отчество (при наличии), а также адрес (реквизиты) для направления ответа;
- б) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и (или) имуществу долгового консультанта и (или) его работников, а также членов их семей;
- в) текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- г) в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который должнику ранее предоставлялся

ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию долгового консультанта, о чем должник уведомлялся;

д) в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) должника или его представителя.

12.5. Долговому консультанту рекомендуется регистрировать каждое поступившее обращение (жалобу), каждый ответ на обращение (жалобу) и документально фиксировать:

- а) дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- б) фамилию, имя, отчество (при наличии) должника, от которого поступило обращение (жалоба);
- в) тематику обращения (жалобы);
- г) дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

12.6. Долговому консультанту рекомендуется обеспечивать письменно (на бумажном носителе или в электронной форме) ответы на обращение (жалобу), за исключением случаев, указанных в пункте 12.4 Меморандума, в срок не позднее тридцати календарных дней со дня поступления обращения (жалобы).

12.7. При удовлетворении обращения (жалобы) в ответе долгового консультанта рекомендуется включать разъяснения, какие действия предпринимаются долговым консультантом по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять должник (если они необходимы). Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то должнику рекомендовано направление ответа с указанием причин отказа. В ответ долгового консультанта о результатах рассмотрения обращения (жалобы) в любом случае рекомендуется включать мотивированный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, внутренних документов долгового консультанта, договора, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) комментарий на каждый изложенный должником довод.

12.8. Долговому консультанту рекомендуется ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направлять в уполномоченный орган ассоциации и иных организаций, объединяющих субъектов долгового консультирования и (или) содействующих оказанию качественных услуг долгового консультирования, по установленной ими форме (при наличии) в виде отчета в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших долговому консультанту за отчетный период обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).

РАЗДЕЛ XIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ И ПЕРЕХОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Ассоциации и иные организации, объединяющие субъектов долгового консультирования и (или) содействующие оказанию качественных услуг долгового консультирования, организуют одобрение Меморандума посредством принятия решения компетентным органом управления соответствующей ассоциации и иных организаций, объединяющих субъектов

долгового консультирования и (или) содействующих оказанию качественных услуг долгового консультирования и размещают текст Меморандума на своем официальном сайте.

13.2. Долговые консультанты вправе в любое время присоединиться к Меморандуму путем направления соответствующего заявления в ассоциацию или иную организацию, объединяющие субъектов долгового консультирования и (или) содействующие оказанию качественных услуг долгового консультирования, членами которой они являются, а в случае, если долговой консультант не является членом ни одной из таких ассоциаций или иных организаций – путем направления заявления в любую из ассоциаций или иных организаций, объединяющих субъектов долгового консультирования и (или) содействующих оказанию качественных услуг долгового консультирования, одобдивших и разместивших Меморандум на своем официальном сайте.

Участники Меморандума вправе выйти из состава участников Меморандума путем направления соответствующего заявления в порядке, установленном абзацем первым настоящего пункта.

13.3. Ассоциации и иные организации, объединяющие субъектов долгового консультирования, на основе Меморандума могут разработать и утвердить стандарты деятельности долговых консультантов. В указанном случае после утверждения стандартов деятельности долговых консультантов они становятся обязательными для долговых консультантов, которые являются членами соответствующей ассоциации и иных организаций.