

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ ООО МКК «СРОЧНОДЕНЬГИ»

Настоящие Правила разработаны в целях регулирования отношений, возникающих между Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитной компанией «Срочноденьги» (далее по тексту — Компания) и физическим лицом, являющимся получателем услуг Компании (далее — Клиент, Заемщик).

Настоящие Правила составлены в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.07.2010г. №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом РФ от 21.12.2013г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Федеральным законом от 06.04.2011г. №63-ФЗ «Об электронной подписи» и иными соответствующими законодательными актами Российской Федерации.

Компания и Клиент, изъявивший свое согласие на присоединение к настоящим Правилам в установленной форме, договариваются о нижеследующем.

ПРИМЕНИМАЯ ТЕРМИНОЛОГИЯ

В настоящих Правилах Термины имеют следующее значение:

Аутентификация – процедура проверки личности Клиента в целях подтверждения того, что действия от имени Клиента совершаются самим Клиентом.

АСП Клиента (Аналог собственноручной подписи) – простая электронная подпись, формируемая в порядке, установленном Федеральным законом от 06.04.2011г. №63-ФЗ «Об электронной подписи», Гражданским кодексом РФ и настоящими Правилами, удостоверяющая факт составления и подтверждения Заявки, подписания Заявки, Договора и иных необходимых документов, связанных с договорными обязательствами, со стороны Клиента с использованием Колл-Центра, Мобильного приложения, сайта Компании.

АСП Компании (Аналог собственноручной подписи) – простая электронная подпись, формируемая в порядке, установленном Федеральным законом от 06.04.2011г. №63-ФЗ «Об электронной подписи», Гражданским кодексом РФ и настоящими Правилами, удостоверяющая факт акцептования Заявки, подписания Договора и иных необходимых документов, связанных с договорными обязательствами, со стороны Компании с использованием собственного программного обеспечения.

Договор микрозайма – договор потребительского займа, содержащий все условия, предусмотренные Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)», по условиям которого Компания предоставляет Клиенту денежные средства, а Клиент обязуется возвратить Компании сумму денежных средств, а также все причитающиеся в соответствии с условиями заключенного договора проценты, в размере и в порядке, предусмотренном Договором.

Заемщик – физическое лицо, Клиент Компании, заключившее Договора займа с Компанией на условиях, установленных в Обязательной информации и Правилах предоставления займа.

Зарегистрированный номер – номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Заявлении о присоединении, используемый для взаимодействия с Компанией через Колл-центр/Мобильное приложение/сайт Компании и являющийся ключом АСП Клиента.

Заявка (Заявление о предоставлении займа) – информация, предоставленная Клиентом посредством взаимодействия с зарегистрированного номера через Колл- центр, через Мобильное приложение, либо посредством личного взаимодействия в Офисах финансового обслуживания Компании и/или Дистанционного обслуживания, о желаемых условиях заключения Договора микрозайма в рамках предложений Компании.

Заявка на пролонгацию – информация, предоставленная Клиентом посредством взаимодействия через ОФО (Офисы финансового обслуживания), ДО (Дистанционное обслуживание), с целью увеличить срок (продолжить) Договор микрозайма.

Индивидуальные условия – часть Договора микрозайма, содержащая согласованные с Клиентом условия заключения Договора микрозайма. Индивидуальные условия и Общие условия составляют Договор микрозайма.

Обязательная информация – информация об условиях предоставления, пользования и возврата потребительского микрозайма, утвержденная Компанией и размещенная на сайте Компании <https://srochnodengi.ru/>, и в ОФО (Офисах финансового обслуживания).

Канал взаимодействия – взаимодействие Клиента и Компании посредством ОФО, Личного кабинета, Колл-центра, Мобильного приложения.

Компания – Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Срочноденьги», ОГРН - 1105260001857, ИНН - 5260271530, номер в государственном Реестре МФО 2110552000304, Адрес местонахождения: 603022, Нижегородская обл., г. Нижний Новгород, ул. Тимирязева, д. 15 корп. 2, пом.403.

Код мобильного приложения – конфиденциальная комбинация символов, используемая Клиентом в Мобильном приложении в случаях, предусмотренных Правилами обслуживания Клиентов и пользования услугами Общества, а также для аутентификации Клиента для доступа к Мобильному приложению. Код мобильного приложения определяется Клиентом самостоятельно при установке Мобильного приложения.

Код подписи – набор цифр/символов, индивидуализированная конфиденциальная последовательность которых используется в целях формирования АСП Клиента (Ключ АСП Клиента) при обращении в ОФО, направляемый через информационную систему в виде смс-сообщения на Зарегистрированный номер Клиента с последующим подтверждением (обратного ввода) Клиентом в Информационную систему.

Кодовое слово – набор цифр/символов, индивидуализированная последовательность которых используется в целях формирования АСП Клиента (Ключ АСП Клиента) при обращении в Колл-центр/Мобильное приложение. Кодовое слово формируется индивидуально для каждого Клиента Эмитентом в автоматическом порядке и направляется Клиенту в смс-сообщении на номер Клиента, указанный при получении Платежной карты Клиентом.

Колл-центр – канал взаимодействия Компании и Клиента посредством телекоммуникационных систем, позволяющий Клиенту подавать Заявки на заключение Договора микрозайма, заключать Договоры микрозайма.

Клиент – физическое лицо, гражданин и резидент Российской Федерации, подписавший Заявление о присоединении к настоящим Правилам.

Ключ АСП Клиента – Кодовое слово/Код подписи и Зарегистрированный номер, посредством которых формируется АСП Клиента для подписания электронных документов в информационной системе Компании от лица Клиента.

Личный кабинет – персональная страница Клиента в информационной системе Компании, размещенная на Сайте Компании. Посредством взаимодействия через Личный кабинет Клиент вправе знакомиться с информацией по Договорам займа, получать электронные документы, и иную информацию об услугах Компании. Доступ Клиента к Личному кабинету осуществляется при условии обязательной Аутентификации Клиента и при использовании Логина и Пароля Клиента.

Логин – индивидуальная последовательность символов, совпадающая с Зарегистрированным номером Клиента для входа в Личный кабинет.

Мобильное приложение - программное обеспечение, предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах, позволяющее дистанционно пользоваться услугами Компании.

Общие условия – условия Договора микрозайма, утвержденные Компанией для многократного применения с целью заключения с Клиентами Договоров микрозайма. Общие условия размещаются на сайте Компании и в местах оказания услуг – Офисах финансового обслуживания.

Офис финансового обслуживания (ОФО) - обособленное территориальное подразделение Компании, в местах расположения которого производится прием Заявок от Клиентов и оформление необходимых документов для заключения (исполнения, изменения, расторжения) договоров микрозайма.

Дистанционное обслуживание (ДО) — общий термин для технологий (Личный кабинет Клиента/Заемщика через браузер или через мобильное приложение) по предоставлению услуг для последующей выдачи онлайн займа на основании распоряжений, передаваемых Клиентом/Заемщиком удаленным образом (то есть без его визита в микрокредитную компанию), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей.

Пароль – конфиденциальный набор символов, формируемый и направляемый Компанией для Клиента индивидуально для каждого случая посещения им Личного кабинета (посредством смс-сообщения и телефонного звонка), используемый для Аутентификации Клиента при предоставлении доступа в Личный кабинет.

Правила предоставления микрозаймов – Правила Компании, закрепляющие порядок и условия заключения Договоров микрозаймов.

Платежная карта (Срочнокарта) – платежная карта с наименованием «Срочнокарта», выданная Клиенту Эмитентом (РНКО Платежный центр) в соответствии с условиями заключенного соглашения между Клиентом и Эмитентом.

Сайт – сайт Компании в сети Интернет, расположенный по адресу: www.srochnodengi.ru, содержащий информацию о деятельности Компании и информационные ресурсы, в т.ч. Личный кабинет Заемщика.

Эмитент – Общество с ограниченной ответственностью Расчетная небанковская кредитная организация «Платежный центр» (РНКО) (Лицензия № 3166-К, выданная Банком России).

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила устанавливают порядок обслуживания Клиентов и заключения/изменения договоров микрозайма.

1.2. Правила могут быть приняты Клиентом путем присоединения к ним в полном объеме в порядке, определенном Правилами. Присоединение к Правилам осуществляется в соответствии со ст.428 Гражданского кодекса РФ путем личного подписания Заявления по форме Приложения №1 (Заявление о присоединении).

1.2.1. При невозможности присоединения к Правилам в порядке, установленном п. 1.2 настоящий Правил, присоединение может быть произведено в соответствии с п. 3 ст.434 Гражданского кодекса РФ с использованием средств ДО.

1.3. Права и обязанности у Клиента и Компании возникают с момента присоединения Клиента к Правилам.

1.4. В случае, если Клиент ранее уже присоединился к Правилам в предыдущей редакции, Клиент подтверждает свое согласие с условиями действующей редакции Правил в порядке, предусмотренном Правилами.

1.5. Клиент имеет возможность ознакомиться с Правилами, размещенными в местах оказания услуг – Офисах финансового обслуживания и на сайте Компании. Клиент обязан самостоятельно знакомиться не реже 1 раза в 10 календарных дней с публикуемой Компанией информацией о действующей редакции Правил, их изменений и дополнений.

1.6. Момент ознакомления Клиентом с действующей редакцией Правил считается истечение срока, указанного в п.1.5 Правил.

1.7. Присоединение к Правилам осуществляется каждый раз при оформлении заявки/договорных отношений.

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА МИКРОЗАЙМА

2.1. Договор микрозайма может быть заключен Клиентом и Компанией следующими способами: в ОФО, путем акцептирования Клиентом предложений Компании через Колл-центр, а также с использованием Мобильного приложения/Личного кабинета.

2.2. Заключение договора микрозайма через Колл-центр по телефону 8 – 495 – 145 – 33 – 55 или 8 – 800 – 1001 – 363, а также с использованием Мобильного приложения /Личного кабинета осуществляется с применением для его подписания АСП Клиента (аналог собственноручной подписи). Заключение Договора микрозайма в ОФО также возможно с применением для его подписания АСП Клиента.

2.3. При обращении в Колл-центр Клиент проходит процедуру Аутентификации в следующем порядке: Клиент осуществляет звонок в Колл-центр с Зарегистрированного номера. Компания самостоятельно определяет и подтверждает звонок Клиента с Зарегистрированного номера. Заявка может быть подана Клиентом только при условии положительной Аутентификации.

2.4. При обращении в Колл-центр Клиент самостоятельно определяет и озвучивает в Заявке желаемую сумму микрозайма и желаемый срок его возврата.

2.5. При обращении в ОФО Клиент самостоятельно определяет и озвучивает сотруднику в Заявке желаемую сумму микрозайма и желаемый срок его возврата.

2.6. При обращении для получения потребительского микрозайма онлайн Клиент предоставляет в личный кабинет свою фотографию с паспортом гражданина Российской Федерации, а также иные дополнительные документы, указанные в Правилах предоставления займов, размещенных на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»): www.srochnodengi.ru.

2.7. После получения Заявки Клиента Компания определяет ее соответствие Правилам предоставления микрозаймов.

2.8. После получения Заявки Клиента Компания формирует Индивидуальные условия, выбранные Клиентом, и размещает их в Личном кабинете Заемщика для ознакомления Клиента.

2.9. В случае отсутствия у Клиента технической возможности осуществить самостоятельный вход в Личный кабинет для ознакомления с Заявкой или Индивидуальными условиями при обращении в офис финансового обслуживания, сотрудник Компании распечатывает Заявку и (или) Индивидуальные условия и предоставляет их Клиенту для ознакомления.

2.10. При обращении в Колл-центр и в ОФО Клиент для выражения согласия с Индивидуальными условиями устно сообщает о согласии с Индивидуальными условиями сотруднику Компании после ознакомления с ними в Личном кабинете, или при отсутствии возможности у Клиента ознакомиться с Индивидуальными условиями в Личном кабинете до подписания при обращении в ОФО – ставит подпись на распечатанном экземпляре Индивидуальных условий для ознакомления.

2.11. Для заявок, поданных через Колл-центр: при положительной Аутентификации Клиента и подтверждении совпадения Кодового слова, привязанного к Зарегистрированному номеру телефона со стороны РНКО «Платежный центр», оба ключа АСП Клиента считаются подтвержденными.

2.12. Для заявок, поданных в ОФО: при получении информации о согласии Клиента с Индивидуальными условиями, Компания через собственное программное обеспечение и информационную систему отправляет на Зарегистрированный номер Клиента Код подписи в виде СМС-сообщения. После получения СМС-сообщения с кодом подписи Клиент вводит код подписи в Информационную систему для подтверждения в Информационной системе Компании достоверности ключа АСП и подписания всех необходимых документов для заключения Договора микрозайма через ОФО.

2.13. Для заявок, поданных через Мобильное приложение/Личный кабинет: при положительной Аутентификации Клиента и подтверждении совпадения Кодового слова, привязанного к Зарегистрированному номеру телефона со стороны РНКО «Платежный центр», оба ключа АСП Клиента считаются подтвержденными.

2.14. После успешного прохождения процедуры подтверждения ключей АСП информационная система Компании автоматически формирует АСП Клиента и размещает его на договоре микрозайма и других электронных документах в личном кабинете Клиента. С этого момента Заявка Клиента считается подтвержденной, а Индивидуальные условия, сформированные по Заявке Клиента, подписанными Клиентом.

2.15. После подписания Заявки с помощью АСП Клиента такая Заявка считается переданной Компании для ее акцептования.

2.16. После передачи Компании Заявки Клиента информационная система автоматически формирует АСП Компании и размещает его на договоре микрозайма в личном кабинете Клиента, что считается акцептом Компании на Заявку Клиента.

2.17. После предоставления Компанией денежных средств Заемщику на его лицевой счет, Заявка Клиента считается акцептованной, а Договор микрозайма – заключенным.

2.18. Электронные документы, подписанные АСП Клиента и АСП Компании, размещаются в Личном кабинете Заемщика.

2.19. Документы, подписанные в ОФО в простой письменной форме, размещаются в Личном кабинете Заемщика в течение 24 часов с даты заключения Договора микрозайма.

2.20. Пролонгация договора микрозайма (предоставление суммы займа на новый срок путем подписания дополнительного соглашения к Договору микрозайма) может осуществляться посредством обращения Клиента в Компанию через ОФО и мобильное приложение/личный кабинет. Для Пролонгации Договора микрозайма Клиент выбирает новый срок, на который он желал бы продлить Договор микрозайма. При положительной проверке возможности продления договора микрозайма Дополнительное соглашение к Договору микрозайма, содержащее условия о новом сроке и условия, которые Заемщику необходимо выполнить для вступления в силу дополнительного соглашения, предоставляется Клиенту для подписания. При невыполнении указанных условий дополнительное соглашение считается незаключенным, а произведенные платежи засчитываются в счет погашения задолженности.

2.21. Компания вправе актуализировать информацию о Клиенте/Заемщике, путем использования доступной информации, расположенной в социальных сетях, в том числе, но не ограничиваясь с сайта Gosuslugi.ru, в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» и/или информации, полученной от контрагента Компании и/или предоставленной Заемщиком, с целью в будущем получить потребительский кредит (заем).

2.22. Более подробная информация о порядке предоставления потребительских займов предоставлена в Правилах предоставления займов, размещенных на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.srochnodengi.ru.

3. УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ПРОЛОНГАЦИИ ДОГОВОРА МИКРОЗАЙМА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АСП КЛИЕНТА

3.1. Стороны принимают тот факт, что процесс заключения и пролонгации Договора микрозайма в соответствии с настоящими Правилами соответствует требованиям о заключении сделки в простой письменной форме и влекут соответствующие юридические последствия, как аналогичные при заключении сделки при собственноручном подписании документов сторонами.

3.2. Договоры микрозайма признаются электронными документами, равнозначными оформленным на бумажном носителе, подписанным собственноручными подписями и являются основанием для совершения действий по предоставлению суммы микрозайма и пролонгации договора микрозайма. В связи с указанным, оспаривание такой сделки, признание ее недействительной по тому основанию, что она оформлена посредством подписания электронных документов, не допускается.

3.3. Договоры микрозайма и дополнительные соглашения о пролонгации имеют юридическую силу для Компании и Заемщика, и могут быть предоставлены во все организации любой организационно-правовой формы в соответствии с действующим законодательством.

3.4. АСП Клиента признается сформированным после положительной Аутентификации Клиента и проверки Кодового слова/Кода подписи. При формировании АСП Клиента Компания в обязательном порядке проверяет:

- звонок Клиент осуществляет с Зарегистрированного номера/Подтвержден код подписи Клиента;
- Клиент сообщает Кодовое слово, которое подтверждается при проверке Компанией на стороне Эмитента Платежной карты.

Информационная система Компании создает электронный документ, который считается подписанным с использованием АСП Клиента если в нем содержится рамка с информацией: «Подписано с использованием АСП, ФИО _____, дата _____». ФИО Клиента в рамке определяет и подтверждает факт подписания этим лицом электронного документа.

3.5. Компания сохраняет все электронные документы в информационной системе. Также информационная система позволяет определить лицо, дату и время подписания электронного документа.

3.6. Определенный в настоящих Правилах порядок формирования и подтверждения АСП Клиента соответствует требованиям действующего законодательства об электронной цифровой подписи, и является достаточным для подписания электронных документов.

4. ОГРАНИЧЕНИЕ ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ КОМПАНИИ

4.1. Компания вправе временно приостановить или ограничить доступ (частично ограничить доступ) неограниченного числа Клиентов или отдельного Клиента к Колл-центру, Личному кабинету, Мобильному приложению, предварительно уведомив Клиента и разместив информацию в соответствии с порядком, определенном настоящими Правилами.

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

5.1. Компания принимает все необходимые и зависящие от Компании меры к защите информации о Клиенте и операциях Клиента от несанкционированного доступа третьих лиц. Предоставление такой информации возможно только в соответствии с требованиями действующего законодательства.

5.2. Все возникающие споры Стороны соглашаются разрешать посредством переговоров, а при невозможности достижения мирного урегулирования – в соответствии с действующим законодательством в судебных органах, если иное не установлено Общими и Индивидуальными условиями договора потребительского микрозайма.

5.3. Исковые заявления и заявления о выдаче судебного приказа Компании к Клиенту предъявляются в соответствии с правилами, установленными действующим процессуальным законодательством РФ.

6. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Клиент обязан:

6.1.1. Не сообщать третьим лицам Кодовое слово/Код подписи и Пароль от Личного кабинета.

6.1.2. Не передавать третьим лицам сим-карту с номером мобильного телефона, который указан как Зарегистрированный/Основной в Заявлении о присоединении к настоящим Правилам.

6.1.3. Незамедлительно проинформировать Компанию об утере, смене или кражи номера мобильного телефона, указанного в Заявлении о присоединении к настоящим Правилам.

6.1.4. Незамедлительно предоставить в Компанию информацию об изменении сведений о себе, указанных в Заявлении или Анкете. При не предоставлении такой информации Клиент самостоятельно несет риски наступления негативных последствий, наступивших не по вине

Компании.

6.1.5. По требованию Компании сообщать сведения о себе, выгодоприобретателе, представителе и бенефициарном владельце.

6.1.6. Ознакомиться с рекомендациями по защите информации от воздействия программных кодов, приводящих к нарушению штатного функционирования средства вычислительной, в целях противодействия незаконным финансовым операциям; о возможных рисках получения несанкционированного доступа к защищаемой информации с целью осуществления финансовых операций лицами, не обладающими правом их осуществления; о мерах по предотвращению несанкционированного доступа к защищаемой информации, контролю конфигурации используемого для совершения финансовых операций устройства (Памятка для клиентов по защите информации), публичными офертами расположенными на официальном сайте Компании в сети «Интернет» по адресу www.srochnodengi.ru и офисах финансового обслуживания Компании, порядком акцепта публичных оферт и отказа от них.

6.2. Компания обязуется обеспечить Клиенту возможность заключения Договора микрозайма и изменения индивидуальных условий в соответствии с настоящими Правилами.

6.3. Компания вправе отказать Клиенту в выполнении Заявки на заключение Договора микрозайма или на изменение индивидуальных условий в случае непредставления Клиентом сведений и информации, запрошенных Компанией, необходимых в соответствии с действующим законодательством.

6.4. Клиент несет ответственность перед Компанией в соответствии с действующим законодательством, в том числе за убытки, которые возникли у Компании в результате исполнения Заявок Клиента, переданных от его имени третьим лицом, у которого имеется несанкционированный доступ к номеру телефона Клиента, Кодовому слову, Паролю Клиента, необходимых для Аутентификации и проверки Клиента в целях формирования Заявки и подписания Индивидуальных условий.

6.5. Компания не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного доступа третьих лиц к Кодовому слову/Коду подписи и номеру телефона не по вине Компании.

7. ИЗМЕНЕНИЕ, СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СТОРОНАМИ ПРАВИЛ

7.1. Изменение настоящих Правил осуществляется Компанией в соответствии с требованиями действующего законодательства и коммерческой необходимостью. Об изменениях настоящих Правил Компания информирует Клиента путем размещения их на Сайте и в ОФО Компании. Обязанность по информированию Клиента об изменениях Правил считается исполненной Компанией с даты размещения такой информации.

7.2. Клиент соглашается с использованием Правил в актуальной редакции путем письменного подтверждения на вносимые изменения, либо путем использования каналов взаимодействия в соответствии с требованиями Правил в новой редакции, что свидетельствует о принятии их и намерении Клиента исполнять Правила пользования услугами Компании с учетом изменений.

7.3. Настоящие Правила вступают в силу с 29 апреля 2022 года.

7.4. Клиент считается принятым на обслуживание Компании в соответствии с настоящими Правилами при подписании Заявления о присоединении к настоящим Правилам и

предоставлении сведений и документов.

7.5. Срок действия волеизъявления Клиента о присоединении к настоящим Правилам – 1 (один) год с даты подписания Заявления Клиентом о присоединении к Правилам. При отсутствии уведомления со стороны Клиента о намерении прекратить правоотношения с Компанией, действие Правил в отношении взаимодействия сторон считается продленным на 1 год. Такое продление возможно неоднократно.

7.5.1 Уведомление, указанное в пункте 7.5 настоящих Правил должно направляться в срок не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты окончания действия Правил.

7.6. Досрочное прекращение взаимодействия в рамках настоящих Правил допускается при уведомлении Клиента Компанией путем размещения информации о планируемом прекращении взаимодействия в рамках настоящих Правил в Личном кабинете Клиента за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения.

7.7. Досрочное прекращение взаимодействия в рамках настоящих Правил допускается с даты уведомления Компании Клиентом в письменном виде о прекращении обслуживания в соответствии с настоящими Правилами.

7.8. Прекращение обслуживания Клиента в рамках настоящих Правил возможно также по требованию ФЗ от 07.08.2011г. №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма».

7.9. Порядок подписания документов по договорным обязательствам, установленный настоящими Правилами обслуживания клиентов и пользования услугами ООО МКК «Срочноденьги» (в редакции, действующей на дату заключения договора займа), также распространяется на подписание всех необходимых документов, определяющих порядок и формы взаимодействия с Клиентом при взыскании просроченной задолженности.