

**УТВЕРЖДЕН**

*Банком России*

*(Протокол № КФНП-12 от 27 апреля 2018 г.)*

**СОГЛАСОВАН**

*Комитетом по стандартам*

*при Банке России*

*(Протокол № 6 от 6 апреля 2018 г.)*

**БАЗОВЫЙ СТАНДАРТ**  
**СОВЕРШЕНИЯ МИКРОФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**  
**ОПЕРАЦИЙ НА ФИНАНСОВОМ РЫНКЕ**

г. Москва

2018

## Содержание

1. Общие положения .....	3
2. Основные понятия, используемые в Стандарте .....	4
3. Условия совершения операций по выдаче микрозаймов .....	5
4. Условия совершения операций по привлечению денежных средств физических лиц.....	8
5. Порядок совершения операций по выдаче микрозаймов .....	13
6. Процедуры оценки платежеспособности получателя финансовой услуги.....	15
7. Порядок совершения операций и требования к содержанию договоров по привлечению денежных средств физических лиц.....	16
8. Заключительные положения .....	18

## **1. Общие положения**

1.1. Базовый стандарт совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке (далее – Стандарт) разработан на основании статей 4 и 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» и Федерального закона от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» в соответствии с требованиями Указания Банка России от 30 мая 2016 года № 4027-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также перечне операций (содержанию видов деятельности) на финансовом рынке, подлежащих стандартизации в зависимости от вида деятельности финансовых организаций».

1.2. Стандарт устанавливает условия и порядок совершения следующих операций на финансовом рынке, подлежащих стандартизации в отношении микрофинансовых организаций:

1.2.1. выдача микрозаймов;

1.2.2. привлечение денежных средств физических лиц.

1.3. Стандарт обязателен для исполнения всеми микрофинансовыми организациями вне зависимости от членства в саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, объединяющей микрофинансовые организации (далее – саморегулируемая организация), и действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России.

## 2. Основные понятия, используемые в Стандарте

Для целей настоящего Стандарта используются следующие основные понятия:

**получатель финансовой услуги** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

**финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств от физических лиц (в том числе зарегистрированных в качестве индивидуального предпринимателя);

**официальный сайт** – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности микрофинансовой организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат этой микрофинансовой организации.

### **3. Условия совершения операций по выдаче микрозаймов**

3.1. Условиями совершения микрофинансовой организацией операций по выдаче микрозаймов являются:

3.1.1. наличие у микрофинансовой организации внутренних документов, регламентирующих порядок выдачи микрозаймов;

3.1.2. наличие заявки/анкеты получателя финансовой услуги на предоставление микрозайма;

3.1.3. проведение оценки платежеспособности клиента в соответствии с главой 6 Стандарта;

3.1.4. отсутствие оснований для отказа в принятии заявления или заключения договора микрозайма, предусмотренных внутренними документами и законодательством Российской Федерации.

3.2. Проценты за пользование денежными средствами, выданными получателю финансовых услуг на основании договора микрозайма, должны начисляться со дня, следующего за днем выдачи микрозайма и по день возврата займа включительно (за исключением случаев погашения микрозайма в день его выдачи).

3.3. Микрофинансовая организация обязана обеспечить хранение внутренних документов, содержащих условия выдачи микрозаймов, не менее 3 (трех) лет с момента исполнения обязательств, либо со дня уступки прав требования по договорам микрозайма, заключенным в соответствии с указанными внутренними документами.

3.4. Договор микрозайма должен содержать QR-код шириной не менее чем 20 мм, содержащий следующую информацию:

3.4.1. наименование микрофинансовой организации, ее номер в государственном реестре микрофинансовых организаций, контактный номер телефона;

3.4.2. ссылка (сетевой адрес) на страницу сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащую Правила

предоставления микрозаймов, утвержденные органом управления микрофинансовой организации;

3.4.3. ссылка (сетевой адрес) на официальный сайт микрофинансовой организации (при его наличии);

3.4.4. ссылка (сетевой адрес) на сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» саморегулируемой организации микрофинансовых организаций, членом которой является микрофинансовая организация, а также ссылка (сетевой адрес) на страницу сайта этой саморегулируемой организации в сфере финансовых рынков, содержащую форму для подачи жалоб и обращений;

3.4.5. ссылка (сетевой адрес) на официальный сайт Банка России [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на страницу интернет-приемной Банка России;

3.4.6. ссылка (сетевой адрес) на личный кабинет получателя финансовой услуги (при его наличии);

3.4.7. ссылка (сетевой адрес) на страницу сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Федеральной службы судебных приставов, содержащую форму для подачи жалоб и обращений на нарушение прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц, возникшей из денежных обязательств.

#### **4. Условия совершения операций по привлечению денежных средств физических лиц**

4.1. Условиями совершения микрофинансовой организацией операций по привлечению денежных средств физических лиц являются:

4.1.1. наличие у микрофинансовой организации, привлекающей денежные средства физических лиц на основании договора займа, внутренних документов, регламентирующих порядок совершения операций по привлечению денежных средств физических лиц;

4.1.2. размещение на официальном сайте в специализированном разделе, предназначенном для информирования физических лиц, денежные средства которых привлекает микрофинансовая организация (далее — специализированный раздел), информации в соответствии с пунктом 4.2 Стандарта;

4.1.3. отсутствие оснований для отказа в заключении договоров с получателем финансовых услуг, предусмотренных внутренними документами и законодательством Российской Федерации;

4.1.4. отсутствие запрета на привлечение денежных средств физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, предусмотренного пунктом 7.1 части 4 статьи 14 Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

4.2. Микрофинансовая организация, привлекающая средства физических лиц (в том числе индивидуальных предпринимателей), обязана разместить на своем официальном сайте в специализированном разделе следующую информацию:

4.2.1. бухгалтерскую (финансовую) отчетность за последний заверченный отчетный год, а также бухгалтерскую (финансовую) отчетность за последние 5 лет (при наличии). В случае, если осуществлялась аудиторская проверка, к указанной отчетности прилагается аудиторское заключение;

4.2.2. промежуточную бухгалтерскую (финансовую) отчетность за каждый завершённый отчетный период текущего года (при наличии);

4.2.3. сведения о существенных фактах;

4.2.4. информацию о договорах страхования, заключенных с целью снижения риска ведения предпринимательской деятельности (при наличии).

4.3. Существенными фактами признаются сведения, которые в случае их раскрытия могут оказать существенное влияние на решения физических лиц о предоставлении денежных средств микрофинансовой организации, в том числе:

4.3.1. о принятых решениях о размещении ценных бумаг;

4.3.2. об одобрении сделок, признаваемых в соответствии с законодательством Российской Федерации крупными сделками и (или) сделками, в отношении которых имеется заинтересованность;

4.3.3. о принятии решения о реорганизации или ликвидации микрофинансовой организации;

4.3.4. о принятии арбитражным судом заявления о признании микрофинансовой организации банкротом, а также о принятии арбитражным судом решения о признании микрофинансовой организации банкротом;

4.3.5. о предъявлении микрофинансовой организации иска, размер требований по которому составляет 10 и более процентов балансовой стоимости активов микрофинансовой организации;

4.3.6. о выявлении существенных ошибок в ранее размещенной в специализированном разделе официального сайта информации.

4.4. Крупной сделкой признается сделка (несколько взаимосвязанных сделок), выходящая за пределы обычной хозяйственной деятельности микрофинансовой организации, связанная с приобретением, отчуждением или возможностью отчуждения прямо или косвенно имущества, цена или балансовая стоимость которого составляет 25 и более процентов балансовой стоимости активов микрофинансовой организации, определенной по данным ее бухгалтерской (финансовой) отчетности на последнюю отчетную дату.



4.5. Сделкой, в совершении которой имеется заинтересованность, признается сделка, в совершении которой имеется заинтересованность члена совета директоров (наблюдательного совета) микрофинансовой организации, единоличного исполнительного органа, члена коллегиального исполнительного органа микрофинансовой организации или лица, являющегося контролирующим лицом микрофинансовой организации, либо лица, имеющего право давать микрофинансовой организации обязательные для ее указания. Указанные лица признаются заинтересованными в совершении микрофинансовой организацией сделки в случаях, если они, их супруги, родители, дети, полнородные и неполнородные братья и сестры, усыновители и усыновленные и (или) подконтрольные им лица (подконтрольные организации):

4.5.1. являются стороной, выгодоприобретателем, посредником или представителем в сделке;

4.5.2. являются контролирующим лицом юридического лица, являющегося стороной, выгодоприобретателем, посредником или представителем в сделке;

4.5.3. занимают должности в органах управления юридического лица, являющегося стороной, выгодоприобретателем, посредником или представителем в сделке, а также должности в органах управления управляющей организации такого юридического лица.

4.6. Порядок размещения информации в специализированном разделе официального сайта устанавливается внутренними документами микрофинансовой организации в соответствии с требованиями Стандарта.

4.7. Микрофинансовая организация вправе размещать информацию на официальном сайте в специализированном разделе на любом иностранном языке, но при условии одновременного размещения указанной информации на русском языке.

4.8. Микрофинансовая организация, привлекающая средства физических лиц, обязана обеспечить на официальном сайте доступ к

специализированному разделу в один переход по ссылке с главной (начальной) страницы официального сайта.

4.9. В случае если информация об условиях, на которых микрофинансовая организация привлекает средства физических лиц, содержит сведения о договорах страхования, заключенных микрофинансовой организацией, микрофинансовая организация по каждому договору страхования обязана размещать следующие сведения:

4.9.1. о страховой организации, с которой заключен соответствующий договор страхования (включая наименование страховой организации, контактный телефон и адрес сайта страховой компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

4.9.2. об объекте страхования;

4.9.3. о страховой сумме, на которую заключен соответствующий договор страхования;

4.9.4. о страховых случаях, предусмотренных соответствующим договором страхования;

4.9.5. о правилах страхования (включая адрес сайта страховой компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на которой размещены соответствующие документы);

4.9.6. список исключений, которые не будут являться страховыми случаями.

4.10. Совокупный размер предусмотренных договором (договорами) страхования обязательств страховщика по возмещению вреда всем получателям финансовых услуг, передавшим денежные средства микрофинансовой организации по договорам привлечения денежных средств физических лиц, с учетом установленного договором (договорами) страхования размера обязательств страховщика по возмещению вреда каждому получателю финансовых услуг, передавшим денежные средства микрофинансовой организации по договорам привлечения денежных средств физических лиц, не может быть меньше совокупного размера указываемых в договорах, на

основании которых привлекаются денежные средства, обязательств страховщика по возмещению вреда каждому получателю финансовых услуг, передавшему денежные средства микрофинансовой организации.

4.11. В случае если информация об условиях, на которых микрофинансовая организация привлекает денежные средства физических лиц, содержит сведения о договорах страхования, заключенных микрофинансовой организацией, сотрудники микрофинансовой организации, осуществляющие взаимодействие с получателями финансовых услуг, обязаны разъяснять получателям финансовых услуг положения правил страхования и страховых договоров, а также предоставлять для ознакомления полные тексты указанных документов.

4.12. В случае принятия микрофинансовой организацией решения об изменении условий совершения операций по привлечению денежных средств физических лиц информация об этих изменениях должна быть опубликована микрофинансовой организацией не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до даты вступления в силу планируемых изменений.

## **5. Порядок совершения операций по выдаче микрозаймов**

5.1. Микрофинансовые организации обязаны соблюдать следующий порядок совершения операций по выдаче микрозаймов:

5.1.1. предоставление получателю финансовой услуги информации об условиях выдачи микрозайма, а также иной необходимой получателю финансовых услуг информации;

5.1.2. прием и рассмотрение заявления на получение микрозайма поданного способом, установленным в Правилах предоставления микрозаймов, утвержденных органом управления микрофинансовой организации;

5.1.3. оценка платежеспособности получателя финансовой услуги;

5.1.4. принятие решения о выдаче микрозайма;

5.1.5. информирование получателя финансовой услуги о принятом решении;

5.1.6. заключение договора микрозайма с получателем финансовой услуги;

5.1.7. выдача денежных средств получателю финансовой услуги по договору микрозайма.

5.2. Микрофинансовая организация обязана предоставить получателю финансовой услуги возможность ознакомиться с договором микрозайма и иными документами, связанными с его оформлением, до его заключения.

5.3. Микрофинансовая организация принимает решение о выдаче микрозайма на основании предоставленной получателем финансовой услуги информации и проведенной оценки платежеспособности.

5.4. Положительное решение о выдаче микрозайма действует в течение срока, установленного внутренними документами микрофинансовой организации, но не менее 5 (пяти) рабочих дней.

5.5. Микрофинансовая организация обязана доводить до получателя финансовой услуги информацию о принятом решении способом, указанным в правилах предоставления микрозаймов.

5.6. В случае если условия выдачи микрозайма предполагают возможность заключения договора страхования, микрофинансовая организация до заключения договора микрозайма обязана предоставить получателю финансовых услуг возможность ознакомиться в местах оказания услуг с договором страхования и правилами страхования, а также следующей информацией:

5.6.1. о страховой организации, с которой заключен соответствующий договор страхования (включая наименование страховой организации, контактный телефон и адрес сайта страховой компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

5.6.2. о предмете страхования;

5.6.3. о страховом случае;

5.6.4. о размере страховой суммы;

5.6.5. о сроке действия договора страхования;

5.6.6. о страховой премии;

5.6.7. о списке исключений, которые не будут являться страховыми случаями;

5.6.8. о порядке действий при наступлении страхового случая;

5.6.9. о выгодоприобретателе.

5.7. Договор целевого займа, исполнение обязательств по которому обеспечено ипотекой (залогом недвижимости), и (или) договор целевого займа, которым предоставлены денежные средства субъекту малого и среднего предпринимательства, должен содержать условие о праве микрофинансовой организации контролировать целевое использование предоставленных по такому договору денежных средств.

5.8. Микрофинансовая организация (лицо, действующее по поручению микрофинансовой организации) обязана известить заемщика об уступке права требования способом, указанным в договоре микрозайма, в срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня уступки права требования.

## **6. Процедуры оценки платежеспособности получателя финансовой услуги**

6.1. До принятия решения о выдаче микрозайма микрофинансовая организация в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности получателя финансовой услуги (поручителя).

6.2. Оценка платежеспособности получателя финансовой услуги (поручителя) осуществляется микрофинансовой организацией путем проведения анализа представленных документов, а также информации из иных источников (например, из бюро кредитных историй).

6.3. Внутренние документы, устанавливающие порядок проведения оценки платежеспособности получателя финансовой услуги (поручителя), должны содержать:

6.3.1. критерии оценки платежеспособности получателей финансовых услуг (поручителей);

6.3.2. методы проверки информации о доходах и обязательствах получателей финансовых услуг (поручителей);

6.3.3. методы проверки наличия и оценки предметов залога (в случае, если по условиям предоставления займа предполагается обеспечение исполнения обязательств залогом);

6.3.4. порядок фиксации результатов проведения оценки платежеспособности получателей финансовых услуг (поручителей).

6.4. Микрофинансовая организация обязана обеспечить хранение результатов проведения оценки платежеспособности получателя финансовых услуг (поручителя) в течение 1 (одного) года с момента выполнения всех обязательств, либо уступки права требования по заключенным с соответствующим получателем финансовых услуг договорам микрозайма.

## **7. Порядок совершения операций и требования к содержанию договоров по привлечению денежных средств физических лиц**

7.1. Микрофинансовые организации обязаны соблюдать следующий порядок совершения операций по привлечению денежных средств физических лиц:

7.1.1. предоставление получателю финансовой услуги информации об условиях привлечения денежных средств физических лиц, а также иной необходимой получателю финансовых услуг информации;

7.1.2. согласование условий договора займа с учетом требований законодательства Российской Федерации, предъявляемым к микрофинансовым организациям при привлечении денежных средств физических лиц;

7.1.3. заключение договора займа;

7.1.4. принятие микрофинансовой организацией от физического лица денежных средств по договору займа.

7.2. Договоры по привлечению денежных средств физических лиц должны содержать:

7.2.1. сумму займа;

7.2.2. срок возврата займа;

7.2.3. размер процентов за пользование займом в процентах годовых;

7.2.4. периодичность уплаты процентов;

7.2.5. условия и порядок досрочного возврата всей суммы займа или ее части (при наличии условия);

7.2.6. условия и порядок пролонгации договора займа (при наличии условия);

7.2.7. порядок досрочного расторжения договора и внесения изменений в договор (при наличии условия);

7.2.8. порядок уплаты налога на доходы физических лиц в случае, если микрофинансовая организация является налоговым агентом;

7.2.9. контакты, по которым осуществляется взаимодействие сторон;

7.2.10. ответственность сторон за нарушение обязательств по договору;

7.2.11. реквизиты сторон.

7.3. Порядок выпуска и размещения облигаций устанавливается внутренними документами микрофинансовой компании.



## **8. Заключительные положения**

8.1. Настоящий Стандарт применяется с 1 июля 2018 года, если иной срок не предусмотрен настоящей статьей.

8.2. Пункт 3.4 настоящего Стандарта применяется с 1 июля 2019 года.

8.3. Пункт 6.4 настоящего Стандарта применяется с 1 января 2019 года.

8.4. Положения настоящего Стандарта не применяются к отношениям микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг, возникшим до дня вступления в силу настоящего Стандарта.

СОГЛАСОВАН  
Комитетом по стандартам  
микрофинансовых организаций  
при Банке России  
(Протокол № 3 от 19.07.2017 г.)

УТВЕРЖДЕН  
Банком России  
(Протокол № КФНП-26 от  
27.07.2017 г.)

## **Базовый стандарт по управлению рисками микрофинансовых организаций**

Базовый стандарт по управлению рисками для микрофинансовых организаций (далее – Стандарт) разработан на основании статей 4 и 5 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» и Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» в соответствии с требованиями Указания Банка России от 30.05.2016 № 4027-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также перечне операций (содержании видов деятельности) на финансовом рынке, подлежащих стандартизации в зависимости от вида деятельности финансовых организаций» и определяет порядок управления рисками в микрофинансовой организации.

### **Глава 1. Основные термины, определения и сокращения**

Используемые в Стандарте основные термины, определения и сокращения имеют следующее значение:

**источник (фактор) риска** – обстоятельство, состояние среды, способствующее возникновению возможности наступления рискованного события;

**микрофинансовая деятельность** – деятельность юридических лиц, имеющих статус микрофинансовой организации, а также иных юридических лиц, имеющих право на осуществление микрофинансовой деятельности в соответствии со статьей 3 Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ

«О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», по предоставлению микрозаймов (микрофинансирование);

**микрофинансовая организация (МФО)** – юридическое лицо в виде микрофинансовой компании (далее - МФК) или микрокредитной компании (далее – МКК), которое осуществляет микрофинансовую деятельность и сведения о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

**риск** – присущая микрофинансовой деятельности опасность возникновения у МФО непредвиденных потерь вследствие наступления неблагоприятных событий, связанных с внутренними факторами (например, сложность организационной структуры, уровень квалификации работников, организационные изменения, текучесть кадров) и (или) внешними факторами (например, изменение экономических условий деятельности МФО, технологические сбои);

**последствия риска** – события, которые наиболее вероятно наступят после реализации риска, которые выражаются во влиянии на эффективность и сроки исполнения задач, финансовый результат, репутацию, надежность предоставления услуг, соблюдение прав получателей финансовых услуг, человеческие ресурсы, сохранность активов и другие факторы, влияющие на достижение стратегических и операционных целей МФО;

**реестр рисков** – документ, содержащий информацию о рисках, возникающих в процессе осуществления микрофинансовой деятельности;

**рисковое событие** – предполагаемое событие или ряд событий, в результате наступления которого (которых), с учетом вероятности их наступления и степени влияния на результат оказания финансовых услуг, у МФО могут возникнуть затруднения при исполнении своих обязательств перед контрагентами в полном объеме и в установленный срок, или иные последствия риска;

**система управления рисками (СУР)** – совокупность процессов, методик, информационных систем, направленных на достижение целей и задач управления рисками;

**СРО** – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации и осуществляющая свою деятельность в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

**управление рисками** – процессы, осуществляемые руководителями и специалистами на всех уровнях управления МФО и его структурных подразделений, направленные на идентификацию, мониторинг, анализ,

оценку и контроль событий, которые могут негативно влиять на достижение целей МФО, снижение вероятности их наступления, минимизацию последствий их наступления, регистрация полученных результатов и составление отчетности;

**положение об управлении рисками** – внутренний документ, утверждаемый органами управления МФО и определяющий порядок организации и осуществления управления рисками.

## **Глава 2. Общие положения**

2.1. МФО должна организовать СУР, связанную с осуществляемой ею деятельностью по оказанию финансовых услуг, в соответствии с требованиями федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, настоящего Стандарта и внутренних документов МФО, посредством обеспечения осуществления процессов и мероприятий, в том числе:

2.1.1. идентификацию рисков, связанных с осуществляемой деятельностью по оказанию финансовых услуг;

2.1.2. организацию управления рисками, включая установление МФО допустимых уровней потерь (лимитов) по выявленным рискам;

2.1.3. измерение и оценку рисков;

2.1.4. контроль за соответствием рисков установленным МФО ограничениям рисков и устранением выявленных нарушений ограничений рисков.

2.2. МКК, имеющая сумму задолженности по основному долгу по выданным микрозаймам и иным займам не менее одного миллиарда рублей по состоянию на 31 декабря предыдущего года, и МФК обязаны сформировать отдельное структурное подразделение, ответственное за управление рисками (далее – подразделение риск-менеджмента).

МКК при достижении суммы задолженности по основному долгу по выданным микрозаймам и иным займам, указанной в абзаце первом настоящего пункта, либо в случае получения статуса МФК, обязана сформировать подразделение риск-менеджмента в течение трех месяцев с момента окончания календарного года, в котором сумма задолженности по основному долгу по выданным микрозаймам и иным займам превысила эту сумму, либо с даты получения статуса МФК.

2.3. Ответственным за организацию СУР и за соответствие деятельности МФО внутренним документам МФО в области СУР является

единоличный исполнительный орган МФО или лицо, осуществляющее его функции, или иное лицо, назначенное высшим исполнительным органом МФО. МФО, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2 Стандарта, по своему усмотрению назначает должностное лицо, ответственное за управление рисками (далее – риск-менеджер) или сформировать подразделение риск-менеджмента. Риск-менеджер или подразделение риск-менеджмента осуществляют свои функции в МФО на постоянной основе.

2.4. МФО должна руководствоваться принципом экономической целесообразности затрат на организацию СУР к масштабу рисков, сопутствующих деятельности МФО, при организации СУР.

### **Глава 3. Цели, задачи и принципы организации СУР**

3.1. Основными целями организации СУР являются:

3.1.1. обеспечение устойчивого финансового положения МФО и защита ее активов;

3.1.2. обеспечение разумной гарантии достижения стратегических и операционных целей МФО;

3.1.3. обеспечение и защита интересов получателей финансовых услуг, участников (акционеров, учредителей) МФО, а также иных заинтересованных в устойчивом функционировании МФО лиц;

3.1.4. усиление конкурентных преимуществ МФО в результате максимально точной оценки и управления принимаемыми рисками;

3.1.5. превентивное выявление угроз деятельности МФО;

3.1.6. оперативное реагирование на внешние и внутренние изменения;

3.1.7. предотвращение последствий возможных неблагоприятных событий.

3.2. Задачами организации управления рисками МФО являются:

3.2.1. своевременная идентификация, анализ, оценка рисков и реагирование на них с целью уменьшения вероятности их возникновения и (или) последствий в случае их реализации;

3.2.2. интеграция СУР с основными бизнес-процессами МФО и вовлечение работников МФО в процесс управления рисками;

3.2.3. развитие внутренней среды, способствующей управлению рисками, путем проведения обучающих мероприятий по риск-менеджменту;

3.2.4. регулярное информирование органов управления МФО, установленных внутренними документами МФО, в том числе о текущем уровне рисков в порядке и с периодичностью, предусмотренными Положением об управлении рисками;

3.2.5. повышение уровня ответственности сотрудников за управление рисками, в том числе путем закрепления в должностных инструкциях, положениях о структурных подразделениях и иных внутренних документах МФО положений о привлечении к ответственности сотрудников за нарушение внутренних документов МФО и Стандарта.

3.3. МФО организует СУР на следующих принципах:

3.3.1. Соответствие СУР виду деятельности МФО, характеру и объемам совершаемых операций (принцип пропорциональности).

МФО признает наличие рисков, сопутствующих ее деятельности, и оценивает их влияние на деятельность МФО.

Управление рисками осуществляется по всем основным видам деятельности, на всех уровнях управления МФО.

В случае совмещения МФО микрофинансовой деятельности с иными видами деятельности СУР должна учитывать влияние всех осуществляемых МФО видов деятельности.

Работники МФО, совершающие операции, подверженные рискам, должны быть осведомлены о риске операций и должны осуществлять идентификацию, анализ и оценку рисков перед совершением операций в соответствии с Положением об управлении рисками.

3.3.2 Принцип непрерывности процесса управления рисками.

МФО обеспечивает проведение на непрерывной основе процедур, предусмотренных СУР, осуществляемых в соответствии с внутренними документами МФО.

3.3.3. Принцип документирования процедур в рамках СУР.

МФО обеспечивает документальную фиксацию необходимой информации, связанной с организацией СУР, а также утверждение органами управления МФО методологических и регламентных документов по управлению рисками.

3.3.4. Принцип обеспечения своевременного доведения информации, касающейся СУР, до сведения органов управления МФО.

Работники МФО в соответствии с их должностными обязанностями обязаны информировать риск-менеджера или руководителя подразделения риск-менеджмента о рисках, возникающих в процессе выполнения их должностных обязанностей. Риск-менеджер или подразделение риск-

менеджмента обязаны с периодичностью и в порядке, предусмотренной Положением об управлении рисками, но не реже одного раза в год, (для МФО, соответствующих критериям, установленным абзацем первым пункта 2.2 Стандарта — не реже одного раза в полгода) предоставлять органам управления МФО, установленным Положением об управлении рисками и иными внутренними документами МФО, в том числе информацию об уровне принятых МФО рисков и фактах нарушений, выявленных в ходе выполнения установленных процедур управления рисками.

МФО обязана организовать распространение информации, обеспечивающей осведомленность работников МФО относительно целей и задач СУР, а также обязанностей, возникающих в ходе реализации мероприятий по управлению рисками.

3.3.5. Принцип эффективности (достижения заданных результатов с использованием наименьшего объема средств) и оптимальности процессов управления рисками.

Объем и сложность процедур и мер по управлению рисками должны соответствовать целям организации СУР.

МФО проводит анализ соотношения затрат на выполнение процедур и (или) мероприятий по управлению рисками и эффекта от реализации этих процедур и (или) мероприятий. По итогам проведенного анализа производится пересмотр внутренних документов по управлению рисками.

### 3.3.6. Принцип разделения полномочий.

Решения о минимизации рисков могут приниматься на различных уровнях управления МФО в зависимости от значимости рисков (размера вероятных потерь при наступлении рискового события) и вероятности их реализации. Решения о проведении операций, влекущих возникновение рисков, принимаются коллегиально группой должностных лиц либо комитетом, к полномочиям которых отнесено решение подобных вопросов в соответствии с внутренними документами по управлению рисками МФО, за исключением случаев, когда такое право в соответствии с внутренними документами МФО предоставлено органам управления или отдельным должностным лицам.

МФО должны быть приняты меры по распределению полномочий между структурными подразделениями и (или) работниками МФО, на которых возложены обязанности по проведению операций, связанных с принятием рисков, и риск-менеджером и (или) подразделением риск-менеджмента, на уровне организационной структуры таким образом, чтобы проведение операций, связанных с принятием рисков, и управление рисками не являлись функциями одного структурного подразделения (должностного лица).

## Глава 4. Подходы к организации системы управления рисками МФО

4.1. В рамках организации СУР МФО должна обеспечить организацию процессов, в том числе:

4.1.1. идентификацию рисков;

4.1.2. мониторинг, измерение и оценка рисков;

4.1.3. управление рисками и контроль за обеспечением управления рисками.

4.2. Идентификация рисков.

4.2.1. Идентификация рисков осуществляется на всех уровнях управления МФО.

4.2.2. МФО принимает все возможные и доступные меры по идентификации существующих рисков, используя источники информации, в том числе:

- письменные опросы и анкетирование работников МФО и привлеченных внешних экспертов;

- мнения независимых аналитиков и консультантов;

- данные о среднеотраслевых показателях в российской и мировой практике;

- результаты внутреннего и внешнего аудита;

- информацию, полученную в ходе мероприятий в рамках организации в МФО СУР.

4.2.3. МФО в рамках организации СУР по своему усмотрению обеспечивает осуществление мероприятий по управлению видами рисков, включенными в перечень рисков в Приложении № 1 к Стандарту, а также иными видами рисков по собственному усмотрению.

4.2.4. МФО обязано включить в СУР мероприятия по управлению рисками, признанными наиболее опасными в соответствии с картой рисков согласно Приложению № 2 к Стандарту, а также мероприятия по управлению следующими рисками:

- кредитный риск<sup>1</sup>;
- риск ликвидности<sup>2</sup>;
- операционный риск<sup>3</sup>;

---

1 понятие «кредитного риска» предусмотрено в приложении 1 Стандарта.

2 понятие «риска ликвидности» предусмотрено в приложении 1 Стандарта.



- правовой риск<sup>4</sup>.

4.2.5. Идентифицированные риски и результаты их оценки включаются в реестр рисков. Реестр рисков должен пересматриваться по мере необходимости, с периодичностью, предусмотренной Положением об управлении рисками, но не реже одного раза в год, с учетом результатов идентификации рисков в целях актуализации содержащихся в нем данных.

4.2.6. Реестр рисков должен содержать следующую информацию:

- описание риска;
- определение источников (факторов) риска;
- качественное описание последствий реализации риска (сценариев развития событий) и оценка их влияния на деятельность МФО;
- оценка вероятности реализации риска;
- оценка влияния риска на другие риски;
- мероприятия и/или процедуры по управлению риском;
- лицо и/или подразделение в ответственное за проведение и учет операций, подверженных рискам;
- лицо и/или подразделение, ответственное за мероприятия по управлению данным риском;
- примечания, перечень используемых для идентификации и оценки риска источников информации и другие сведения.

4.3. Мониторинг, измерение и оценка рисков.

4.3.1. Мониторинг рисков реализуется путем получения от структурных подразделений, работников МФО, на которых возложены обязанности по проведению операций, связанных с принятием рисков, риск-менеджеров, подразделений риск-менеджмента и других источников на регулярной основе и анализа информации о рисках, результатах проведения мероприятий по управлению рисками, а также о ходе реализации мероприятий по управлению рисками.

4.3.2. Измерение и оценка совокупных вероятных последствий рисков, а также вероятных последствий отдельных рисков, включенных в реестр рисков МФО, должны осуществляться в соответствии с порядком, определяемым Положением об управлении рисками.

4.3.3. Работники МФО принимают участие в организации процесса непрерывного мониторинга рисков в соответствии с требованиями,

---

3 понятие «операционного риска» предусмотрено в приложении № 1 Стандарта.

4 понятие «правового риска» предусмотрено в приложении № 1 Стандарта.

установленными Положением об управлении рисками и иными внутренними документами МФО.

4.4. Управление рисками и контроль за обеспечением управления рисками.

4.4.1. По результатам оценки идентифицированных рисков риск-менеджер или подразделения риск-менеджмента разрабатывают, внедряют мероприятия по управлению рисками и доводят информацию о них до сведения органов управления МФО в соответствии с Положением об управлении рисками.

4.4.2. Процедуры контроля за обеспечением управления рисками включают регулярное направление информации и отчетов, соответствующих требованиям пункта 5.10 Стандарта, органам управления МФО и должностным лицам, ответственным за обеспечение управления рисками в соответствии с внутренними документами по управлению рисками МФО с периодичностью, установленной внутренними документами МФО, но не реже одного раза в год (для МФО, соответствующих критериям, установленным пунктом 2.2. Стандарта — не реже одного раза в полгода).

4.4.3. Мероприятия по управлению рисками по усмотрению МФО включают, в том числе следующие процедуры:

- оптимизация риска – процедуры, направленные на снижение вероятности риска, либо на уменьшение последствий риска (в том числе процедуры, направленные на минимизацию последствий риска, являющегося причиной возникновения оптимизируемого риска);
- передача риска – переход последствий риска от МФО полностью или частично к другой организации на основании договора (например, договора страхования, в соответствии с которым риск передается страховой компании, либо передача третьим лицам операций, подверженных рискам (аутсорсинг), либо хеджирование риска при помощи производных финансовых инструментов);
- избежание риска – замена операций, подверженных рискам, на операции с меньшим риском, либо отказ от совершения операций, подверженных рискам, а также процедуры, направленные на устранение источников (факторов) риска, возникающего при осуществлении операций;
- включение в бюджет МФО расходов на оперативное устранение последствий рискованных событий.

## **Глава 5. Система разделения полномочий, функционал и внутренние процедуры МФО в сфере управления рисками**

5.1. Положение об управлении рисками должно содержать следующие положения:

- цели и задачи управления рисками МФО;
- организационную структуру СУР МФО, полномочия органов управления, отдельных работников МФО в сфере управления рисками и порядок их взаимодействия;
- основные подходы к идентификации, оценке, контролю рисков и реагированию на риски, а также к минимизации негативных последствий реализации рисков;
- порядок определения приемлемых уровней рисков и допустимых вероятных последствий риска по отдельным видам риска и по организации в целом;
- порядок действий в нестандартных и чрезвычайных ситуациях;
- порядок фиксации решений должностных лиц, ответственных за операции, связанные с принятием рисков, решений органов управления МФО, по вопросам управления рисками, а также мероприятий, событий и действий, связанных с управлением рисками;
- порядок и сроки представления должностными лицами и (или) структурными подразделениями, ответственными за обеспечение управления рисками, внутренней отчетности по управлению рисками, порядок обмена информацией по вопросам управления рисками и доведения до работников МФО Положения об управлении рисками и иных внутренних документов, связанных с управлением рисками;
- принципы и порядок раскрытия информации об управлении рисками МФО;
- порядок ведения реестра рисков, возникающих в процессе осуществления микрофинансовой деятельности (реестр рисков).

5.2. Положение об управлении рисками может состоять из одного или нескольких документов.

5.3. Положение об управлении рисками пересматривается по мере необходимости, но не реже одного раза в год в целях актуализации содержащихся в них сведений и (или) повышения эффективности функционирования СУР МФО.

5.4. МФО назначает риск-менеджера или формирует структурное подразделение риск-менеджмента.

5.4.1. При наличии у МФО дочерних компаний, осуществляющих микрофинансовую деятельность, в штат работников каждой дочерней компании может быть включен риск-менеджер и (или) создано подразделение риск-менеджмента дочерней компании. Также функции риск-менеджера (подразделения риск-менеджмента) дочерней компании может исполнять по договору риск-менеджер (подразделение риск-менеджмента) головной МФО.

5.4.2. При вхождении МФО в группу компаний, осуществляющую микрофинансовую деятельность, функции риск-менеджера и (или) подразделения риск-менеджмента МФО может исполнять по договору риск-менеджер (подразделение риск-менеджмента) МФО - головной организации группы или МФО - участника группы.

5.4.3. Часть функций риск-менеджера и (или) подразделения риск-менеджмента МФО (за исключением МФО, соответствующих критериям, установленным пунктом 2.2 Стандарта) могут быть переданы по договору сторонней организации. Передача функций риск-менеджера и (или) подразделения риск-менеджмента не освобождает от ответственности за организацию СУР и за соответствие деятельности МФО Положению об управлении рисками и иным внутренним документам МФО в области СУР риск-менеджера и (или) подразделения риск-менеджмента МФО.

5.5. Положением об управлении рисками и иными внутренними документами МФО должно быть определено, какие из следующих вопросов управления рисками относятся к компетенции совета директоров (наблюдательного совета) МФО, общего собрания участников (акционеров) МФО, исполнительных органов МФО, иных органов и подразделений МФО:

- разработка Положения об управлении рисками и иных внутренних документов МФО, регулирующих вопросы управления рисками;
- распределение полномочий в сфере управления рисками между структурными подразделениями, отдельными работниками, осуществляющими управленческие функции, установление порядка взаимодействия, обмена данными и представления внутренней отчетности по управлению рисками;
- утверждение правил и методов оценки рисков и формирования внутренней отчетности по управлению рисками;
- обеспечение необходимыми ресурсами работников МФО для осуществления ими управления рисками;

- обеспечение работников МФО доступом к информации, необходимой для реализации мероприятий и процедур по управлению рисками;
- установление допустимых уровней потерь (лимитов) по всем выявленным рискам МФО на основании предложений риск-менеджера или руководителя подразделения риск менеджмента МФО;
- организация обучения работников МФО методам управления рисками;
- организация внутренних расследований случаев реализации рисков;
- информирование органов управления МФО о фактах нарушения положений внутренних документов МФО по управлению рисками;
- периодичность мониторинга актуальности реестра рисков и проведения мониторинга актуальности внутренних документов по управлению рисками.

5.6. К компетенции риск-менеджера или подразделения риск-менеджмента относится решение следующих вопросов:

- разработка и внедрение методик идентификации, оценки и контроля уровня рисков;
- разработка и внедрение мер и процедур реагирования и минимизации рисков и организация устранения последствий реализации рисков;
- анализ и прогнозирование состояния СУР, выявление критических (наиболее опасных) бизнес-процессов и источников рисков, участие в оценке достаточности капитала, финансовых ресурсов и резервов, предназначенных для управления рисками;
- выявление и изучение возможных угроз возникновения рисков в профессиональной деятельности МФО, планирование профилактических мероприятий;
- оперативный анализ рисков операций, контрагентов, клиентов, подготовка рекомендаций по минимизации рисков, участие в согласовании операций, связанных с принятием рисков, в пределах компетенции, в случае если это предусмотрено внутренними документами МФО;
- координация взаимодействия подразделений и работников МФО по вопросам управления рисками в пределах компетенции в соответствии с порядком, установленным Положением об управлении рисками и иными внутренними документами;

- анализ случившихся рискованных событий;
- разработка программ обучения работников МФО методам и инструментам управления рисками;
- подготовка и представление должностным лицам, ответственным за обеспечение управления рисками, и органам управления МФО, установленным Положением об управлении рисками и иными внутренними документами МФО, внутренней отчетности по управлению рисками в МФО в пределах компетенции.

5.7. Риск-менеджер или подразделение риск-менеджмента должны быть независимы в своей деятельности от других структурных подразделений МФО и подчиняться по усмотрению МФО непосредственно совету директоров, или единоличному исполнительному органу, или иным органам управления МФО, уполномоченным органами управления МФО.

5.8. Риск-менеджер и (или) руководитель подразделения риск-менеджмента должен обладать соответствующей его должности квалификацией, определенной Положением об управлении рисками МФО.

5.9. МФО создает эффективную систему внутренней отчетности по управлению рисками. Объем отчетности должен быть соизмерим с уровнем рисков и масштабом деятельности МФО (рекомендуемая форма отчетности в Приложении № 3 к Стандарту).

5.10. Внутренняя отчетность по управлению рисками должна содержать, в том числе следующую информацию:

- лицо и (или) структурное подразделение, ответственное за реализацию мероприятий по управлению рисками;
- периодичность и срок проведения мероприятий, в том числе фактический срок выполнения мероприятий;
- статус выполнения мероприятия;
- остаточный риск после выполнения комплекса мероприятий;
- мероприятия, направленные на минимизацию остаточных рисков и сроки их проведения;
- паспорт риска, включающий информацию о рисках, о мероприятиях по управлению рисками, о реализовавшихся рисках, процедуры реагирования на рискованное событие, ключевые индикаторы риска.

## **Глава 6. Заключительные положения**

6.1. Настоящий стандарт применяется через сто восемьдесят дней со дня его размещения на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## Приложение № 1 к Стандарту

К основным видам рисков МФО относятся:

**Кредитный риск** - риск возникновения у МФО убытков вследствие неисполнения, несвоевременного либо неполного исполнения заемщиком или иным контрагентом договорных обязательств перед МФО.

**Рыночный риск** - риск возникновения у МФО убытков вследствие неблагоприятного изменения рыночной конъюнктуры, текущей (справедливой) стоимости финансовых инструментов, а также курсов иностранных валют и (или) учетных цен на драгоценные металлы.

**Процентный риск** - риск ухудшения финансового положения МФО вследствие снижения размера капитала, уровня доходов, стоимости активов в результате изменения процентных ставок на рынке.

**Риск ликвидности** - риск неспособности МФО финансировать свою деятельность, то есть обеспечивать рост активов и выполнять обязательства по мере наступления сроков их исполнения без понесения убытков в размере, угрожающем финансовой устойчивости микрофинансовой организации.

**Операционный риск** - риск возникновения убытков в результате ненадежности и недостатков внутренних процедур управления МФО, отказа информационных и иных систем либо вследствие влияния на деятельность МФО внешних событий.

**Правовой риск** - риск возникновения у МФО убытков вследствие:

- допускаемых правовых ошибок при осуществлении деятельности (неправильные юридические консультации или неверное составление документов, в том числе при рассмотрении спорных вопросов в судебных органах);
- несовершенства правовой системы (противоречивость законодательства, отсутствие правовых норм по регулированию отдельных вопросов, возникающих в процессе деятельности МФО);
- нарушения контрагентами нормативных правовых актов, а также нарушения МФО или ее контрагентами условий заключенных договоров.

**Регуляторный риск** - риск возникновения убытков из-за несоблюдения МФО требований законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов (включая нормативные акты Банка России), базовых стандартов, внутренних документов микрофинансовой организации, а также в результате применения санкций и (или) иных мер воздействия со стороны надзорных органов.



**Риск потери деловой репутации МФО (репутационный риск)** - риск возникновения у МФО убытков в результате негативного восприятия МФО со стороны ее участников, контрагентов, надзорных органов и иных заинтересованных сторон, которые могут негативно повлиять на способность МФО поддерживать существующие и (или) устанавливать новые деловые отношения и поддерживать на постоянной основе доступ к источникам финансирования.

**Стратегический риск** - риск неблагоприятного изменения результатов деятельности МФО вследствие принятия ошибочных решений в процессе управления МФО, в том числе при разработке, утверждении и реализации стратегии развития МФО, ненадлежащем исполнении принятых решений, а также неспособности органов управления МФО учитывать изменения внешних факторов.

## Приложение № 2 к Стандарту

### Карта риска

Общий подход к построению карты рисков:

Карта рисков представляет собой схематичное отображение классификации рисков по степени их значимости и вероятности реализации.

Значимость представляет собой характеристику степени возможного ущерба от рискового события (прямые финансовые потери, упущенные возможности и косвенные финансовые потери, невыполнение поставленных целей и задач и др.). Значимость может быть измерена в денежном выражении как оценка возможных потерь от рискового события, но недопустимо использовать денежную оценку в качестве единственной меры существенности риска.

Вероятность реализации риска определяет вероятность наступления рискового события, приносящего ущерб. Вероятность может оцениваться при помощи статистических моделей или методов экспертной оценки.

В карте рисков анализируемые риски группируются в зависимости от степеней значимости и вероятности их реализации. Рекомендуется выделять низкую, среднюю и высокую степень значимости риска и вероятности его реализации.

В карте риска формируется 9 сегментов, в которых группируются риски, имеющие равные оценки значимости и вероятности реализации. Деление рисков по этим сегментам производится с целью дифференциации подходов к управлению рисками, имеющими различный уровень значимости и вероятности реализации.

Наиболее опасными признаются риски, сгруппированные в сегментах, соответствующих одновременно высокой степени значимости и высокой вероятности реализации, высокой степени значимости и средней степени вероятности реализации, средней степени значимости и высокой степени вероятности реализации.

Таблица 1. Структура карты рисков

	Высокая значимость	Средняя значимость	Низкая значимость
Высокая вероятность	Опасные риски	Опасные риски	Допустимые риски
Средняя вероятность	Опасные риски	Допустимые риски	
Низкая вероятность	Допустимые риски		

Каждая МФО при составлении карты рисков самостоятельно оценивает значимость и вероятность реализации анализируемых рисков при помощи таблицы анализа рисков.

Таблица 2. Таблица анализа рисков

№	Описание возможного фактора риска	Описание опасности риска для компании	Оценка возможного ущерба компании, в % от прибыли	Оценка опасности риска по пятибалльной шкале	Вероятность реализации риска, в %
	Внешние факторы риска				
	Внутренние факторы риска				

**Приложение № 3 к Стандарту****Рекомендуемая форма отчетности****ОТЧЕТНОСТЬ**

о системе управления рисками

по состоянию на «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Периодичность: \_\_\_\_\_

Раскрывается основная информация по рискам и статусу процесса управления рисками, текущими и предстоящими задачами в области управления рисками.

Приложение:

1. Реестр рисков.
2. Паспорт риска.
3. Карта рисков.

Ответственное лицо \_\_\_\_\_

(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Базовый стандарт  
защиты прав и интересов физических и юридических лиц -  
получателей финансовых услуг, оказываемых членами  
саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка,  
объединяющих микрофинансовые организации**

Настоящий базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее – Стандарт), разработан в соответствии со ст. ст. 4, 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Федеральным законом от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Указанием Банка России от 30 мая 2016 года № 4027-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также перечне операций (содержании видов деятельности) на финансовом рынке, подлежащих стандартизации в зависимости от вида деятельности финансовых организаций», Указанием Банка России от 3 февраля 2016 года № 4278-У «О требованиях к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации». Настоящий Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми микрофинансовая организация должна руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

**Глава 1. Общие положения**

**Статья 1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Стандарта**

1. Настоящий Стандарт принят в целях:
  - 1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых микрофинансовыми организациями;
  - 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг;
  - 3) повышения информационной открытости рынка микрофинансирования в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности микрофинансовых организаций;

4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых микрофинансовыми организациями, а также создания условий для эффективного осуществления саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка контроля за деятельностью микрофинансовых организаций.

2. Стандарт основывается на нормах законодательства Российской Федерации.

3. Стандарт обязателен к применению микрофинансовыми организациями вне зависимости от их членства в саморегулируемой организации и действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации, включая нормативные акты Банка России.

4. Микрофинансовая организация обязана включать в договор с третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет такой микрофинансовой организации, положения, обязывающие такое третье лицо соблюдать требования настоящего Стандарта.

5. Микрофинансовая организация обязана обеспечить соблюдение требований настоящего Стандарта третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет микрофинансовой организации, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности.

## **Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем Стандарте**

Для целей настоящего Стандарта используются следующие основные понятия:

1) личный кабинет – информационный ресурс, который размещен на официальном сайте микрофинансовой организации, позволяющий получателю финансовой услуги получать информацию об исполнении им своих обязанностей по договору об оказании финансовой услуги, а также взаимодействовать с микрофинансовой организацией посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) обращение – направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг;

3) онлайн-заем – договор микрозайма, заключенный с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или иным разрешенным законом способом, при котором взаимодействие получателя финансовой услуги с микрофинансовой организацией осуществляется дистанционно, и сумма займа по которому предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме (включая перевод денежных средств без открытия счета);

4) официальный сайт микрофинансовой организации – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности

микрофинансовой организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат микрофинансовой организации;

5) получатель финансовой услуги – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

6) POS-микроразем – денежные средства, предоставленные микрофинансовой организацией получателю финансовой услуги на основании договора микрозайма без обеспечения исполнения обязательств по такому договору в счет оплаты товара (работы, услуги) посредством перечисления таких денежных средств микрофинансовой организацией на банковский счет продавца (исполнителя) товара (работы, услуги);

7) реструктуризация задолженности – решение микрофинансовой организации в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

8) саморегулируемая организация – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

9) финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Стандарте, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

## **Глава 2. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги**

### **Статья 3. Минимальный объем информации, предоставляемой получателю финансовой услуги**

1. В местах оказания финансовых услуг, в том числе на официальном сайте микрофинансовой организации (в случае если микрофинансовая деятельность осуществляется с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), микрофинансовая организация обязана размещать следующую информацию:

1) полное и (при наличии) сокращенное наименование микрофинансовой организации, адрес микрофинансовой организации в пределах места ее нахождения, адреса обособленных подразделений микрофинансовой организации, режим работы микрофинансовой организации и ее обособленных подразделений (расположенных по месту нахождения соответствующего обособленного подразделения), контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией, официальный сайт микрофинансовой организации (за исключением случаев, когда наличие официального сайта не является обязательным), информацию об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии), о факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности, о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций, о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации), об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации), а также текст настоящего Стандарта;

2) о финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации, в том числе оказываемых за дополнительную плату;

3) об установленном в микрофинансовой организации порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений;

4) о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского займа или привлечении денежных средств финансовой организацией) согласно пункту 2 настоящей статьи;

5) о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;

6) о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России;

7) о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг).

2. Микрофинансовая организация предоставляет информацию о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги, в том числе:



1) информацию о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги;

2) информацию о том, что привлекаемые микрофинансовой организацией займы от физических лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации;

3) информацию о рисках невозврата денежных средств, привлекаемых микрофинансовой организацией от получателей финансовых услуг по договорам о привлечении денежных средств (займа, инвестирования), а также путем приобретения получателями финансовых услуг ценных бумаг, выпускаемых микрофинансовой организацией.

3. Микрофинансовая организация обязана предоставить получателю финансовой услуги информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых микрофинансовой организацией условиях, в частности, сообщить о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

1) соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;

2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);

3) вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

4. Микрофинансовая организация обязана предоставить получателю финансовой услуги информацию о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в ответ на запрос микрофинансовой организации в соответствии с пунктом 1 статьи 9 настоящего Стандарта, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

#### **Статья 4. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг**

1. Информация, указанная в статье 3 настоящего Стандарта, доводится микрофинансовой организацией до получателей финансовых услуг:

1) на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;

2) бесплатно, с учетом пункта 3 настоящей статьи;

3) на русском языке, и дополнительно, по усмотрению микрофинансовой организации, на государственных языках субъектов Российской Федерации и (или) родных языках народов Российской Федерации;

4) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, микрофинансовая организация обязана обеспечить, чтобы предоставляемая получателям финансовых услуг информация и содержание документов были понятны и доступны получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;

5) в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;

6) в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03», утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

2. Для предоставления информации получателю финансовой услуги микрофинансовая организация обязана использовать согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги информационные носители и каналы связи, включая, по крайней мере, телефонную и почтовую связь, а также сообщение информации через официальный сайт микрофинансовой организации (при наличии последнего). Микрофинансовая организация обязана обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги по тем каналам связи, которые использовались получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги.

3. Микрофинансовая организация по договору потребительского микрозайма обязана бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные микрофинансовой организацией копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;

2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);

3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа), а для POS-микрозаймов – документ, подтверждающий перечисление денежных средств в пользу получателя финансовой услуги;

4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

4. В случае если документы, указанные в подпунктах 1, 2 и 4 пункта 3 настоящей статьи, были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), микрофинансовая организация обеспечивает получателю финансовой услуги доступ к электронным копиям указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения микрофинансовой организацией и получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

5. Документы, указанные в пункте 3 настоящей статьи, составляются на русском языке и распечатываются с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03», утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

6. Документы, указанные в подпунктах 1-4 пункта 3 настоящей статьи, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в подпункте 5 пункта 3 настоящей статьи, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Если документ, указанный в пункте 3 настоящей статьи, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, срок предоставления документа микрофинансовой организацией увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если обращение получателя финансовой услуги содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, микрофинансовая организация вправе предоставить указанные в пункте 3 настоящей статьи документы при ответе на такое обращение в срок, указанный в пункте 3 статьи 19 настоящего Стандарта.

## **Статья 5. Особенности предоставления информации на официальном сайте микрофинансовой организации**

1. Наличие официального сайта является обязательным для микрофинансовой компании.
2. Микрофинансовым организациям рекомендуется обеспечить наличие специальной версии официального сайта для слабовидящих.
3. Официальный сайт микрофинансовой организации должен содержать раздел, описывающий структуру сайта, позволяющий в доступной форме определить местонахождение каждой страницы официального сайта в этой структуре.
4. Информация, размещаемая на официальном сайте микрофинансовой организации, должна отвечать следующим требованиям:
  - 1) информация должна быть круглосуточно доступна получателю финансовой услуги на русском языке для ознакомления и использования, без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и без иных ограничений;
  - 2) информация должна быть доступна получателю финансовой услуги с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;
  - 3) информация не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовой услуги с ее содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение. Доступ к информации, размещенной на официальном сайте микрофинансовой организации (за исключением информации, размещенной в личном кабинете получателя финансовой услуги), не может быть обусловлен требованием регистрации получателя финансовой услуги или предоставления им персональных данных, а также требованием заключения им лицензионных или иных соглашений.
5. Раздел официального сайта микрофинансовой организации с информацией об этой микрофинансовой организации и условиях оказываемых ею финансовых услуг, подлежащей раскрытию в соответствии с Федеральным законом от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Федеральным законом от 2 июля 2010 года №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», иными федеральными законами Российской Федерации, а также принятыми в соответствии с ними нормативными актами, должен быть круглосуточно доступен для автоматической (без участия человека) обработки информационными системами в один переход по гиперссылкам с главной страницы официального сайта микрофинансовой организации.
6. Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта микрофинансовой организации либо страницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащих информацию, указанную в пункте 5 настоящей статьи, не

должна превышать 4 (четыре) часов в месяц (за исключением перерывов, связанных с обстоятельствами непреодолимой силы, подтвержденными решениями (заявлениями) компетентных органов государственной власти и уполномоченных организаций, либо с действиями третьих лиц, подтвержденными соответствующими документами, выданными органами государственной власти, и (или) сторонними организациями, имеющими техническую возможность фиксации таких действий третьих лиц).

7. Микрофинансовая организация обязана обеспечить получателю финансовой услуги доступ в личном кабинете получателя финансовой услуги (если такой способ взаимодействия с получателем финансовой услуги предусмотрен договором об оказании финансовой услуги), как минимум, к следующей информации:

- 1) индивидуальные условия договора потребительского займа, а в случае их изменения после заключения указанного договора - с учетом изменений, внесенных в договор потребительского займа;
- 2) график платежей по договору потребительского займа, а в случае его изменения - с учетом изменений;
- 3) структура и размер текущей задолженности получателя финансовой услуги.

### **Глава 3. Предоставление информации рекламного характера о деятельности микрофинансовой организации**

#### **Статья 6. Основные принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности микрофинансовой организации**

1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

2. Микрофинансовая организация вправе выбрать форму, способ и средства рекламирования своих финансовых услуг с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и настоящего Стандарта.

3. Информация рекламного характера должна быть оформлена таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателя финансовой услуги и (или) не эксплуатировать недостаток у получателя финансовой услуги опыта и знаний.

4. Информация рекламного характера не должна содержать каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести получателя финансовой услуги в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор получателя финансовой услуги.

#### **Статья 7. Особенности интернет-рекламы**

1. Микрофинансовая организация-рекламодатель не вправе использовать фирменное наименование и (или) товарный знак иной микрофинансовой организации в

качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Микрофинансовая организация-рекламодатель в целях недопущения предоставления получателю финансовой услуги недостоверной информации не должна применять маскировку официального сайта (клоакинг) под официальный сайт другой микрофинансовой организации, обнародованный ранее. Микрофинансовая организация, под веб-сайт которой производится маскировка, вправе обратиться в саморегулируемую организацию, членом которой она является, с представлением доказательств клоакинга и с требованием об обеспечении защиты прав и интересов микрофинансовой организации, под официальный сайт которой производится маскировка.

3. Микрофинансовая организация-рекламодатель не вправе использовать для рекламы своих услуг программы для электронно-вычислительной машины, которые предназначены для изменения информации, обрабатываемой посредством иной программы для электронно-вычислительной машины, предназначенной для получения доступа к сайтам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и (или) для совершения иных действий, связанных с такой информацией (браузерные плагины).

#### **Глава 4. Правила взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг**

##### **Статья 8. Общие правила взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг**

1. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом микрофинансовая организация не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

2. В деятельности микрофинансовой организации не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

1) передача микрофинансовой организацией в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;

2) оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

3) стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;

4) премирование работников микрофинансовой организации за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

#### **Статья 9. Информация, запрашиваемая микрофинансовой организацией у получателя финансовой услуги до заключения договора потребительского займа**

1. До заключения договора потребительского займа или принятия получателем финансовой услуги на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, микрофинансовая организация обязана запросить у получателя финансовой услуги следующую информацию:

1) о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей). При этом в отношении POS-микрозаймов микрофинансовая организация вправе устанавливать особый порядок предоставления информации о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги;

2) о возможности предоставления обеспечения исполнения получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги;

3) о судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);

4) о наличии в собственности получателя финансовой услуги движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).

#### **Статья 10. Осуществление оценки платежеспособности получателя финансовой услуги**

1. Микрофинансовая организация при рассмотрении заявления получателя финансовой услуги на получение потребительского займа в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности получателя финансовой услуги.

2. Для оценки долговой нагрузки микрофинансовая организация обязана запросить у получателя финансовой услуги, обратившегося в микрофинансовую организацию с

заявлением на получение потребительского займа на сумму свыше 3 000 (трех тысяч) рублей, следующую информацию:

- 1) о текущих денежных обязательствах;
- 2) о периодичности и суммах платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам. При этом в отношении POS-микрозаймов микрофинансовая организация вправе не запрашивать информацию о периодичности платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам, а также устанавливать особый порядок предоставления информации о суммах платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам;
- 3) о целях получения займа получателем финансовой услуги (за исключением POS-микрозаймов);
- 4) об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;
- 5) о факте производства по делу о банкротстве получателя финансовой услуги на дату подачи в микрофинансовую организацию заявления на получение потребительского займа получателем финансовой услуги и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

3. В целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги между одной микрофинансовой организацией и одним получателем финансовой услуги не может быть заключено более 10 (десяти) (с 1 января 2019 года – более 9 (девяти)) договоров потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, за исключением договоров, срок пользования денежными средствами по которым фактически составил не более 7 (семи) календарных дней. При расчете предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги для целей настоящего пункта учитываются договоры потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, заключенные в течение 1 (одного) года, предшествующего дате получения микрофинансовой организацией заявления на получение очередного потребительского микрозайма от получателя финансовой услуги.

4. Микрофинансовая организация не вправе заключать с получателем финансовой услуги договор потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у получателя финансовой услуги обязательств перед такой микрофинансовой организацией по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

5. Положения пунктов 3 и 4 настоящей статьи не распространяются:

- 1) на POS-микрозаймы;



2) на выданные до 1 апреля 2018 года микрозаймы, сумма которых не превышает 3 000 (трех тысяч) рублей или срок возврата которых не превышает 6 (шести) календарных дней;

3) на выданные с 1 апреля 2018 года микрозаймы, сумма которых не превышает 3 000 (трех тысяч) рублей и срок возврата которых не превышает 7 (семи) календарных дней;

4) на микрозаймы, выданные на льготных условиях, с процентной ставкой, не превышающей трехкратную ключевую процентную ставку, установленную Банком России на дату выдачи таких микрозаймов.

### **Статья 11. Порядок взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности**

1. В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, микрофинансовая организация с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязана в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности проинформировать получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с получателем финансовой услуги, согласованных с получателем финансовой услуги в договоре потребительского займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

2. Микрофинансовая организация обязана с учетом требований применимого законодательства Российской Федерации информировать получателя финансовой услуги по договору потребительского займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивать у получателя финансовой услуги информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

### **Статья 12. Реструктуризация задолженности**

1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности.

2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, микрофинансовая организация обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном настоящей статьей.

3. Микрофинансовая организация рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед микрофинансовой

организацией по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

- 1) смерть получателя финансовой услуги;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- 7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

4. Указанные в пункте 3 настоящей статьи факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято микрофинансовой организацией. Микрофинансовая организация обязана в доступной форме, в том числе посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте, довести до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления

подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запросить недостающие документы у получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и микрофинансовой организацией не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации микрофинансовая организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в порядке и в сроки, указанные в пункте 3 статьи 19 настоящего Стандарта.

6. В случае принятия микрофинансовой организацией решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги микрофинансовая организация предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между микрофинансовой организацией и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

### **Статья 13. Увеличение срока возврата суммы займа**

1. Максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не может составлять более 7 (семи) в течение 1 (одного) года (с 1 апреля 2018 года – более 6 (шести), с 1 января 2019 года – более 5 (пяти)), если получателем финансовой услуги является физическое лицо и срок возврата займа, предусмотренный таким договором при его заключении, не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

2. В максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не включаются дополнительные соглашения, увеличивающие срок возврата денежных средств на срок до 2 (двух) календарных дней включительно, а также соглашения, указанные в пункте 6 статьи 12 настоящего Стандарта, если в указанном соглашении снижена процентная ставка за пользование микрозаймом по сравнению с действующими на момент подписания такого соглашения условиями указанного договора и (или) уменьшена общая сумма задолженности по договору потребительского микрозайма.

### **Статья 14. Порядок и случаи фиксации телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, а также хранения соответствующей информации**

1. Микрофинансовая организация по договору потребительского займа обязана обеспечивать фиксацию и хранение иницируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том

числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности микрофинансовой организации по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения:

1) не менее 1 (одного) года – в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе;

2) не менее 6 (шести) месяцев – в отношении информации, фиксируемой на электронном, магнитном, оптическом носителе.

2. Форма фиксации и хранения информации о взаимодействии с получателями финансовых услуг определяется микрофинансовой организацией исходя из технических возможностей этой микрофинансовой организации и (или) вида взаимодействия с получателем финансовой услуги. Телефонные переговоры подлежат аудиозаписи.

3. Микрофинансовая организация вправе также фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Микрофинансовая организация обязана сообщать получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

4. Микрофинансовая организация обязана обеспечивать хранение зафиксированных телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, составленных и полученных ею в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, до истечения сроков, указанных в пункте 1 настоящей статьи, в соответствующем для данного вида взаимодействия формате (на бумажном носителе или на электронном, магнитном, оптическом носителе), за исключением случаев, когда фиксация или хранение противоречит законодательству Российской Федерации.

#### **Статья 15. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов микрофинансовых организаций**

1. Микрофинансовая организация обязана обеспечить соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечить наличие освещения и отопления, а также оборудование офиса инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг.

2. За исключением случаев заключения договоров микрозайма посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», микрофинансовая организация, осуществляющая прием заявок и заключение договоров об оказании финансовых услуг,

обязана обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

1) в офисе микрофинансовой организации, в котором осуществляется заключение договоров об оказании финансовых услуг (прием заявлений о предоставлении микрозайма), должна размещаться информация, указанная в статье 3 настоящего Стандарта;

2) работники микрофинансовой организации, очно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

3) в офисе микрофинансовой организации должна быть обеспечена возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг;

4) в офисе микрофинансовой организации рекомендуется обеспечить возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых получателем финансовой услуги, возможность печати документов, содержащих информацию, указанную в статье 3 настоящего Стандарта, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о финансовой услуге наравне с другими лицами.

3. В случае если заключение договора микрозайма осуществляется не в офисе микрофинансовой организации, микрофинансовая организация, по договору с которой действует продавец товаров (исполнитель работ, услуг), обязана обеспечить соблюдение таким продавцом (исполнителем) минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

1) в месте, в котором осуществляется заключение договора микрозайма, должна размещаться информация, указанная в статье 3 настоящего Стандарта;

2) работники продавца (исполнителя) или иные привлеченные им лица, уполномоченные на прием заявлений о предоставлении микрозайма, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

3) в месте, в котором осуществляется заключение договоров микрозайма, должна быть обеспечена возможность заключения договоров микрозайма получателям финансовых услуг, в том числе с ограниченными возможностями, с учетом требований

действующего законодательства Российской Федерации и подпункта 4 пункта 2 настоящей статьи.

**Статья 16. Требования к работникам микрофинансовой организации, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников микрофинансовой организации указанным требованиям**

1. Работник или представитель микрофинансовой организации, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь основное общее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами микрофинансовой организации, а также уметь в доступной форме предоставить такую информацию получателю финансовой услуги, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

2. Микрофинансовая организация обязана проводить регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

3. Обучение, предусмотренное пунктом 2 настоящей статьи, проводится в соответствии с внутренним документом микрофинансовой организации, разработанным микрофинансовой организацией с учетом настоящего Стандарта и предусматривающим, в том числе:

- 1) порядок проведения обучения работников;
- 2) требования к периодичности прохождения соответствующих обучающих мероприятий работниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;
- 3) порядок проведения ежегодных проверок квалификации работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы;
- 4) процедуры проверки профессиональных навыков (оценка соответствия);
- 5) порядок фиксации результатов проведения обучения работников и оценки соответствия.

4. Обучение, предусмотренное пунктом 2 настоящей статьи, проводится в следующих формах:

- 1) вводный (первичный) инструктаж;

2) целевой (внеплановый) инструктаж;

3) повышение квалификации (плановый инструктаж) в области защиты прав получателей финансовых услуг.

5. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами микрофинансовой организации в области защиты прав получателей финансовых услуг проводятся при приеме и при переводе (временном переводе) работников на работу для выполнения функций, указанных в главах 4, 5 настоящего Стандарта.

6. Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа работник микрофинансовой организации проходит однократно до начала осуществления соответствующих функций, при этом перечень работников и (или) должностей определяется в соответствии с внутренним документом микрофинансовой организации, разработанным микрофинансовой организацией с учетом настоящего Стандарта.

7. Целевой (внеплановый) инструктаж и повышение квалификации (плановый инструктаж) работники микрофинансовой организации, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, проходят в процессе трудовой деятельности.

8. Целевой (внеплановый) инструктаж проводится руководителем микрофинансовой организации или руководителем кадрового подразделения в следующих случаях:

1) при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав получателей финансовых услуг;

2) при утверждении микрофинансовой организацией новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав получателей финансовых услуг;

3) при переводе работника на другую постоянную работу в данной микрофинансовой организации, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав получателей финансовых услуг недостаточно для выполнения новой трудовой функции;

4) при поручении работнику микрофинансовой организации работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора.

9. Повышение квалификации (плановый инструктаж) работников осуществляется с периодичностью, устанавливаемой микрофинансовой организацией самостоятельно, однако не реже одного раза в год.

10. Работники микрофинансовой организации, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного настоящей статьей. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем, на условиях, определенных внутренним документом микрофинансовой организации.

## **Глава 5. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг**

### **Статья 17. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг**

1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг микрофинансовая организация руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в микрофинансовой организации назначается работник или подразделение по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг. В вышеуказанных целях микрофинансовая организация также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

3. Микрофинансовая организация обязана обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, имело право:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников микрофинансовой организации предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу микрофинансовой организации, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

4. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем микрофинансовой организации.



## **Статья 18. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями**

1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным микрофинансовой организацией. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение микрофинансовая организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному микрофинансовой организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

2. Микрофинансовая организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3 настоящей статьи.

3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем микрофинансовая организация вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

4. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией. При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги в соответствующей микрофинансовой организации признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией.

5. В случае возникновения у микрофинансовой организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

6. Микрофинансовая организация обязана в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 7 и 8 настоящей статьи.

7. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

8. Микрофинансовая организация обязана довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;

2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

9. Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой

услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

10. Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 9 настоящей статьи.

11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся микрофинансовой организацией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

## **Статья 19. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений**

1. Микрофинансовая организация принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации.

2. Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) заносят в «Журнал регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- 1) дата регистрации и входящий номер обращения;
- 2) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», установленного в пункте 2 настоящей статьи. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с микрофинансовой организацией, подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

#### **Статья 20. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа**

1. Микрофинансовая организация обязана принять решение по полученному ею обращению. Если ответственный специалист полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются микрофинансовой организацией по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственный специалист полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос микрофинансовой организации, направленный в соответствии с пунктом 3 статьи 19 настоящего Стандарта, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

3. В случае невозможности удовлетворить обращение, микрофинансовой организации рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению микрофинансовой организации, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

### **Статья 21. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений**

1. Микрофинансовая организация предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

- 1) количество поступивших обращений;
- 2) предмет обращений;
- 3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

2. Микрофинансовая организация использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

### **Статья 22. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров**

1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, микрофинансовая организация доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору микрофинансовой организации претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

2. В претензии, направляемой микрофинансовой организацией, должна быть указана следующая информация:

- 1) наименование микрофинансовой организации и сведения, достаточные для ее идентификации;

- 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
- 3) способ(ы) оплаты задолженности;
- 4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
- 5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии микрофинансовой организацией получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, микрофинансовая организация вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

## **Глава 6. Осуществление саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Стандарта**

### **Статья 23. Порядок осуществления саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Стандарта**

1. Саморегулируемая организация вправе, в том числе на основании обращений органов власти, Банка России или получателей финансовых услуг:

- 1) проводить в отношении микрофинансовых организаций проверки надлежащего предоставления информации получателям финансовых услуг;
- 2) требовать предоставления копий ответов на обращения получателей финансовых услуг;
- 3) направлять иные запросы и требования в адрес микрофинансовых организаций относительно соблюдения микрофинансовыми организациями требований настоящего Стандарта;
- 4) проводить мероприятия по контролю, в ходе которых саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях проверки соблюдения микрофинансовыми организациями требований настоящего Стандарта при оказании финансовых услуг.

2. Взаимодействие между саморегулируемой организацией и микрофинансовыми организациями, в том числе при осуществлении саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организацией требований настоящего Стандарта, осуществляется с учетом требований настоящего Стандарта, внутренних стандартов саморегулируемой организации и законодательства Российской Федерации.

## Глава 7. Заключительные положения

### Статья 24. Вступление Стандарта в силу

1. Настоящий Стандарт применяется с 1 июля 2017 года, если иной срок не предусмотрен настоящей статьей.

2. Пункт 3 статьи 10 и пункт 1 статьи 13 настоящего Стандарта применяются с 1 октября 2017 года.

3. Пункты 3, 6 и 7 статьи 5, статья 14, пункты 5, 6, 8-10 статьи 16 настоящего Стандарта применяются с 1 января 2018 года.

4. К гражданско-правовым отношениям, возникающим между микрофинансовой организацией и получателем финансовой услуги в связи с заключением договора о предоставлении POS-микрозайма, положения статьи 9 и пункта 2 статьи 10 настоящего Стандарта применяются с 1 января 2018 года.

5. При расчете предельного уровня платежеспособности получателей финансовых услуг для целей пункта 3 статьи 10 настоящего Стандарта договоры потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, учитываются следующим образом:

1) 10 (десять) микрозаймов в год – в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией с 1 июля 2017 года по 31 декабря 2018 года.

2) 9 (девять) микрозаймов в год – в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией с 1 января 2019 года.

6. При расчете максимального числа дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, для целей пункта 1 статьи 13 учитываются следующим образом:

1) 7 (семь) дополнительных соглашений - в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией с 1 июля 2017 года по 31 марта 2018 года.

2) 6 (шесть) дополнительных соглашений - в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией с 1 апреля 2018 года по 31 декабря 2018 года.

3) 5 (пять) дополнительных соглашений - в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией с 1 января 2019 года.

7. Настоящий Стандарт не применяется к отношениям микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг, возникшим до вступления в силу положений настоящего Стандарта, регулирующих соответствующие отношения.

8. Изменения в настоящий Стандарт разрабатываются саморегулируемыми организациями, направляются на согласование в комитет по стандартам и подлежат утверждению Банком России в порядке, установленном Федеральным законом от 13 июля 2015 года №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».