

**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 N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", Указанием Банка России от 30 мая 2016 года N 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 N 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 N 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;

б) 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, платежное 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 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 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 (четырёх) 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.