

**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**(БАНК РОССИИ)**

**У К А З А Н И Е**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

№ \_\_\_\_\_

г. Москва

**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**

Настоящее Указание на основании части 2 статьи 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 29, ст. 4349; 2016, № 27, ст. 4225) устанавливает требования 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 (далее – саморегулируемые организации).

1. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, (далее – Базовый стандарт) должен содержать следующие положения.

1.1. Положения, определяющие минимальный объем предоставляемой информации физическим и юридическим лицам – получателям финансовых

услуг, а также потенциальным получателям финансовых услуг (далее - получатели финансовых услуг):

- о полном и (или) сокращенном фирменном наименовании микрофинансовой организации, сведений об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии), информации о номере записи о юридическом лице в государственном реестре микрофинансовых организаций, о членстве в саморегулируемой организации и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг;

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

- о рисках, связанных с исполнением получателем финансовой услуги условий договора о предоставлении финансовой услуги, и возможных финансовых потерях при использовании финансовой услуги (выдаче займа и привлечении денежных средств микрофинансовой организацией);

- о способах и адресах направления обращения потребителя финансовой услуги;

- о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при ее наличии);

- об информации, разъясняющей условия договоров и иных документов, касающихся финансовой услуги

1.2. Положения, определяющие порядок предоставления информации получателям финансовых услуг, направленные на обеспечение в том числе:

- недискриминационного характера доступа к информации получателей финансовых услуг на равных правах и в равном объеме;

- исключение предоставления информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги;

обеспечение получения получателем финансовой услуги информации без не предусмотренных законодательством Российской Федерации затрат или совершения дополнительных действий.

изложения информации доступным языком (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов – в случае предоставления информации на бумажном носителе), обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). При этом не допускается искажение смысла информации.

1.3. Положения об осуществлении оценки платежеспособности получателя финансовой услуги при заключении договора, в том числе инициативное получение микрофинансовой организацией информации об имеющихся у получателя финансовой услуги денежных обязательствах и источниках поступления денежных средств для их исполнения в целях оценки долговой нагрузки, а также положения, определяющие уровень платежеспособности заемщика, необходимый для заключения договора микрозайма, в том числе число заключенных в течение одного года договоров микрозайма с одной микрофинансовой организацией, при превышении которого платёжеспособность заемщика является недостаточной.

1.4. Положения, определяющие возможное количество дополнительных соглашений к договору микрозайма, направленных на увеличение срока возврата денежных средств по договору микрозайма с одним получателем финансовых услуг в течение одного года, если получатель финансовой услуги является физическим лицом и при заключении договора микрозайма срок возврата микрозайма не превышал 30 календарных дней.

1.5. Положения о рекламе финансовых услуг микрофинансовой организации, включающие принципы предоставления информации рекламного характера.

1.6. Положения, определяющие правила взаимодействия микрофинансовой организации с получателем финансовых услуг, в том числе:

нормы, определяющие требования к качеству консультирования получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам с учетом анализа нужд получателя финансовых услуг, в том числе по вопросам применения законодательства Российской Федерации в части, касающейся предоставляемой финансовой услуги.

своевременное информирование получателя финансовых услуг о возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа и о последствиях неисполнения обязательств по возврату задолженности по договору потребительского займа, а также порядок взаимодействия с получателями финансовых услуг при возникновении у них просроченной задолженности по договору потребительского займа, в том числе обеспечение возможности получателей финансовых услуг на реструктуризацию задолженности;

порядок и сроки предоставления по требованию получателя финансовых услуг документов (их копий), связанных с заключением и исполнением договора займа;

порядок и случаи фиксации переговоров, смс-сообщений и иных видов взаимодействия, а также хранения соответствующей информации;

нормы, обеспечивающие недопущение введения получателя финансовых услуг в заблуждение путем предоставления недостоверной информации или отказа в ее предоставлении.

1.7. Положения о минимальных стандартах обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов, а также рекомендации по обслуживанию получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями.

1.8. Положения о требованиях к работникам микрофинансовой организации, осуществляющим непосредственное взаимодействие с

получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников микрофинансовой организации указанным требованиям.

1.9. Положения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг, включающие:

порядок работы с обращениями получателей финансовых услуг, обеспечивающий информирование получателя финансовой услуги о получении обращения, объективность рассмотрения обращений;

положения о формах и способах предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причин отказа (если применимо);

требования к предельным срокам рассмотрения обращений;

требования к регистрации входящих обращений и ответов на них;

требования к процедуре обжалования действия (бездействия) микрофинансовой организации, в том числе по вопросам материалов рекламного характера;

требования к анализу обращений и принятию решений о целесообразности принятия мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг по результатам анализа обращений.

1.10. Положения, определяющие возможные формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров, в том числе информацию о доступных способах и процедурах досудебного урегулирования споров, в том числе посредством медиативных процедур, претензионного порядка или другими установленными законодательством Российской Федерации способами внесудебного разрешения споров;

1.11. Положения, определяющие порядок осуществления саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Базового стандарта, в том числе осуществление саморегулируемой организацией мероприятия по контролю, в ходе которого саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях проверки соблюдения

членами саморегулируемой организации требований Базового стандарта при оказании услуг их получателям.

2. Базовый стандарт может включать иные положения, не противоречащие законодательству Российской Федерации и требованиям настоящего Указания.

3. Базовый стандарт может включать положения об ограничении его применения при предоставлении займов на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.

4. Микрофинансовая организация обязана соблюдать требования настоящего базового стандарта при заключении договора микрозайма, в том числе в случае заключения договора микрозайма займа с заемщиком третьим лицом, действующим по поручению от имени и (или) за счет микрофинансовой организации.

5. Настоящее Указание вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Председатель  
Центрального банка  
Российской Федерации

Э.С. Набиуллина