



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(БАНК РОССИИ)**

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО** № 4278-У

Регистрационный № 45850  
г. Москва

от "06" марта 2017.

" 3 " февраля 2017 г.

**УКАЗАНИЕ**

**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:

1.1. 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, об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии), о номере записи о юридическом лице в государственном реестре микрофинансовых организаций, о членстве в саморегулируемой организации и о Базовом стандарте;

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

о рисках, связанных с заключением получателем финансовой услуги договора о предоставлении финансовой услуги (выдаче займа или 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).

1.2. Порядок предоставления информации получателям финансовых услуг:

обеспечивающий недискриминационный характер доступа к информации получателей финансовых услуг на равных правах и в равном объеме;

исключающий предоставление информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги;

обеспечивающий предоставление получателю финансовой услуги информации без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации;

обеспечивающий изложение информации доступным языком (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов – в случае предоставления информации на бумажном носителе) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия).

1.3. Порядок оценки платежеспособности получателя финансовой услуги при заключении договора потребительского микрозайма, в том числе инициативного получения 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 потребительского микрозайма, включая число заключенных в течение одного года договоров потребительского микрозайма с одной микрофинансовой организацией, при превышении которого платежеспособность заемщика будет считаться недостаточной.

1.4. Требования к числу изменений договора потребительского микрозайма, направленных на увеличение срока возврата денежных средств по договору потребительского микрозайма с одним получателем финансовых услуг в течение одного года и заключенных в соответствии с Федеральным законом от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 51, ст. 6673; 2014, № 30, ст. 4230; 2016, № 27, ст. 4164).

1.5. Принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности микрофинансовой организации.

1.6. Правила взаимодействия микрофинансовой организации с получателем финансовых услуг, включающие:

требования к качеству консультирования получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам по вопросам законодательства Российской Федерации, регулирующего предоставляемую финансовую услугу;

требования о своевременном информировании получателя финансовых услуг о возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа и о последствиях неисполнения обязательств по возврату задолженности по договору потребительского займа;

порядок взаимодействия с получателями финансовых услуг при возникновении у них просроченной задолженности по договору потребительского займа и обеспечение возможности реструктуризации задолженности (изменение условий договора потребительского займа) для получателей финансовых услуг;

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

порядок и случаи фиксации телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, а также хранения соответствующей информации.

1.7. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов, а также рекомендации по обслуживанию получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями.

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

1.9. Порядок рассмотрения микрофинансовыми организациями обращений получателей финансовых услуг, включающий:

работу с обращениями получателей финансовых услуг, обеспечивающую информирование получателя финансовой услуги о получении обращения, объективность рассмотрения обращений;

формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение;

требования к мотивировке ответа и причинам отказа (если применимо);

требования к предельным срокам рассмотрения обращений с учетом положений, установленных статьей 10 Федерального закона от 3 июля 2016 года № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности

и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2016, № 27, ст. 4163);

требования к регистрации входящих обращений и ответов на них;

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

1.10. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров, в том числе посредством медиативных процедур, претензионного порядка или других способов внесудебного разрешения споров.

2. Базовый стандарт должен содержать порядок осуществления саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Базового стандарта, в том числе осуществления 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.

3. Базовый стандарт должен содержать положения о разграничении применения его норм при предоставлении займов на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, и при предоставлении займов на потребительские цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.

4. Базовый стандарт должен содержать условия и порядок его применения в случае заключения третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет микрофинансовой организации, договора о предоставлении финансовой услуги с заемщиком.

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

Председатель  
Центрального банка  
Российской Федерации

Э.С. Набиуллина