

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации и иностранные страховые организации (утв. Банком России, 3 августа 2023 г. N КФНП-26)

Настоящий базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации и иностранные страховые организации (далее соответственно - Стандарт, саморегулируемая организация, страховщик), разработан на основании [статей 4 и 5](#) Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", в соответствии с требованиями [Указания](#) Банка России от 12 июля 2017 года N 4467-У "О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими страховые организации, страховых брокеров, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также о перечне операций (содержании видов деятельности) страховых организаций, страховых брокеров на финансовом рынке, подлежащих стандартизации".

Настоящий стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми страховые организации и иностранные страховые организации должны руководствоваться в процессе осуществления страховой деятельности.

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования и сфера применения Стандарта

1.1.1. Стандарт принят в целях:

- 1) обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых страховыми организациями и иностранными страховыми организациями;
- 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия страховых организаций и иностранных страховых организаций с получателями финансовых услуг;
- 3) повышение информационной открытости страхового рынка в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности страховых организаций и иностранных страховых организаций, о содержании финансовой услуги;
- 4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых страховыми организациями и иностранными страховыми организациями.

1.1.2. Стандарт обязателен к применению всеми страховыми организациями, а также иностранными страховыми организациями в части деятельности, осуществляемой иностранными страховыми организациями на территории Российской Федерации через созданные ими

филиалы, вне зависимости от их членства в саморегулируемой организации, и действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России.

1.1.3. В отношении страховщика, осуществляющего исключительно деятельность по перестрахованию, **подпункты 2.1.1** (в части обязанности размещения информации в офисах), **2.1.3 пункта 2.1, пункты 2.2, 2.3 раздела 2, пункты 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 раздела 3, разделы 4 и 5** Стандарта не применяются.

1.2. Основные понятия, используемые в Стандарте

Для целей Стандарта используются следующие основные понятия:

1) **страховые услуги** - финансовые услуги страховщиков по заключению, изменению, расторжению и исполнению договоров страхования.

2) **получатель страховых услуг** - физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, или юридическое лицо, обратившееся к страховщику с намерением заключить договор страхования (потенциальный получатель), а также страхователь, застрахованное лицо и (или) выгодоприобретатель по заключенному договору страхования;

3) **официальный сайт** - сайт страховщика в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности страховщика, указанный в Едином государственном реестре субъектов страхового дела.

Права на доменное имя официального сайта должно принадлежать страховщику и быть зарегистрировано в российской доменной зоне (".ru", ".рф" и ".su"). Относительно прав на доменное имя допускаются следующие исключения:

- доменное имя может принадлежать иной организации, входящей в одну группу лиц со страховщиком. При этом доменное имя не может принадлежать физическому лицу;

- страховщики, являющиеся дочерними обществами по отношению к иностранным инвесторам (основным организациям), могут использовать доменное имя, принадлежащее основной организации, в том числе доменное имя самой основной организации. При этом доменное имя основной организации может быть зарегистрировано в иной, чем российская, доменной зоне;

- филиал иностранной страховой организации может использовать доменное имя, принадлежащее такой иностранной страховой организации, в том числе доменное имя самой иностранной страховой организации. При этом доменное имя иностранной страховой организации может быть зарегистрировано в иной, чем российская, доменной зоне;

4) **личный кабинет получателя страховых услуг** - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте страховщика, позволяющий получателю страховых услуг взаимодействовать со страховщиком;

5) **мобильное приложение** - программное обеспечение для мобильных и (или) портативных устройств, обеспечивающее информационно-технологическое взаимодействие получателя страховых услуг и страховщика;

6) **офис** - специально оборудованное помещение, в котором осуществляется заключение и (или) расторжение договора страхования, и (или) прием документов для рассмотрения вопроса о

признании события страховым случаем, и (или) прием заявлений и других обращений получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся к страховщику;

7) **жалоба (обращение)** - направленная страховщику получателем страховых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, связанных с деятельностью страховщика по оказанию страховых услуг.

2. Правила предоставления информации получателям страховых услуг

2.1. Минимальный объем информации, предоставляемой страховщиком

2.1.1. В офисах (филиалах, представительствах, иных обособленных подразделениях, осуществляющих взаимодействие с получателями страховых услуг) страховщиков, на официальных сайтах страховщиков, при помощи мобильного приложения (при наличии) страховщик обязан размещать следующую информацию:

- 1) о полном и сокращенном наименовании страховщика (при наличии), об используемом страховщиком знаке обслуживания (при наличии), о номере и дате выдачи лицензии на право осуществления страховой деятельности; 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 саморегулируемой организации), и текст Стандарта;
- 2) об адресе (месте нахождения) страховщика и его офисов (филиалов, представительств, иных обособленных подразделений, осуществляющих взаимодействие с получателями страховых услуг) с указанием их назначения и режима работы, о контактном телефоне, по которому осуществляется связь со страховщиком, об адресе официального сайта страховой организации (иностранной страховой организации);
- 3) для страховых организаций (за исключением иностранной страховой организации) о фамилиях, именах и отчествах (последнее - при наличии) членов совета директоров (наблюдательного совета), о лицах, осуществляющих функции единоличного исполнительного органа (членах коллегиального исполнительного органа), о лицах, занимающих должность главного бухгалтера; для иностранных страховых организаций: сведения о лицах, осуществляющих в филиале иностранной страховой организации функции руководителя, заместителя руководителя (при наличии), лица, на которое возложена обязанность по ведению бухгалтерского учета;
- 4) о страховой группе, в состав которой входит страховщик (при наличии);
- 5) о перечне осуществляемых страховщиком видов страхования;
- 6) об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за страховой деятельностью страховщиков (с указанием ссылки на сайт или официальный адрес)

7) о способах и адресах для направления обращений получателей страховых услуг страховщику, в органы, осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховщиков, в саморегулируемую организацию, а также в орган досудебного рассмотрения споров (при наличии);

8) о способах защиты прав получателей страховых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при ее наличии);

9) иную информацию, размещение которой предусмотрено законодательством Российской Федерации, с учетом требований к месту ее размещения.

2.1.2. Страховщик предоставляет получателю страховых услуг при заключении с ним договора страхования следующую информацию:

1) об условиях, на которых может быть заключен договор страхования, включающих: объект страхования, страховые риски, размер страховой премии, страховой суммы и (или) порядок определения размера страховой премии, страховой суммы, а также порядок осуществления страховой выплаты (страхового возмещения), в том числе перечень документов, которые необходимо представить вместе с заявлением о наступлении события, имеющего признаки страхового случая;

2) об обстоятельствах, влияющих на размер страховой премии, о способах и сроках (периодичности) уплаты страховой премии, последствиях неуплаты, уплаты не в полном размере или несвоевременной уплаты страховой премии (страховых взносов);

3) о применяемых страховщиком франшизах и исключениях из перечня страховых событий, а также о действиях получателя страховых услуг, совершение которых может повлечь отказ страховщика в страховой выплате или сокращение ее размера;

4) о наличии дополнительных условий для заключения договора страхования, в том числе о необходимости проведения обследования получателя страховых услуг при заключении договора страхования или осмотра имущества, подлежащего страхованию, а также о перечне документов и информации, необходимых для заключения договора страхования;

5) о размере (примерном расчете) страховой премии на основании представленного получателем страховых услуг заявления о заключении договора страхования с уведомлением получателя страховых услуг о возможном изменении размера страховой премии, страховой суммы или иных условий страхования по результатам оценки страхового риска;

6) о сроке, в течение которого в соответствии с условиями договора страхования жизни, предусматривающего дожитие застрахованного лица до определенного возраста или срока либо наступление иного события, не может быть осуществлен возврат страхователю выкупной суммы по такому договору страхования (при наличии такого срока), а также о размерах выкупной суммы, подлежащей возврату в зависимости от срока действия такого договора и периода, в котором он прекращен;

7) о наличии условия возврата страхователю уплаченной страховой премии в случае отказа страхователя от договора страхования в течение определенного срока со дня его заключения или о его отсутствии в соответствии с действующим законодательством;

8) о сроках рассмотрения обращений получателей страховых услуг относительно страховой выплаты, а также о случаях продления таких сроков в связи с необходимостью получения информации государственных органов и органов местного самоуправления и (или) сторонних

организаций, непосредственно связанной с возможностью принятия страховщиком решения о признании события страховым случаем или о размере страховой выплаты;

9) о принципах расчета ущерба, причиненного застрахованному имуществу в случае его повреждения, а также о порядке расчета износа застрахованного имущества в случае наличия в договоре страхования условия осуществления страховой выплаты с учетом износа застрахованного имущества;

10) о порядке расчета налога, который будет удержан страховщиком при расчете страховой выплаты (выплаты выкупной суммы) и возврате страховой премии или ее части при досрочном прекращении договора страхования (для видов договоров страхования, к которым положениями налогового законодательства Российской Федерации установлены соответствующие требования) в случаях, когда страховщик является налоговым агентом;

11) о праве получателя страховых услуг запросить информацию о размере вознаграждения, выплачиваемого страховому агенту или страховому брокеру.

2.1.3. Страховщик при заключении договора страхования жизни с условием участия страхователя или иного лица, в пользу которого заключен договор страхования жизни, в инвестиционном доходе страховщика от участия в объектах инвестирования, указанных в договоре страхования (далее - инвестиционное страхование жизни) дополнительно к информации, указанной в [подпункте 2.1.2 пункта 2.1](#) Стандарта, предоставляет получателю страховых услуг следующую информацию:

1) о рисках, связанных с заключением договора инвестиционного страхования жизни;

2) об отсутствии гарантирования получения дохода по такому договору, а также о том, что доходность по отдельным договорам инвестиционного страхования жизни, заключаемым со страховщиком, не определяется доходностью таких договоров, основанной на показателях доходности в прошлом;

3) о порядке расчета выкупной суммы с указанием размера выкупной суммы, подлежащей возврату в зависимости от срока действия договора инвестиционного страхования жизни и периода, в котором он прекращен;

4) о порядке начисления инвестиционного дохода по договорам инвестиционного страхования жизни, в том числе об объектах инвестирования денежных средств по договору инвестиционного страхования жизни;

5) о сроке, в течение которого в соответствии с условиями договора инвестиционного страхования жизни не может быть осуществлен возврат страхователю выкупной суммы по такому договору страхования, а также о размерах выкупной суммы, подлежащей возврату в зависимости от срока действия такого договора.

2.2. Принципы предоставления информации получателям страховых услуг

Информация, подлежащая раскрытию страховщиком в соответствии со Стандартом и законодательством Российской Федерации, доводится до получателей страховых услуг в соответствии со следующими принципами:

- 1) не дискриминационный характер доступа к информации на равных правах и в равном объеме для всех получателей страховых услуг;
- 2) предоставление получателям страховых услуг информации без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, со стороны получателей страховых услуг;
- 3) на русском языке, и дополнительно, по усмотрению страховщика, на государственных языках республик, входящих в состав Российской Федерации, и (или) родных языках народов Российской Федерации;
- 4) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). При этом не допускается искажение смысла информации, приводящее к двусмысленности или иным образом допускающее неоднозначное толкование свойств страховых услуг;
- 5) актуальности информации на дату предоставления в соответствии с обстоятельствами, заявленными получателем страховых услуг и влияющими на условия договора страхования;
- 6) в случае предоставления информации на бумажном носителе информация излагается с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов и в соответствии с **Санитарными правилами и нормами** СанПиН 1.2.3685-21 "Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания", утвержденными **постановлением** Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 года N 2 (в части требований к изданиям книжным, журнальным и газетным для взрослых).

2.3. Порядок предоставления страховщиком информации получателям страховых услуг

- 2.3.1. Страховщик до заключения договора страхования обязан предоставить информацию в соответствии с **подпунктом 2.1.1 пункта 2.1** Стандарта любому обратившемуся за ней лицу без исключений.
- 2.3.2. Информация, указанная в **подпунктах 2.1.2 и 2.1.3 пункта 2.1** Стандарта, предоставляется получателю страховых услуг для ознакомления при заключении с ним договора страхования (при обращении с намерением заключить договор страхования).
- 2.3.3. Информация, указанная в **пункте 2.1** Стандарта, доводится до получателя страховых услуг в устной, бумажной или электронной форме, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
При этом размещение указанной информации на официальном сайте страховщика не исключает предоставление получателю страховых услуг указанной информации по его запросу в удобной для него форме при личном взаимодействии с представителем страховщика или третьим лицом, действующим от имени страховщика.
- 2.3.4. При предоставлении информации должны учитываться индивидуальные особенности получателя страховых услуг, в том числе наличие нарушений зрения, слуха и (или) речи, если страховщик был уведомлен о таких особенностях.

2.3.5. Страховщик по запросу страхователя, направленному способом, предусмотренным договором, а в случае его отсутствия способом, предусмотренным законом, предоставляет ему копии договора страхования (страхового полиса) и иных документов, являющихся неотъемлемой частью договора страхования (правил страхования, программ, планов, дополнительных условий страхования и других документов в соответствии с условиями, указанными в договоре страхования), за исключением информации, не подлежащей разглашению (персональные данные других застрахованных лиц, данные об уплаченных премиях по коллективным договорам страхования, условия страхования других категорий застрахованных лиц и пр.).

Страховщик обязан предоставить страхователю копии указанных документов по действующим договорам страхования бесплатно один раз.

2.3.6. По требованию получателя страховых услуг страховщик бесплатно консультирует и разъясняет положения, содержащиеся в информации, предоставляемой при заключении договора страхования, указанной в [подпунктах 2.1.2](#) и [2.1.3 пункта 2.1](#) Стандарта.

2.4. Особенности предоставления информации на официальном сайте

2.4.1. Страховщик размещает на официальном сайте информацию, указанную в [подпункте 2.1.1 пункта 2.1](#) Стандарта.

Официальный сайт должен содержать раздел, описывающий его структуру, позволяющий в доступной форме определить расположение каждой страницы официального сайта в этой структуре, и учитывать возможность работы с ним лицами с нарушениями зрения.

2.4.2. Страховщик доводит до получателя страховых услуг информацию, указанную в [подпункте 2.1.1 пункта 2.1](#) Стандарта, и имеет право доводить до получателя страховых услуг информацию, указанную в [подпунктах 2.1.2](#) и [2.1.3 пункта 2.1](#) Стандарта, посредством размещения на официальном сайте и в личном кабинете (при наличии), при условии соблюдения требований законодательства о защите персональных данных и наличия у получателя страховых услуг возможности ознакомления с информацией до заключения договора страхования.

2.4.3. Стартовая ("главная") страница официального сайта должна содержать ссылку на раздел или разделы, содержащие правила страхования. На официальном сайте страховщика должны быть размещены правила страхования в действующей редакции, а также правила страхования в ранее действовавших редакциях в случае наличия заключенных на их основе действующих договоров страхования.

При этом страховщик указывает дату начала действия размещаемых редакций правил страхования, а в случае прекращения действия правил страхования - также дату прекращения действия.

2.4.4. Информация, размещенная на официальном сайте страховщика:

должна быть круглосуточно и бесплатно доступна получателю страховых услуг для ознакомления и использования;

должна быть доступна получателю страховых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;

не должна быть зашифрована или защищена от доступа средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя страховых услуг с ее содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем прикладное общедоступное бесплатное программное обеспечение для просмотра веб-страниц в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (веб-обозреватель).

Доступ к информации, размещенной на официальном сайте (за исключением информации, размещенной в личном кабинете получателя страховых услуг), не может быть обусловлен требованием регистрации получателя страховых услуг или предоставления им персональных данных.

2.5. Принципы и особенности предоставления информации рекламного характера о деятельности страховщика

2.5.1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера о деятельности страховщика являются законность, добросовестность, достоверность и полнота сообщаемых сведений.

2.5.2. 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 страховых услуг в заблуждение, в частности, в отношении условий страховых услуг, которые могут повлиять на выбор получателя страховых услуг.

2.5.3. Реклама услуг страховщиков не должна:

1) при страховании жизни содержать гарантии или обещания в будущем эффективности деятельности (доходности вложений) в части, обеспечивающей формирование дополнительного инвестиционного дохода, в том числе основанные на реальных показателях в прошлом, если такая эффективность деятельности (доходность вложений) не может быть определена на момент заключения соответствующего договора;

2) умалчивать о наличии иных условий оказания услуг, влияющих на размер страховой премии (страховых взносов), если в рекламе сообщается хотя бы об одном из таких условий.

2.5.4. Страховщик-рекламодатель не вправе использовать фирменное наименование и (или) знак обслуживания иного страховщика без его согласия в качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также наименования, сходного до степени смешения с наименованием иной организации.

2.5.5. Страховщик-рекламодатель в целях недопущения предоставления получателю страховых услуг недостоверной информации не должен применять маскировку официального сайта (клоакинг) под официальный сайт другого страховщика, обнародованный ранее.

3. Правила взаимодействия страховщика с получателями страховых услуг

3.1. Способы взаимодействия страховщика с получателями страховых услуг

3.1.1. Для предоставления информации получателю страховых услуг страховщик обязан использовать согласованные с получателем страховых услуг при заключении договора страхования способы взаимодействия.

3.1.2. Страховщик обязан обеспечить возможность взаимодействия с получателем страховых услуг способами, установленными договором страхования, а также посредством телефонной и почтовой связи.

3.2. Правила взаимодействия страховщика с получателями страховых услуг при заключении, изменении, расторжении и прекращении договоров страхования

3.2.1. Получатель страховых услуг должен быть проинформирован о способах и порядке подачи страховщику письменного или устного заявления о заключении договора страхования или об ином порядке заключения договора страхования с соблюдением [раздела 2](#) Стандарта, а также о необходимости ознакомления с правилами страхования и договором страхования.

3.2.2. Страховщикам запрещается ставить заключение договора страхования по одному виду страхования в зависимость от наличия (заключения) договора по другому виду страхования, а также от наличия (заключения) договоров оказания иных видов финансовых услуг, за исключением договоров комбинированного страхования.

Не является нарушением предложение страховых продуктов, которые предполагают наличие у получателя страховых услуг других договоров страхования или договоров оказания финансовых услуг (например, страхования рисков заемщиков кредита при наличии кредитного договора).

3.2.3. Запрещается дискриминация получателей страховых услуг по полу, расе, национальности, языку, происхождению, имущественному и должностному положению, месту жительства, отношению к религии, убеждениям, принадлежности к общественным объединениям, а также любым другим обстоятельствам при заключении договора страхования. Не является дискриминацией определение условий конкретного договора страхования с учетом степени риска.

3.2.4. В случае заключения договоров инвестиционного страхования жизни в целях получения подтверждения от получателя страховых услуг того факта, что ему понятны условия договора инвестиционного страхования жизни (включая ограничения, связанные с досрочным отказом от договора страхования), страховщик осуществляет взаимодействие с получателем страховых услуг посредством телефонной связи или иным способом, указанным в договоре страхования, в

течение срока возможного отказа страхователя от договора страхования с возвратом страховой премии. Страховщик обязан хранить сведения, подтверждающие осуществление указанного взаимодействия с получателем страховых услуг, не менее одного года со дня заключения договора страхования.

3.2.5. В случае расторжения договора страхования или отказа страхователя от договора страхования страховщик обязан принять заявление страхователя о возврате уплаченной страховой премии (части страховой премии) и (или), если это предусмотрено условиями договора и (или) правил страхования, выкупной суммы (далее - заявление).

Страховщик обязан обеспечить прием заявления в офисе, в котором был заключен договор страхования, в ином указанном страховщиком офисе, посредством почтовой связи, через личный кабинет (при наличии), а также, если это предусмотрено условиями страхования, через третье лицо, действующее по поручению страховщика при заключении договора страхования от его имени и за его счет, в случае если это предусмотрено договором страховщика с указанным третьим лицом.

Страховщик обязан обеспечить возврат страхователю уплаченной страховой премии (части страховой премии) и (или) выкупной суммы при расторжении договора страхования путем безналичного перечисления денежных средств на банковский счет страхователя или наличными денежными средствами в офисе, в котором был заключен расторгаемый договор страхования и уплачена страховая премия (часть страховой премии), при наличии кассы в соответствующем офисе на момент расторжения договора страхования, или в ином указанном страховщиком офисе.

3.2.6. По запросу получателя страховых услуг страховщик один раз по одному договору страхования бесплатно обязана предоставить ему заверенный страховщиком расчет суммы страховой премии (части страховой премии), выкупной суммы, подлежащих возврату в связи с расторжением или досрочным прекращением договора страхования.

К указанному расчету по запросу получателя страховых услуг прилагаются письменные или даются устные пояснения со ссылками на нормы права и (или) условия договора страхования и правил страхования, на основании которых произведен расчет.

Расчет выкупной суммы, подлежащей возврату в связи с расторжением или досрочным прекращением договора страхования жизни, который производится актуарными методами, предоставляется в виде таблицы выкупных сумм.

3.2.7. Страховщик при заключении договора страхования обязан предоставить получателю страховых услуг правила, программы, планы, дополнительные условия страхования, если они являются неотъемлемой частью договора страхования. В случае, если договор страхования заключался с использованием личного кабинета, указанные документы предоставляются посредством личного кабинета.

3.2.8. Если договор страхования имущества заключается без проверки наличия имущественного интереса в сохранении застрахованного имущества у получателя страховых услуг, то страховщик информирует страхователя о предусмотренных законодательством возможных последствиях отсутствия имущественного интереса в сохранении застрахованного имущества у страхователя или выгодоприобретателя.

3.2.9. Осуществление действий, указанных в [пунктах 2.3.2, 3.2.7 и 3.2.8](#) Стандарта, должно фиксироваться любым из следующих способов:

1) подписью получателя страховых услуг;

- 2) проставлением получателем страховых услуг специальных отметок (подтверждений) в электронной форме на официальном сайте или в личном кабинете;
- 3) аудио- и (или) видеозаписью, осуществляемой страховщиком с согласия получателя страховых услуг в офисе или ином месте совершения действий, связанных с осуществлением страховой деятельности;
- 4) иным способом в соответствии с законом или договором с получателем страховых услуг.

Срок хранения информации, подтверждающей факты фиксации, должен составлять не менее трех лет (для аудио- и видеозаписей - не менее одного года) с даты заключения договора страхования.

3.2.10. Факт ознакомления потенциального получателя страховых услуг с информацией, предоставляемой путем размещения на официальном сайте в порядке, предусмотренном [пунктами 2.3.1](#) и [2.4.2](#), не требует фиксации.

3.2.11. Страховщик должен исключить препятствия к осуществлению получателем страховых услуг в местах, предназначенных для их обслуживания (заключения договоров страхования, приема документов о признании события страховым случаем), аудиозаписи, видео- или фотосъемки процесса взаимодействия страховщика с получателем страховых услуг и документов, связанных с оказанием страховых услуг непосредственно получателю страховых услуг, если он уведомил работника страховщика о соответствующем намерении до начала осуществления записи и (или) съемки.

3.3. Правила взаимодействия страховщика с получателями страховых услуг при исполнении договора страхования

3.3.1. Страховщик при заключении договора страхования информирует получателя страховых услуг об адресах мест приема документов при наступлении событий, имеющих признаки страхового случая, в том числе о возможности приема таких документов в электронной форме, если такая возможность предусмотрена условиями договора или правил страхования, а также своевременно информирует получателей страховых услуг об изменениях таких адресов на официальном сайте, а также непосредственно получателя страховых услуг при его обращении. В случае невозможности информирования получателя страховых услуг до наступления события, имеющего признаки страхового случая, об адресах приема документов при наступлении таких событий, страховщик обеспечивает своевременное получение указанных сведений посредством телефонной связи, по электронной почте, а также иным способом, в случае указания его в договоре страхования, при обращении получателя страховых услуг.

3.3.2. После того, как страховщику стало известно о наступлении события, имеющего признаки страхового случая, по запросу получателя страховых услуг он должен быть проинформирован:

- 1) обо всех предусмотренных договором и (или) правилами страхования необходимых действиях, которые получатель страховых услуг должен предпринять, и обо всех документах, представление которых обязательно для рассмотрения вопроса о признании события страховым случаем и определения размера страховой выплаты, а также о сроках проведения указанных действий и представления документов;
- 2) о предусмотренных договором и (или) правилами страхования форме и способах осуществления страховой выплаты и порядке их изменения, направленных на обеспечение прав

получателя страховых услуг на получение страховой выплаты удобным для него способом из числа указанных в договоре страхования.

Информирование осуществляется в порядке, предусмотренном договором и (или) правилами страхования, с соблюдением требований [раздела 2](#) Стандарта.

3.3.3. По устному или письменному запросу получателя страховых услуг, в том числе полученному в электронной форме, в срок, не превышающий тридцати дней с момента получения такого запроса, при условии возможности идентификации получателя страховых услуг в соответствии с требованиями [Федерального закона](#) от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", страховщик после принятия решения о страховой выплате предоставляет информацию о расчете суммы страховой выплаты, которая должна включать:

1) страховую сумму (ее часть) по личному страхованию, за исключением медицинского страхования, подлежащую выплате (либо зачету в части оплаты взносов при освобождении от уплаты взносов в результате вреда жизни и здоровью по страхованию жизни) или окончательную сумму страхового возмещения, подлежащую выплате, по имущественному страхованию и (или) указание на компенсацию ущерба в натуральной форме, с перечнем имущества, передаваемого получателю страховых услуг в качестве страхового возмещения, ремонтных (восстановительных) работ, иных действий по страховому возмещению в натуральной форме;

2) порядок расчета страховой выплаты;

3) исчерпывающий перечень норм права и (или) условий договора страхования и правил страхования, обстоятельств и документов, на основании которых произведен расчет.

В случае наличия в договоре и (или) правилах страхования условия осуществления выплаты с учетом износа застрахованного имущества страховщик предоставляет получателю страховых услуг по его письменному запросу, в том числе полученному в электронной форме, письменный расчет суммы страховой выплаты с указанием сведений о примененном порядке расчета износа застрахованного имущества.

3.3.4. По письменному запросу получателя страховых услуг страховщик в срок, не превышающий тридцати дней, обязан предоставить ему в письменном виде исчерпывающую информацию и документы (в том числе копии документов и (или) выписки из них), на основании которых страховщиком было принято решение о страховой выплате (за исключением документов, которые свидетельствуют о возможных противоправных действиях получателя страховых услуг, направленных на получение страховой выплаты), бесплатно один раз по каждому страховому случаю. Указанная информация и документы предоставляются в том объеме, в каком это не противоречит действующему законодательству.

3.3.5. В случае отсутствия правовых оснований для осуществления страховой выплаты (далее - решение об отказе) страховщик в течение трех рабочих дней после принятия решения об отказе информирует получателя страховых услуг в письменном виде об основаниях принятия такого решения со ссылками на нормы права и (или) условия договора страхования и правил страхования, на основании которых принято решение об отказе, если правила страхования и (или) условия страхования не содержат единого срока урегулирования требования о страховой выплате. Указанная информация предоставляется в том объеме, в каком это не противоречит действующему законодательству.

Страховщик по письменному запросу получателя страховых услуг в срок, не превышающий тридцати дней, предоставляет документы (в том числе копии документов и (или) выписки из них), обосновывающие решение об отказе, бесплатно один раз по одному событию, за исключением

документов, которые свидетельствуют о возможных противоправных действиях получателя страховых услуг, направленных на получение страховой выплаты.

3.4. Минимальные стандарты обслуживания получателей страховых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов страховщиков

3.4.1. Страховщик обязан обеспечить соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечить наличие освещения, поддержание допустимой температуры воздуха, а также оборудование офиса инвентарем и мебелью, расходными материалами, необходимыми для взаимодействия с получателями страховых услуг, в том числе для заключения договоров страхования, приема заявлений и других обращений от получателей страховых услуг.

3.4.2. Страховщик при приеме заявлений и заключении договоров страхования с получателями страховых услуг, за исключением случаев заключения договоров страхования посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обязан обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей страховых услуг, в том числе:

1) в офисе страховщика, в котором осуществляется заключение договоров страхования, должна размещаться информация, указанная в [подпункте 2.1.1 пункта 2.1](#) Стандарта;

2) работники страховщика, непосредственно взаимодействующие с получателями страховых услуг, должны обладать доступными для обозрения получателям страховых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

3) в офисе страховщика должна быть обеспечена возможность предоставления услуг в соответствии с назначением офиса и полномочиями его работников;

4) в офисе страховщика рекомендуется обеспечить возможность обслуживания получателей страховых услуг с ограниченными возможностями здоровья с учетом требований законодательства о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и (или) звукового воспроизведения текста договора страхования и иных документов, подписываемых получателем страховых услуг, возможность печати документов, содержащих информацию, указанную в [пункте 2.1](#) Стандарта, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями здоровья информации о страховых услугах наравне с другими лицами.

3.5. Требования к работникам страховщика, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг, а также порядку проверки соответствия данных работников требованиям

3.5.1. Работники страховщика, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг, обязаны владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами страховщика и информацией, определенной в **пункте 2.1** Стандарта, а также уметь в доступной форме предоставить получателю страховых услуг эту информацию.

3.5.2. Страховщик обязан проводить обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг, с целью получения, изучения и обновления информации, указанной в **пункте 2.1** Стандарта, и предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг.

3.5.3. Обучение, предусмотренное **подпунктом 3.5.2 пункта 3.5** Стандарта, проводится в соответствии с внутренним документом страховщика, разработанным с учетом Стандарта и предусматривающим:

- 1) порядок определения перечня должностей работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг;
- 2) порядок проведения обучения работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг;
- 3) требования к периодичности прохождения соответствующих обучающих мероприятий работниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг;
- 4) порядок проведения проверок квалификации работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы;
- 5) способ фиксации результатов обучения работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг.

3.5.4. Работники страховщика, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг, допускаются к работе с получателями страховых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного **подпунктом 3.5.2 пункта 3.5** Стандарта. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями страховых услуг только совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем, на условиях, определенных внутренним документом страховщика.

4. Рассмотрение жалоб (обращений) получателей страховых услуг

4.1. Порядок рассмотрения жалоб (обращений) получателей страховых услуг

4.1.1. Жалобы (обращения), поступившие страховщику от получателя страховых услуг или его представителя, в том числе переадресованные из органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций, подлежат обязательному рассмотрению.

4.1.2. Жалобы (обращения), поступившие в электронной форме, подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим разделом Стандарта. Способы приема жалоб (обращений) в электронной форме должны быть определены страховщиком и опубликованы на официальном сайте. Использование личного кабинета является одним из надлежащих способов обмена сообщениями между получателем страховых услуг и страховщиком.

4.1.3. Поступившая жалоба (обращение) подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней. Страховщик информирует получателя страховых услуг о получении его жалобы (обращения) (при поступлении жалобы (обращения) в бумажной форме такое информирование осуществляется по запросу получателя страховых услуг).

4.1.4. Предельный срок рассмотрения жалобы (обращения) составляет тридцать дней с момента регистрации жалобы (обращения), за исключением случаев, когда для ответа на жалобу (обращение) необходимо проведение проверки (экспертизы) и (или) получение документов от других организаций, о чем получатель страховых услуг должен быть письменно уведомлен страховщиком в установленный для рассмотрения жалоб (обращений) срок. Итогом рассмотрения жалобы (обращения) является направление мотивированного ответа получателю страховых услуг или принятие решения об оставлении жалобы (обращения) без ответа в случаях, предусмотренных **подпунктом 4.1.8 пункта 4.1** Стандарта.

4.1.5. Ответ на жалобу (обращение) подписывается руководителем страховщика или иным уполномоченным лицом и подлежит обязательной регистрации.

4.1.6. Ответ направляется по адресу, указанному в жалобе (обращение), либо иным способом по заявлению получателя страховых услуг. По усмотрению страховщика копия ответа может быть дополнительно отправлена по адресу, предоставленному получателем страховых услуг при заключении договора страхования, или по адресу, сообщенному получателем страховых услуг в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями **Федерального закона** от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора страхования или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным страховщиком. В случае направления жалобы (обращения) от имени получателя страховых услуг его представителем, действующим на законном основании, или адвокатом ответ на такую жалобу (обращение) направляется по адресу, указанному представителем или адвокатом в жалобе (обращение), с обязательной копией по адресу, предоставленному получателем страховых услуг.

4.1.7. Страховщик обязан довести до сведения получателей страховых услуг, в том числе посредством публикации на официальном сайте, рекомендации по включению в жалобу (обращение) следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем страховых услуг и страховщиком;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование подразделения, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника страховщика, действия (бездействия) которого обжалуются;
- 4) копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства.

4.1.8. Ответ на жалобу (обращение) не дается в следующих случаях:

- 1) в жалобе недостаточно данных для определения получателя страховых услуг;
- 2) текст жалобы (обращения) не поддается прочтению;

3) в жалобе (обращение) содержатся только те вопросы, на которые получателю страховых услуг ранее давался ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы;

4) в жалобе (обращение) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу страховщика, имуществу, жизни и (или) здоровью работников страховщика, а также членов их семей;

5) жалоба (обращение) является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам-) рассылки;

6) из жалобы (обращения) прямо следует, что оно не требует ответа.

4.1.9. Жалоба (обращение), в которой обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему жалобу (обращение), с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.1.10. Сроки хранения жалоб (обращений) и материалов их рассмотрения устанавливаются внутренними документами страховщика и должны составлять не менее двух лет со дня регистрации жалобы (обращения). Указанные документы хранятся в бумажной и (или) электронной форме. Вне зависимости от выбранного способа хранения страховщик обязан обеспечить доступ к указанным жалобам (обращениям) и ответам на них всех заинтересованных сторон.

4.1.11. Страховщик утверждает порядок анализа жалоб (обращений) и принятия решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений. Анализ жалоб (обращений) должен проводиться не реже, чем по итогам квартала.

4.1.12. Страховщик обязан ежегодно представлять в саморегулируемую организацию отчет о жалобах (обращениях) получателей страховых услуг за календарный год в порядке, установленном внутренним документом саморегулируемой организации.

4.2. Реализация права получателя страховых услуг на досудебный порядок разрешения споров

4.2.1. В случае поступления претензии от получателя страховых услуг ввиду возникновения спора, связанного с исполнением договора страхования, страховщик обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном законом и (или) определенном в договоре страхования.

4.2.2. При наличии в договоре со страховщиком условия о применении процедуры медиации возникший спор между страховщиком и получателем страховых услуг должен быть урегулирован с использованием медиативных процедур.

4.2.3. Использование указанных процедур не лишает получателя страховых услуг права на судебную и иную защиту своих прав и законных интересов.

5. Условия и порядок применения стандарта в случае заключения третьим лицом, действующим по поручению страховщика от его имени и за его счет, договоров страхования

5.1. Применение Стандарта в случае заключения третьим лицом, действующим по поручению страховщика от его имени и за его счет, договоров страхования

5.1.1. В случае заключения договора страхования третьим лицом, действующим по поручению страховщика от его имени и за его счет (далее - страховым агентом), применяются правила, установленные Стандартом, с особенностями, предусмотренными настоящим разделом.

5.1.2. Страховщик обязан включать в договор со страховым агентом положения, обязывающие страхового агента соблюдать требования Стандарта. Ответственность за нарушение страховым агентом требований Стандарта несет страховщик.

5.2. Особенности применения Стандарта для страховых агентов при предоставлении информации

5.2.1. Страховые агенты предоставляют получателям страховых услуг информацию, указанную в **подпункте 2.1.1 пункта 2.1** Стандарта, в порядке, установленном разделом 2 Стандарта.

5.2.2. Страховой агент размещает информацию, указанную в **пункте 5.2.1** Стандарта, на своем официальном сайте (при его наличии) и в офисе (при его наличии), при этом информация, указанная в **подпункте 2.1.1 пункта 2.1** Стандарта, может быть размещена в виде ссылки на соответствующие разделы официального сайта страховщика, от имени и за счет которого действует страховой агент.

5.3. Особенности применения Стандарта для страховых агентов при заключении, изменении, исполнении, расторжении и прекращении договоров страхования

5.3.1. Порядок взаимодействия страхового агента с получателями страховых услуг при заключении, изменении, исполнении, расторжении и прекращении договоров страхования устанавливается договором между страховым агентом и страховщиком с соблюдением правил, предусмотренных **разделом 3** Стандарта.

5.4. Особенности применения Стандарта для страховых агентов при рассмотрении обращений

5.4.1. Обращения, поступившие к страховому агенту, подлежат обязательной передаче страховщику не позднее дня его поступления к агенту и рассмотрению страховщиком в сроки и порядке, предусмотренные [разделом 4](#) Стандарта.

5.4.2. Получатель страховых услуг должен быть проинформирован страховым агентом о порядке рассмотрения обращений с указанием адресов и способов приема обращений.

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

6.1. Способы осуществления контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Стандарта

Саморегулируемая организация осуществляет:

- 1) проверки соблюдения страховщиками требований Стандарта;
- 2) иные контрольные мероприятия, в том числе мероприятия, в ходе которых саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях контроля соблюдения страховщиками требований Стандарта при оказании страховых услуг.

6.2. Требования к проведению мероприятий, в ходе которых саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях контроля соблюдения страховщиками требований Стандарта при оказании страховых услуг

6.2.1. Мероприятия, в ходе которых саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях контроля соблюдения страховщиками требований Стандарта при оказании страховых услуг, проводятся третьими лицами от своего имени по поручению, за счет и в интересах саморегулируемой организации на основании гражданско-правового договора.

6.2.2. Мероприятия, в ходе которых саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях контроля соблюдения страховщиками требований Стандарта при оказании страховых услуг, проводятся без предварительного уведомления проверяемого страховщика. В случае выявления признаков нарушений

обязательных требований информация о мероприятиях, в ходе которых саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях контроля соблюдения страховщиками требований Стандарта при оказании страховых услуг, должна быть предоставлена представителю страховщика незамедлительно после завершения таких мероприятий.

6.2.3. Мероприятия, в ходе которых саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях контроля соблюдения страховщиками требований Стандарта при оказании страховых услуг (за исключением мероприятий, осуществляемых дистанционно с использованием информационно-коммуникационных технологий) могут проводиться в присутствии свидетелей. В случае необходимости при проведении таких мероприятий применяется фото- и видеосъемка, иные способы фиксации.

6.2.4. По результатам проведения мероприятий, в ходе которых саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях контроля соблюдения страховщиками требований Стандарта при оказании страховых услуг, третье лицо, проводившее такое мероприятие, передает в саморегулируемую организацию письменный отчет и все подтверждающие документы (видеозапись, фотозапись и иные материалы) на рассмотрение в соответствии с внутренним стандартом саморегулируемой организации о системе мер воздействия и порядке их применения за несоблюдение членами саморегулируемой организации требований базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов саморегулируемой организации.

6.2.5. Порядок и основания проведения мероприятий, в ходе которых саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях контроля соблюдения страховщиками требований Стандарта при оказании страховых услуг, устанавливается внутренними документами саморегулируемой организации.

7. Заключительные положения

7.1. Стандарт в настоящей редакции подлежит утверждению Банком России и применяется по истечении 180 (ста восьмидесяти) дней со дня его размещения на [официальном сайте](#) Банка России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7.2. Документы (внутренние нормативные акты), образующиеся в процессе деятельности страховщика, подлежат приведению в соответствие с наименованием Стандарта при первом изменении указанных документов (внутренних нормативных актов), за исключением учредительных документов.

7.3. Положения Стандарта применяются к отношениям страховщиков с получателями страховых услуг, возникшим из договоров страхования, заключенных до даты начала применения Стандарта, в части, не противоречащей условиям указанных договоров страхования.

7.4. Со дня [вступления в силу](#) Стандарта [Базовый стандарт](#) защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации (утвержден Решением Комитета финансового надзора Центрального банка Российской Федерации (Банка России) (Протокол N КФНП-24 от 9 августа 2018 г.), не применяется.

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утв. Банком России 22 июня 2017 г.)

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-микрозаем** - 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;
- 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.

ГАРАНТ:

Пункт 3 **применяется** с 1 января 2018 г.

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.

ГАРАНТ:

Пункт 6 **применяется** с 1 января 2018 г.

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).

ГАРАНТ:

Пункт 7 **применяется** с 1 января 2018 г.

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.

ГАРАНТ:

Положения статьи 9 **применяются** к гражданско-правовым отношениям, возникающим между микрофинансовой организацией и получателем финансовой услуги в связи с заключением договора о предоставлении POS-микрозайма, с 1 января 2018 г.

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.

ГАРАНТ:

Положения пункта 2 **применяются** к гражданско-правовым отношениям, возникающим между микрофинансовой организацией и получателем финансовой услуги в связи с заключением договора о предоставлении POS-микрозайма, с 1 января 2018 г.

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.

ГАРАНТ:

Пункт 3 **применяется** с 1 октября 2017 г.

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 статьёй.
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

ГАРАНТ:

Пункт 1 применяется с 1 октября 2017 г.

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.

ГАРАНТ:

Статья 14 применяется с 1 января 2018 г.

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 инициируемых 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.

ГАРАНТ:

Пункт 5 применяется с 1 января 2018 г.

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.

ГАРАНТ:

Пункт 6 применяется с 1 января 2018 г.

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.

ГАРАНТ:

Пункт 8 применяется с 1 января 2018 г.

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.

ГАРАНТ:

Пункт 9 **применяется** с 1 января 2018 г.

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

ГАРАНТ:

Пункт 10 **применяется** с 1 января 2018 г.

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 N 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 N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка".

Утвержден
Банком России
(Протокол № КФНП-2 от 19 января 2023 года)

Согласован
Комитетом по стандартам
при Банке России
(Протокол № 9 от 23 ноября 2022 года)

БАЗОВЫЙ СТАНДАРТ СОВЕРШЕНИЯ МИКРОФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ОПЕРАЦИЙ НА ФИНАНСОВОМ РЫНКЕ

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» (далее – Федеральный закон № 223-ФЗ) и Федерального закона от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Федеральный закон № 151-ФЗ) 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 микрофинансовой организации – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), доменное имя которого входит в одну из групп доменных имен, составляющих российскую национальную доменную зону, владельцем которого является эта микрофинансовая организация.

Для целей настоящего Стандарта понятие «онлайн-микрозаем» используется в значении, определенном в нормативном акте Банка России, устанавливающем форму, сроки, порядок составления и представления отчетности микрофинансовых организаций в соответствии с частью 3 статьи 15 Федерального закона № 151-ФЗ.

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 условия и порядок выдачи микрозаймов;

3.1.2. наличие заявления получателя финансовой услуги на предоставление микрозайма;

3.1.3. проведение оценки платежеспособности получателя финансовой услуги в соответствии с главой 6 настоящего Стандарта;

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

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

3.3. Микрофинансовая организация обязана обеспечить хранение оригиналов внутренних документов (на электронном или бумажном носителе), содержащих условия и порядок выдачи микрозаймов, не менее 3 (трех) лет с момента прекращения 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, включающий следующую информацию:

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

3.4.2. ссылку (сетевой адрес) на страницу сайта в сети «Интернет», содержащую правила предоставления микрозаймов, утвержденные органом управления микрофинансовой организации;

3.4.3. ссылку (сетевой адрес) на официальный сайт микрофинансовой организации (при его наличии) в сети «Интернет»;

3.4.4. ссылку (сетевой адрес) на личный кабинет получателя финансовой услуги (при его наличии) в сети «Интернет»;

3.4.5. ссылку (сетевой адрес) на сайт саморегулируемой организации, членом которой является микрофинансовая организация, в сети «Интернет», а также ссылку (сетевой адрес) на страницу сайта этой саморегулируемой организации, содержащую форму для подачи жалоб и обращений;

3.4.6. ссылки (сетевые адреса) на официальный сайт Банка России в сети «Интернет», на страницу интернет-приемной Банка России и страницу, содержащую государственный реестр микрофинансовых организаций;

3.4.7. ссылку (сетевой адрес) на страницу сайта Федеральной службы судебных приставов в сети «Интернет», 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;

3.4.8. ссылку (сетевой адрес) на официальный сайт финансового уполномоченного в сети «Интернет».

3.5. При привлечении микрофинансовой организацией третьих лиц, действующих по поручению от имени и за счет такой микрофинансовой организации (далее – Третьи лица), для осуществления операций по выдаче микрозаймов:

в отношении Третьих лиц не должно быть возбуждено производство по делу о банкротстве;

в отношении Третьих лиц не должна проводиться процедура ликвидации;

должно отсутствовать решение о дисквалификации Третьего лица и (или) его единоличного исполнительного органа, срок которой не истек на день привлечения микрофинансовой организацией Третьего лица.

Третьи лица не должны осуществлять действия, предусмотренные пунктами 5.1.4 и 5.1.7 настоящего Стандарта.

3.6. Микрофинансовая организация, привлекающая Третьих лиц, обязана обеспечить соблюдение ими требований настоящего Стандарта.

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 условия и порядок совершения операций по привлечению денежных средств физических лиц;

4.1.2. отсутствие обстоятельств, при наличии которых микрофинансовая организация не вправе привлекать денежные средства физических лиц, предусмотренных внутренними документами микрофинансовой организации и частями 2 и 3 статьи 12 Федерального закона № 151-ФЗ;

4.1.3. отсутствие ограничения на привлечение денежных средств физических лиц, введенного на основании пункта 7.1 части 4 статьи 14 Федерального закона № 151-ФЗ.

4.2. При заключении микрофинансовой организацией договоров страхования в соответствии со статьей 13 Федерального закона № 151-ФЗ микрофинансовая организация обязана размещать на официальном сайте в сети «Интернет» (при наличии) и в местах обслуживания клиентов следующие сведения о договорах страхования:

4.2.1. о страховщике, с которым заключен соответствующий договор страхования (включая наименование страховщика, регистрационный номер

записи в едином государственном реестре субъектов страхового дела, контактный телефон и адрес сайта страховщика в сети «Интернет»);

4.2.2. об объекте страхования;

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

4.2.4. о страховых случаях, предусмотренных соответствующим договором страхования;

4.2.5. о правилах страхования (включая адрес сайта страховщика в сети «Интернет», на котором размещены соответствующие документы);

4.2.6. список исключений, которые не будут являться страховыми случаями;

4.2.7. о сроке действия договора страхования.

4.3. При заключении микрофинансовой организацией договоров страхования в соответствии со статьей 13 Федерального закона № 151-ФЗ 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.

4.4. При заключении микрофинансовой организацией договоров страхования в соответствии со статьей 13 Федерального закона № 151-ФЗ сотрудники микрофинансовой организации, осуществляющие взаимодействие с получателями финансовых услуг, обязаны разъяснять

получателям финансовых услуг положения правил страхования и договоров страхования, а также предоставлять для ознакомления полные тексты указанных документов.

5. Порядок совершения операций по выдаче микрозаймов

5.1. Микрофинансовая организация обязана осуществить следующие действия при совершении 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 в порядке, установленном в правилах предоставления микрозаймов, утвержденных органом управления микрофинансовой организации;

5.1.3. оценка платежеспособности получателя финансовой услуги в соответствии с главой 6 настоящего Стандарта;

5.1.4. принятие решения о выдаче микрозайма;

5.1.5. информирование получателя финансовой услуги о принятом решении;

5.1.6. подписание 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. Решение о выдаче потребительского микрозайма действует на условиях, предоставленных микрофинансовой организацией получателю

финансовой услуги и указанных в индивидуальных условиях договора потребительского займа, в течение срока, установленного внутренними документами микрофинансовой организации, но не менее срока, установленного частью 8 статьи 7 Федерального закона от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

5.5. Микрофинансовая организация обязана доводить до получателя финансовой услуги информацию о принятом решении о выдаче микрозайма способом, указанным в правилах предоставления микрозаймов, а также в иных внутренних документах микрофинансовой организации (при наличии).

5.6. Если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, в случае если условия выдачи микрозайма предполагают возможность заключения получателем финансовой услуги договора страхования, и микрофинансовая организация предлагает перечень страховщиков, с которыми получатель финансовой услуги может заключить договор страхования, микрофинансовая организация до заключения договора микрозайма обязана предоставить получателю финансовых услуг возможность ознакомиться в местах обслуживания клиентов с перечнем страховщиков, с которыми получатель финансовой услуги может заключить договор страхования, договором страхования и правилами страхования, а также следующей информацией:

5.6.1. о страховщике, с которым предполагается заключение соответствующего договора страхования (включая наименование, контактный телефон и адрес сайта страховщика в сети «Интернет»);

5.6.2. об объекте страхования;

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

5.6.4. о страховых случаях, предусмотренных соответствующим договором страхования;

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

5.6.6. о страховой премии;

5.6.7. о порядке действий при наступлении страхового случая;

5.6.8. о сроке действия договора страхования;

5.6.9. о выгодоприобретателе;

5.6.10. о праве получателя финансовой услуги отказаться от заключения договора страхования в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня выражения заемщиком согласия на оказание соответствующей услуги.

5.7. Микрофинансовая организация, в том числе в случае привлечения Третьих лиц, обязана известить заемщика об уступке права требования по договору микрозайма способом, указанным в договоре микрозайма, в срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня уступки права требования по договору микрозайма, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

5.8. При выдаче онлайн-микрозайма микрофинансовая организация должна провести не менее 5 (пяти) из следующих мероприятий (за исключением случая, указанного в пункте 5.12 настоящего Стандарта) с соблюдением положений Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон № 152-ФЗ):

5.8.1. проверить действительность документа, удостоверяющего личность получателя финансовой услуги, с использованием сервисов органов государственной власти или иных сервисов, обеспечивающих сопоставимый с сервисами органов государственной власти уровень достоверности результатов проверки;

5.8.2. проверить сведения, предоставленные получателем финансовой услуги для получения онлайн-микрозайма, на их соответствие информации, содержащейся в кредитной истории получателя финансовой услуги;

5.8.3. проверить принадлежность получателю финансовой услуги банковского счета и (или) провести анализ использования платежного инструмента, на которые предполагается зачисление суммы онлайн-

микрозайма, на предмет возможности их использования для неправомерного получения денежных средств третьими лицами;

5.8.4. проверить наличие доступа получателя финансовой услуги к абонентскому номеру подвижной радиотелефонной связи и (или) провести анализ использования абонентского номера подвижной радиотелефонной связи, информация о котором предоставлена заемщиком для получения онлайн-микрозайма, на предмет возможности его использования для неправомерного получения денежных средств третьими лицами;

5.8.5. провести анализ использования устройства, подключенного к сети «Интернет» и применяемого при получении онлайн-микрозайма, на предмет возможности его использования для неправомерного получения денежных средств третьими лицами, в том числе анализ сетевого подключения и системной информации программного обеспечения, установленного на устройстве;

5.8.6. проверить соответствие внешности физического лица - получателя финансовой услуги внешности физического лица, персональные данные которого предоставлены для получения онлайн-микрозайма, в том числе путем анализа фотографии физического лица - получателя финансовой услуги и фотографии в документе, удостоверяющем личность, а также организации взаимодействия с физическим лицом - получателем финансовой услуги с использованием средств видеосвязи;

5.8.7. применить метод серии контрольных вопросов, непосредственно связанных с данными получателя финансовой услуги;

5.8.8. проверить наличие доступа получателя финансовой услуги к адресу электронной почты и (или) провести анализ использования адреса электронной почты, информация о котором представлена для получения онлайн-микрозайма, на предмет возможности его использования для неправомерного получения денежных средств третьими лицами;

5.8.9. проверить принадлежность нескольких предоставленных для получения онлайн-микрозайма данных (в том числе идентификационных,

контактных и иных данных) получателю финансовой услуги, с использованием сервисов органов государственной власти или иных сервисов, обеспечивающих сопоставимый с сервисами органов государственной власти уровень достоверности результатов проверки;

5.8.10. проверить сведения, предоставленные получателем финансовой услуги для получения онлайн-микрозайма, на их соответствие общедоступным данным о получателе финансовой услуги.

5.9. Способы, порядок проведения мероприятий, указанных в пункте 5.8 настоящего Стандарта, а также используемые для их проведения источники информации должны быть установлены во внутренних документах микрофинансовой организации.

5.10. При проведении мероприятия, указанного в пункте 5.8.7 настоящего Стандарта, должны обеспечиваться:

доступ к контрольным вопросам исключительно сотрудников микрофинансовой организации, ответственных за их разработку и (или) использование в рамках верификации данных получателя финансовой услуги;

изменение не менее 25 (двадцати пяти) процентов состава контрольных вопросов не менее четырех раз в год.

5.11. В дополнение к мероприятиям, указанным в пункте 5.8 настоящего Стандарта, в целях недопущения неправомерного получения онлайн-микрозайма третьими лицами микрофинансовая организация вправе проводить иные мероприятия с соблюдением положений Федерального закона № 152-ФЗ.

Способы, порядок проведения мероприятий, предусмотренных абзацем первым настоящего пункта, а также используемые для их проведения источники информации должны быть установлены во внутренних документах микрофинансовой организации.

5.12. Микрофинансовая организация вправе сократить до 3 (трех) минимальное для целей выполнения пункта 5.8 настоящего Стандарта количество обязательных мероприятий при условии одновременного

проведения мероприятий, предусмотренных пунктами 5.8.3-5.8.5 настоящего Стандарта.

5.13. При наличии сомнений относительно достоверности сведений о получателе финансовой услуги по итогам проведения его идентификации (упрощенной идентификации) в соответствии с Федеральным законом от 7 августа 2001 года № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Федеральный закон № 115-ФЗ), мероприятий, указанных в пункте 5.8 настоящего Стандарта, микрофинансовая организация отказывает такому лицу в выдаче онлайн-микрозайма либо выдает онлайн-микрозайм способом, который предполагает получение им денежных средств после его идентификации и актуализации сведений о нем в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ при личном присутствии в микрофинансовой организации или уполномоченном ею лице либо без личного присутствия путем установления и подтверждения достоверности сведений о нем с использованием единой системы идентификации и аутентификации и единой биометрической системы в соответствии с пунктом 5.8 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ.

5.14. Микрофинансовая организация не обязана проводить мероприятия, указанные в пункте 5.8 настоящего Стандарта, при обращении получателя финансовой услуги в микрофинансовую организацию с целью получения онлайн-микрозайма в следующих случаях:

5.14.1. Если ранее при приеме на обслуживание получателя финансовой услуги микрофинансовая организация провела его идентификацию с использованием единой системы идентификации и аутентификации и единой биометрической системы в соответствии с пунктом 5.8 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ;

5.14.2. Если ранее при приеме на обслуживание получателя финансовой услуги микрофинансовая организация провела идентификацию в соответствии с требованиями Федерального закона № 115-ФЗ при его

личном присутствии в микрофинансовой организации (уполномоченном ею лице);

5.14.3. Если ранее при приеме на обслуживание получателя финансовой услуги микрофинансовая организация провела идентификацию (упрощенную идентификацию) в соответствии с требованиями Федерального закона № 115-ФЗ без его личного присутствия в микрофинансовой организации и мероприятия в соответствии с пунктами 5.8 и 5.12 настоящего Стандарта.

В случае изменения идентификационных, аутентификационных, контактных и иных данных получателя финансовой услуги между его последним получением услуги микрофинансовой организации и новым обращением в микрофинансовую организацию, микрофинансовая организация повторно проводит мероприятия в соответствии с пунктами 5.8 и 5.12 настоящего Стандарта.

В дополнение к основанию, предусмотренному абзацем вторым настоящего пункта, микрофинансовая организация вправе предусмотреть иные основания для повторного проведения мероприятий, указанных в пункте 5.8 настоящего Стандарта.

Перечень оснований для повторного проведения мероприятий, указанных в пункте 5.8 настоящего Стандарта, должен быть установлен во внутренних документах микрофинансовой организации.

5.15. Микрофинансовая организация обязана обеспечить хранение результатов проведения мероприятий, указанных в пункте 5.8 настоящего Стандарта, в течение 3 (трех) лет с момента их проведения.

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 (включая информацию 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 3 (трех) лет с момента прекращения обязательств сторон по договору микрозайма, 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. Микрофинансовая организация обязана осуществить следующие действия при совершении 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 финансовой услуги информации;

7.1.2. согласование условий договора займа с учетом требований законодательства Российской Федерации, предъявляемых 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 продления срока возврата 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;

7.2.12. QR-код шириной не менее чем 20 мм, включающий следующую информацию:

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

ссылку (сетевой адрес) на официальный сайт микрофинансовой организации (при его наличии) в сети «Интернет»;

ссылку (сетевой адрес) на личный кабинет получателя финансовой услуги (при его наличии) в сети «Интернет»;

ссылку (сетевой адрес) на сайт саморегулируемой организации, членом которой является микрофинансовая организация, в сети «Интернет», а также ссылку (сетевой адрес) на страницу сайта этой саморегулируемой организации, содержащую форму для подачи жалоб и обращений;

ссылку (сетевой адрес) на официальный сайт Банка России в сети «Интернет», на страницу интернет-приемной Банка России, на страницу, содержащую государственный реестр микрофинансовых организаций, на страницу с решениями Банка России в отношении участников финансового рынка.

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

8. Заключительные положения

8.1. Настоящий Стандарт применяется по истечении 3 (трех) месяцев со дня его размещения на официальном сайте Банка России в сети «Интернет» в соответствии с частью 9 статьи 5 Федерального закона № 223-ФЗ.

8.2. Положения настоящего Стандарта не применяются к отношениям микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг, возникшим до дня начала применения настоящего Стандарта.

8.3. Со дня начала применения настоящего Стандарта не применять Базовый стандарт совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке (утвержден Банком России, Протокол от 27 апреля 2018 года № КФНП-12).