# 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 (протокол от 7 мая 2026 г. № КФНП-14)) (документ не вступил в силу)

См. сравнительный анализ Базового стандарта защиты прав и интересов клиентов МФО 2017 и 2026 гг.

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 - Базовый стандарт), разработан в соответствии со статьями 4, 5 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка" (далее - Закон № 223-ФЗ), Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" (далее - Закон № 151-ФЗ), Указанием Банка России от 30.05.2016 № 4027-У "О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также перечне операций (содержании видов деятельности) на финансовом рынке, подлежащих стандартизации в зависимости от вида деятельности финансовых организаций", Указанием Банка России от 03.02.2017 № 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". Базовый 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 Базового стандарта

1. Базовый 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;

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. Базовый стандарт обязателен к применению микрофинансовыми организациями вне

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

3. Микрофинансовая организация обязана обеспечить соблюдение требований Базового стандарта третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет микрофинансовой организации.

Микрофинансовая организация обязана включать в договор с таким третьим лицом положения, обязывающие третье лицо соблюдать требования Базового стандарта, а также меры, обеспечивающие соблюдение третьим лицом таких требований.

4. Если в Базовом стандарте не содержится указания на то, что соответствующее положение Базового стандарта применяется к договорам потребительского займа (микрозайма), Базовый стандарт применяется в том числе к договорам займа (микрозайма), заключенным в целях, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

## Статья 2. Основные понятия, используемые в Базовом стандарте

Для целей Базового стандарта используются следующие основные понятия:

1) **личный кабинет** - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте микрофинансовой организации или доступен по ссылке с главной (начальной) страницы официального сайта микрофинансовой организации и (или) в мобильном приложении, позволяющий получателю финансовой услуги получать информацию и (или) документы об исполнении им своих обязанностей по договору об оказании финансовой услуги и (или) взаимодействовать с микрофинансовой организацией посредством обмена сообщениями (информацией) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

2) **обращение** - направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем, правопреемником получателя финансовой услуги или лицом, указанным в пункте 6 статьи 18 Базового стандарта, а также поступившее в микрофинансовую организацию из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) (далее - Закон № 86-ФЗ) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление (за исключением заявления о предоставлении займа), жалоба, просьба или предложение, связанные с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной Законом № 151-ФЗ;

3) **официальный сайт микрофинансовой организации** - сайт в сети "Интернет", который содержит информацию о деятельности микрофинансовой организации, доменное имя которого входит в одну из групп доменных имен, составляющих российскую национальную доменную зону, владельцем которого является эта микрофинансовая организация;

4) **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;

5) **POS-микрозаем** - используется в значении, определенном в нормативном акте Банка России, устанавливающем форму, сроки, порядок составления и представления микрофинансовыми компаниями и микрокредитными компаниями отчетности в соответствии с частью 3 статьи 15 Закона № 151-ФЗ;

6) **реструктуризация задолженности** - используется в значении, определенном для реструктурирования задолженности в нормативном акте Банка России, устанавливающем порядок формирования микрофинансовыми организациями резервов на возможные потери по займам в соответствии с пунктом 5 части 4 статьи 14 Закона № 151-ФЗ;

7) **саморегулируемая организация** - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Законом № 223-ФЗ;

8) **финансовые услуги** - услуги по предоставлению микрозаймов и (или) иных займов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, и (или) юридических лиц;

9) **дополнительные услуги** - любые услуги (работы, товары), в том числе по договору страхования, предлагаемые, в том числе за дополнительную плату, к приобретению получателю финансовой услуги при предоставлении потребительского займа и (или) исполнении договора потребительского займа микрофинансовой организацией, действующей от собственного имени или по поручению и (или) от имени третьего лица;

10) **мобильное приложение** - программное обеспечение, применяемое получателем финансовой услуги с использованием переносного технического устройства (мобильного средства связи или компьютера, включая планшетный компьютер), подключенного к сети "Интернет", для взаимодействия с микрофинансовой организацией.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в Базовом 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 (при наличии), микрофинансовая организация обязана размещать информацию, предусмотренную федеральными законами, регулирующими соответствующую деятельность микрофинансовой организации, а также нормативными актами Банка России, в порядке и сроки, предусмотренные указанными законами, а также нормативными актами Банка России, в том числе разработанным в соответствии с пунктом 5.7 части 4 статьи 14 Закона № 151-ФЗ, и предусмотренную настоящим Базовым стандартом, включая следующую информацию:

1) полное и (при наличии) сокращенное фирменное наименование микрофинансовой организации, адрес микрофинансовой организации (место нахождения постоянно действующего исполнительного органа), информацию об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии), 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 Базового стандарта;

2) о способах (в том числе дополнительных способах в случае принятия микрофинансовой организацией обращений дополнительным способом) и адресах (в том числе адресах электронной почты) направления обращений получателя финансовой услуги в микрофинансовую организацию, в саморегулируемую организацию и в Банк России;

3) о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе посредством медиативных процедур, претензионного порядка или других способов внесудебного разрешения споров (при их наличии);

4) о факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг лица, действующего от имени и (или) за счет микрофинансовой организации, а также его наименование, идентификационный номер налогоплательщика, адрес, реквизиты лицензии или данные о внесении сведений в соответствующий реестр Банка России (при наличии), контактные данные (номер телефона, сайт в сети "Интернет" (при его наличии), адрес электронной почты для приема обращений;

5) 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;

6) о рисках, связанных с заключением получателем финансовой услуги договора о предоставлении финансовой услуги (выдаче потребительского займа или привлечении денежных средств микрофинансовой организацией) и исполнением получателем финансовой услуги его условий, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги, предусмотренную пунктами 2 и 3 настоящей статьи;

7) о финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации;

8) о правах получателя финансовой услуги при взыскании просроченной задолженности.

При изменении указанной в настоящем пункте информации, такая информация должна быть раскрыта микрофинансовой организацией в местах оказания услуг, в том числе на официальном сайте микрофинансовой организации (при наличии), в установленные соответствующими федеральными законами и нормативными актами Банка России сроки, а в иных случаях - не позднее пяти рабочих дней, следующих за днем ее выявления (получения, утверждения).

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

5) информацию о риске обращения взыскания на предмет залога в случае неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств по возврату заемных средств (информация предоставляется при заключении договора потребительского займа, обязательства заемщика по которому обеспечены залогом).

3. Микрофинансовая организация в соответствии с частью 4 статьи 9 Закона № 151-ФЗ предоставляет получателю финансовой услуги следующую информацию, включая информацию о рисках, связанных с заключением и исполнением соответствующего договора, указанного в подпункте 3.1 или 3.2 настоящей статьи:

3.1. В отношении договора займа, направленного на привлечение денежных средств получателя финансовой услуги:

1) о том, что привлекаемые микрофинансовой организацией денежные средства по такому договору не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации;

2) о рисках невозврата денежных средств, привлекаемых микрофинансовой организацией от получателей финансовых услуг по таким договорам, в том числе связанных с возможным банкротством микрофинансовой организации;

3) информацию о риске возможной частичной или полной потери денежных средств после приобретения получателями финансовых услуг ценных бумаг, выпускаемых микрофинансовой организацией;

4) о сумме займа;

5) о процентной ставке (процентных ставках) в процентах годовых или порядке ее (их) определения;

6) о расходах получателя финансовой услуги, связанных с заключением договора (комиссии и (или) иные расходы);

7) о сроке привлечения денежных средств, а также возможности и порядке его продления;

8) о порядке выплаты процентов, начисленных по договору займа, и возврата суммы займа, в том числе в случае досрочного возврата;

9) о порядке изменения условий договора займа, о досрочном прекращении договора займа, а также о последствиях изменения условий и досрочного прекращения договора займа.

3.2. В отношении договора личного страхования с физическим лицом, которому в целях обеспечения исполнения его обязательств по договору потребительского займа предоставляются услуги или совокупность услуг, в результате оказания которых он становится застрахованным лицом по договору личного страхования, - информацию, определенную в нормативном акте Банка России, разработанном на основании части 4 статьи 9 Закона № 151-ФЗ, в том числе:

1) о содержании этой услуги или совокупности этих услуг;

2) об обстоятельствах, влияющих на стоимость услуги или совокупности услуг;

3) о размере, способах и сроках (периодичности) оплаты услуги или совокупности услуг;

4) о последствиях неуплаты (уплаты не в полном размере или несвоевременной уплаты) услуги или совокупности услуг;

5) принимаемые страховщиком страховые риски, включая дополнительные страховые риски (при наличии), а также выгодоприобретателя по ним;

6) основания для отказа в осуществлении страховой выплаты;

7) основания для возврата страховой премии.

Микрофинансовая организация обязана предоставить получателю финансовой услуги информацию о добровольном характере финансовой услуги для получателя финансовых услуг, а также иную достоверную информацию.

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

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

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

2) без затрат или совершения дополнительных действий получателем финансовых услуг, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, 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 информации;

6) в случае предоставления информации на бумажном носителе - с изложением информации доступным языком (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов), в соответствии с Санитарными правилами и нормативами "Гигиенические требования к печатным учебным изданиям для общего образования и профессионального образования, электронным учебным изданиям. СанПиН 1.2.3685-21", утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации 28 января 2021 года № 2.

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), а в случае, если договором он не определен, - путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку. 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, если закон не устанавливает обязанность использовать специальные каналы связи.

3. Микрофинансовая организация по договору потребительского микрозайма в течение 3 лет с момента заключения этого договора (в отношении документа, указанного в подпункте 5 настоящего пункта - с момента прекращения обязательств получателя финансовой услуги по соответствующему договору) 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 уполномоченным лицом микрофинансовой организацией копии следующих документов, или обосновать невозможность предоставления таких документов:

1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора потребительского микрозайма;

2) подписанное получателем финансовой услуги заявление о предоставлении потребительского микрозайма (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);

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

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

5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору потребительского микрозайма.

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.

В случае запроса получателем финансовой услуги заверенных копий указанных выше документов в электронной форме они должны быть подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица микрофинансовой организации с возможностью скачивания такого документа с сертификатом усиленной квалифицированной электронной подписи, в том числе в целях представления в уполномоченные органы.

5. Документы, указанные в пункте 3 настоящей статьи, составляются на русском языке с изложением информации доступным языком и распечатываются с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов, в соответствии с Санитарными правилами и нормативами "Гигиенические требования к печатным учебным изданиям для общего образования и профессионального образования, электронным учебным изданиям. СанПиН 1.2.3685-21", утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации 28 января 2021 года № 2.

6. Документы (или их копии), указанные в подпунктах 1 - 4 пункта 3 настоящей статьи, предоставляются в срок, указанный в части 7 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ.

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", который ведется на бумажном и (или) электронном носителе в порядке, предусмотренном внутренними документами микрофинансовой организации (далее - Журнал).

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 срок, указанный в части 8 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ.

## Статья 5. Особенности предоставления информации на официальном сайте микрофинансовой организации (при наличии)

1. Раскрытие микрофинансовой организацией информации на официальном сайте этой микрофинансовой организации в сети "Интернет" осуществляется с учетом требований, установленных нормативным актом Банка России, разработанным на основании пункта 5.7 части 4 статьи 14 Закона № 151-ФЗ.

Официальный сайт микрофинансовой организации должен содержать раздел, описывающий структуру сайта, позволяющий в доступной форме определить местонахождение каждой страницы официального сайта в этой структуре.

2. Микрофинансовым организациям рекомендуется обеспечить наличие специальной версии официального сайта для слабовидящих.

3. Информация, размещаемая на официальном сайте микрофинансовой организации, должна отвечать следующим требованиям:

1) информация должна быть 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), не может быть обусловлен требованием регистрации получателя финансовой услуги или предоставления им персональных данных, а также требованием заключения им лицензионных или иных соглашений.

4. 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 21.12.2013 № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" (далее - Закон № 353-ФЗ), Законом № 151-ФЗ, 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.

5. Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта микрофинансовой организации либо страницы в сети "Интернет", содержащих информацию, указанную в пункте 4 настоящей статьи, не должна превышать 4 (четырех) 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).

6. Если получателю финансовой услуги предоставлен доступ к личному кабинету, микрофинансовая организация обязана обеспечить получателю финансовой услуги доступ в личном кабинете до момента полного исполнения обязательств по договору потребительского займа между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией, либо до момента перехода прав требования по обязательству третьему лицу (включая уступку права требования), а также в течение шести месяцев с указанного момента, 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 (при ее наличии).

## 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 Базового 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 финансовой организации в качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы в 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 финансовой 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 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. Способы взаимодействия микрофинансовой организации с получателем финансовой услуги

Для предоставления информации получателю финансовой услуги микрофинансовая организация обязана использовать согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги способы взаимодействия, не противоречащие законодательству Российской Федерации и внутренним документам микрофинансовой организации (телефонная связь; телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления и (или) способы обеспечения доступа получателя финансовой услуги к информации (например, размещение информации в личном кабинете получателя финансовой услуги (при наличии), иные способы взаимодействия), если иное не предусмотрено Базовым стандартом.

### Статья 9. 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) избегания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

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

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

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

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

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

### Статья 10. Информация, запрашиваемая микрофинансовой организацией у получателя финансовой услуги до заключения договора потребительского займа

В случаях, предусмотренных Законом № 353-ФЗ, микрофинансовая организация получает информацию, необходимую для оценки долговой нагрузки получателя финансовой услуги, в порядке, предусмотренном нормативными актами Банка России и осуществляет оценку долговой нагрузки получателя финансовой услуги по договору потребительского займа в случаях, предусмотренных Законом № 353-ФЗ, в порядке, установленном нормативными актами Банка России.

### Статья 11. Осуществление оценки платежеспособности получателя финансовой услуги

1. В целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги между одной микрофинансовой организацией и одним получателем финансовой услуги не может быть заключено 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.

2. 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.

3. Положения пунктов 1 и 2 настоящей статьи не распространяются:

1) на POS-микрозаймы;

2) на потребительские микрозаймы, выданные на льготных условиях (с процентной ставкой, не превышающей трехкратную ключевую процентную ставку, установленную Банком России на дату выдачи таких микрозаймов, но не более, чем 30% годовых);

3) на договоры потребительского займа, предусмотренные статьей 6.2 Закона № 353-ФЗ.

## Статья 12. 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 проинформировать получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона № 353-ФЗ.

2. Микрофинансовая организация обязана с учетом требований 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.

3. Способы и порядок взаимодействия с получателем финансовой услуги при возникновении у него просроченной задолженности по договору потребительского займа не должны противоречить Федеральному закону от 03.07.2016 № 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" (далее - Закон № 230-ФЗ).

## Статья 13. Реструктуризация задолженности

1. При наличии риска возникновения или увеличения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности. К порядку рассмотрения микрофинансовой организацией заявления о реструктуризации задолженности применяются положения главы 5 Базового стандарта с учетом особенностей, предусмотренных настоящей статьей.

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

3. Микрофинансовая организация рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед микрофинансовой организацией по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

1) смерть получателя финансовой услуги;

2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя

финансовой услуги или его близких родственников;

3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;

4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;

5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;

6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;

7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;

8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;

9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;

10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

4. Указанные в пункте 3 настоящей статьи факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято микрофинансовой организацией. Микрофинансовая организация обязана в доступной форме, в том числе посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте, довести до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запросить недостающие документы у получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и микрофинансовой организацией не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации микрофинансовая организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в порядке и в сроки, указанные в пункте 7 статьи 18 Базового 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. Микрофинансовая организация вправе в одностороннем порядке принять решение о прощении долга или уменьшении размера обязательств получателя финансовой услуги без подписания дополнительных соглашений с направлением получателю финансовой услуги уведомления о принятом решении, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

7. Настоящая статья Базового стандарта не применяется к случаям предоставления микрофинансовыми организациями льготного периода ("кредитных каникул") по договору займа в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### Статья 14. Увеличение срока возврата и суммы займа

1. Максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не может составлять более 5 (пяти) в течение 1 (одного) года, 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 13 Базового стандарта, если в указанном соглашении снижена процентная ставка за пользование микрозаймом по сравнению с действующими на момент подписания такого соглашения условиями указанного договора и (или) уменьшена общая сумма задолженности по договору потребительского микрозайма.

### Статья 15. Порядок и случаи фиксации телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, а также хранения соответствующей информации

1. Микрофинансовая организация по договору потребительского займа, имеющая право взаимодействовать с получателями финансовых услуг и (или) иными лицами способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 Закона № 230-ФЗ, обеспечивает ведение и хранение аудиозаписи всех случаев непосредственного взаимодействия с получателями финансовых услуг и иными лицами, направленного на возврат просроченной задолженности, запись всех телеграфных, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых при осуществлении взаимодействия с получателем финансовых услуг, направленного на возврат просроченной задолженности, и их хранение, а также хранение на бумажном носителе и в электронном виде всех документов, составленных и полученных в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, в порядке и сроки, предусмотренные частью 3 статьи 17.1 Закона № 230-ФЗ.

Микрофинансовая организация по договору потребительского займа, не имеющая право взаимодействовать с получателями финансовых услуг и (или) иными лицами способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 Закона № 230-ФЗ, должна обеспечить хранение на бумажном носителе и в электронном виде всех документов, составленных и полученных в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, в течение срока, установленного частью 7 статьи 17.1 Закона № 230-ФЗ.

2. Если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, 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.

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.

### Статья 16. 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 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 Базового 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 здоровья 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 Базового 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 Базового 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 здоровья, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и подпункта 4 пункта 2 настоящей статьи.

## Статья 17. 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, знать основы Закона № 151-ФЗ, Закона № 353-ФЗ, Закона № 230-ФЗ, уметь в доступной форме предоставить получателю финансовой услуги информацию, определенную в статье 3 Базового стандарта, 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 Базового стандарта и предусматривающим, в том числе:

1) порядок проведения обучения работников;

2) требования к периодичности прохождения соответствующих обучающих мероприятий работниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;

3) порядок проведения ежегодных проверок квалификации работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы;

4) процедуры проверки профессиональных навыков (оценка соответствия);

5) порядок фиксации результатов проведения обучения работников и оценки соответствия.

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

1) вводный (первичный) инструктаж;

2) целевой (внеплановый) инструктаж;

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

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

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

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

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

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

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

3) при переводе работника на другую постоянную работу в данной микрофинансовой

организации, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав получателей финансовых услуг недостаточно для выполнения новой трудовой функции;

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

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

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

## Глава 5. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

### Статья 18. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

1. Требования Базового стандарта о порядке рассмотрения обращений распространяются на все обращения, поступающие в микрофинансовую организацию от получателей финансовых услуг и связанные с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной Законом № 151-ФЗ, в том числе поступающие в микрофинансовую организацию из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Закона № 86-ФЗ.

2. 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.

3. 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.

4. 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 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.

5. Поступившее в микрофинансовую организацию обращение получателя финансовой услуги подлежит регистрации в Журнале в сроки, предусмотренные частью 5 статьи 9.1 Закона

№ 151-ФЗ, с отражением по каждому обращению следующих сведений:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц - фамилия, имя и отчество (при указании в обращении) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;

3) тематика обращения.

6. Ответ на обращение подлежит регистрации в Журнале не позднее рабочего дня, следующего за днем его отправления, с отражением по каждому ответу на обращение следующих сведений:

1) результат рассмотрения обращения;

2) дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

7. В случае получения микрофинансовой организацией обращения, содержащего информацию о неправомерном использовании третьими лицами персональных данных физических лиц с целью получения займа такими третьими лицами, микрофинансовая организация обязана:

1) в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения в микрофинансовую организацию, направить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, информацию о правах указанного физического лица, о дальнейших действиях микрофинансовой организации в связи с получением обращения, в том числе предусмотренных подпунктами 4 и 5 настоящего пункта, о сроках реализации данных мероприятий и информирования физического лица об их результатах, а также о возможности признания микрофинансовой организацией отсутствия у физического лица задолженности по займу и инициации соответствующей корректировки его кредитной истории в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 30.12.2004 № 218-ФЗ "О кредитных историях" (далее - Закон № 218-ФЗ), в случае выявления факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

2) при наличии запроса физического лица, указанного в договоре займа в качестве заемщика, предоставить ему договор займа, в отношении которого подано обращение, а также иные документы и сведения, которые были получены микрофинансовой организацией при заключении договора займа;

3) рассмотреть обращение в срок, установленный частью 7 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ;

4) проанализировать обстоятельства выдачи займа, включая содержание сведений, полученных при оформлении договора займа, действия, предпринятые микрофинансовой организацией для идентификации получателя финансовой услуги и дополнительного контроля, осуществляемого в соответствии с Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке, разработанным на основании статей 4 и 5 Закона № 223-ФЗ, в целях проверки достоверности полученных при оформлении договора займа сведений о заемщике, а также иную доступную информацию, которая может быть использована микрофинансовой организацией для формирования вывода о факте (признаках) выдачи займа физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, либо третьему лицу;

5) на время рассмотрения обращения прекратить взаимодействие с физическим лицом, указанным в договоре займа в качестве заемщика, для целей взыскания с него задолженности по займу. Обязанность, установленная настоящим абзацем, не распространяется на случаи повторной подачи таким физическим лицом обращения по договору займа, по которому микрофинансовой организацией проводились мероприятия, предусмотренные подпунктом 4 настоящего пункта, и в результате которых микрофинансовой организацией не было установлено факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

6) в случае установления по результатам мероприятий, предусмотренных подпунктом 4 настоящего пункта, факта (признаков) выдачи займа третьему лицу сообщить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, об отсутствии у него задолженности по займу, прекратить процедуру взыскания с него задолженности по займу, в том числе осуществляемого в судебном порядке и (или) порядке исполнительного производства, а также обратиться в бюро

кредитных историй, в которое (которые) была предоставлена информация о выданном займе, с заявлением о соответствующей корректировке кредитной истории в порядке, предусмотренном Законом № 218-ФЗ. Реализация предусмотренных настоящим подпунктом обязанностей должна быть осуществлена микрофинансовой организацией в срок, установленный частью 7 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ;

7) в случае неустановления по результатам мероприятий, предусмотренных подпунктом 4 настоящего пункта, факта (признаков) выдачи займа третьему лицу направить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, информацию о содержании полученной в ходе проведения проверочных мероприятий информации и сделанных на ее основании выводов об отсутствии факта (признаков) выдачи микрофинансовой организацией займа третьему лицу, а также возобновлении микрофинансовой организацией процедуры взыскания с физического лица, указанного в договоре займа в качестве заемщика, задолженности по займу.

Ответ на обращение, а также информация, направляемые в соответствии с настоящим пунктом Базового стандарта, направляются микрофинансовой организацией в порядке и сроки, установленные частями 7 и 10 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ;

8) не ставить возможность рассмотрения микрофинансовой организацией обращения и урегулирования описанной в обращении ситуации в зависимость от совершения физическим лицом, указанным в договоре займа в качестве заемщика, каких-либо дополнительных действий, включая подачу соответствующих заявлений в правоохранительные и (или) судебные органы, а также предоставление в микрофинансовую организацию каких-либо подтверждающих документов от сторонних коммерческих организаций. Предлагая физическому лицу предоставить дополнительную информацию для целей рассмотрения обращения, микрофинансовая организация обязана довести до его сведения, что отказ или невозможность предоставления такой информации не влияет на принятие решения о рассмотрении обращения.

8. Направление ответа получателю финансовой услуги по результатам рассмотрения его обращения, включая порядок запроса дополнительных документов и материалов для рассмотрения такого обращения, порядок его рассмотрения, включая сроки, формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение осуществляется в порядке, установленном статьей 9.1 Закона № 151-ФЗ. Ответ на обращение должен быть мотивирован. В определенных статьей 9.1 Закона № 151-ФЗ случаях получателю финансовой услуги направляется уведомление об оставлении обращения получателя финансовых услуг без ответа по существу.

9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения подписываются единоличным исполнительным органом, заместителем единоличного исполнительного органа или иным уполномоченным ими лицом и направляются получателю финансовых услуг способами, предусмотренными частью 10 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ.

10. Ответ на обращение по существу не дается микрофинансовой организацией в случаях, предусмотренных частью 13 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ.

11. В случае если на обращение получателя финансовой услуги не может быть дан ответ, удовлетворяющий требования получателя финансовой услуги, микрофинансовой организации рекомендуется предложить получателю финансовой услуги, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

### Статья 19. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

Микрофинансовая организация в местах оказания финансовых услуг, в том числе путем публикации на официальном сайте микрофинансовой организации (при наличии), информирует получателей финансовых услуг о необходимости указания в обращении фамилии (наименования) получателя финансовой услуги и адреса, по которому должен быть направлен ответ, а также о

рекомендациях по включению в обращение получателей финансовых услуг 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, отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействия) 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.

### Статья 20. Анализ обращений получателей финансовых услуг 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 21. 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.

4. Микрофинансовая организация и получатель финансовой услуги при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе претензионный порядок, медиативные процедуры, переговоры.

Микрофинансовая организация и получатель финансовой услуги взаимодействуют с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг".

## Глава 6. Предложение дополнительных услуг

### Статья 22. Правила предложения дополнительных услуг

1. Предложение микрофинансовыми организациями получателю финансовых услуг дополнительных услуг осуществляется в порядке, установленном статьей 7 Закона № 353-ФЗ, с учетом особенностей, установленных настоящей статьей.

2. В рамках Базового стандарта под предложением микрофинансовой организацией приобрести дополнительные услуги понимается предложение, сделанное получателю финансовой услуги, являющему заемщиком по договору потребительского займа или обратившемуся за получением потребительского займа, как непосредственно микрофинансовой организацией, так и привлеченным ею третьим лицом, действующим от имени микрофинансовой организации или от своего имени, но в интересах микрофинансовой организации.

3. В случае предложения получателю финансовой услуги приобрести одну или несколько дополнительных услуг, в том числе на этапах, отличных от заключения договора займа (например, на этапе исполнения договора, в том числе продления его действия), микрофинансовая организация обязана обеспечить возможность заемщику отказаться от приобретения дополнительных услуг в отношении каждой дополнительной услуги в отдельности, если каждая такая дополнительная услуга может быть приобретена отдельно от других дополнительных услуг.

Не допускается предложение получателю финансовой услуги дополнительных услуг, указанных в пункте 3 части 4 статьи 6 Закона № 353-ФЗ, совместно с дополнительными услугами, не указанными в пункте 3 части 4 статьи 6 Закона № 353-ФЗ, в составе единого пакета дополнительных услуг.

4. На всех этапах предоставления дополнительной услуги, включая этап предложения такой услуги и заключения договора о ее предоставлении, получателю финансовой услуги должна быть доступна вся информация об условиях дополнительной услуги.

Получателю финансовой услуги микрофинансовой организацией должна быть предоставлена информация о лице, оказывающем дополнительную услугу, о влиянии отказа от дополнительной услуги на условия договора потребительского займа (за исключением условия о сумме потребительского займа (лимита кредитования)), о контактных данных лица, которому может быть заявлен такой отказ в соответствии с требованиями Закона № 353-ФЗ.

5. Информация о всех дополнительных услугах, не указанных в пункте 3 части 4 статьи 6 Закона № 353-ФЗ, должна включаться в одно заявление.

6. Признаются недопустимыми следующие условия предоставления дополнительных услуг:

1) наличие предустановленных согласий на приобретение дополнительных услуг, несогласий с отказом от приобретения дополнительной услуги (двойное отрицание), а также использование неясных формулировок, способных ввести получателя финансовой услуги в заблуждение относительно содержания и смысла условия об отказе или согласии на предоставление дополнительных услуг (в том числе о согласии заемщика с отказом от предоставления дополнительной услуги (согласие с отрицанием));

2) отвлечение (акцентирование) внимания получателя финансовой услуги от каких-либо (на каких-либо) условий (условиях) предоставления дополнительной услуги или усложнение ее прочтения (в том числе посредством применения в названных целях визуальных приемов, в том числе выделение отдельной информации посредством особого кегля, цвета или контраста шрифта, интерлиньяжа (межстрочный интервал), кернинга (межсимвольный интервал) и любого иного типографского параметра текста), а равно сокрытие от получателя финансовых услуг невыгодных условий и рисков посредством использования указанных визуальных приемов;

3) отсутствие предварительного уведомления получателя финансовой услуги о том, что в случае его последующего отказа от приобретенной дополнительной услуги, которая признается оказанной полностью или частично до истечения срока, указанного в пункте 3 части 2.1 статьи 7 Закона № 353-ФЗ, возврат денежных средств, уплаченных за такую дополнительную услугу, невозможен полностью или частично.

## Глава 7. Осуществление саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Базового стандарта

### Статья 23. Порядок осуществления саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Базового 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 Базового 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 Базового 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 Базового стандарта, осуществляется с учетом требований Базового стандарта, внутренних стандартов саморегулируемой организации и законодательства Российской Федерации.

## Глава 8. Заключительные положения

### Статья 24. Вступление Базового стандарта в силу

1. Базовый стандарт применяется с 1 июля 2026 года.

2. Со дня применения Базового стандарта 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 (утвержден Банком России, Протокол от 22.06.2017 № КФНП-22).