

«УТВЕРЖДАЮ»:
Директор ООО МКК «НЗ»

_____ **З.А. Стольникова**
(подпись)

«01» декабря 2020 г.

**СТАНДАРТЫ
РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ И
УСЛУГ**

ООО Микрокредитная компания «НЗ»

Кисловодск 2020

Содержание

1. Общие положения
2. Основные понятия и сокращения
3. Права получателей финансовых услуг
4. Обязанности получателей финансовых услуг
5. Обязанности и права организации при предложении финансовых услуг
6. Обязанности и права организации при реализации финансовых услуг
7. Инструменты мотивации соблюдения Стандартов сотрудниками организации
8. Особенности предоставления информации на официальном сайте организации.

Приложения:

Приложение 1. Условия предоставления, использования и возврата потребительского займа.

Приложение 2. Порядок 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 в организации.

Приложение 3. Общие сведения об организации.

Приложение 4. Финансовые услуги организации.

Приложение 5. Дополнительные услуги организации.

Приложение 6. Уведомление о рисках связанных с заключением и исполнением клиентом договора об оказании финансовой услуги.

Приложение 7. Права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности.

Приложение 8. Способы и адреса для направления обращений получателей финансовых услуг в организацию, в СРО и Банк России

Приложение 9. Способы защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги в организации

Приложение 10. Рекомендации по защите информации получателя финансовых услуг от рисков ее использования в незаконных финансовых операциях

1. Общие положения

1.1. Настоящие Стандарты реализации финансовых инструментов и услуг (далее–Стандарты) утверждаются Директором ООО МКК «НЗ» (далее-руководитель) и применяются с целью предотвращения риска нанесения ущерба правам и законным интересам граждан при предложении и реализации им финансовых услуг вследствие недобросовестных действий сотрудников ООО МКК «НЗ» (далее – организация);

1.2. Стандарты разработаны в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях";
- Федеральным законом от 03.07.2016 N 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";
- Федеральным законом от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)";
- Федеральным законом 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг";
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Положением Банка России от 17.04.2019 № 684-П "Положение об установлении обязательных для некредитных финансовых организаций требований к обеспечению защиты информации при осуществлении деятельности в сфере финансовых рынков в целях противодействия осуществлению незаконных финансовых операций"
- Указанием Банка России от 02.04.2019 N 5114-У "Об установлении экономических нормативов для микрокредитной компании, привлекающей денежные средства физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, являющихся учредителями (участниками, акционерами), и (или) юридических лиц в виде займов";

- Базовым стандартом 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 22.06.2017г.);
- Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке(утв. Банком России, Протокол от 27.04.2018 N КФНП-12);
- Информационным письмом Банка России от 24.03.2020 № ИН-01-59/27;
- Информационным письмом Банка России от 15.05.2020 № ИН-06-59/89;
- Информационным письмом Банка России от 28 мая 2020 г. N ИН-06-59/93;
- Иными правовыми актами Российской Федерации и Банка России.

1.3. Сотрудники организации, а также третьи лица (агенты, представители, иные-при наличии), участвующие в предложении и реализации гражданам финансовых услуг, обязаны ознакомиться со Стандартами и исполнять их требования;

1.4. В случае изменения законодательства Российской Федерации, правовых актов Банка России и саморегулируемой организации в сфере финансовых услуг организация приводит Стандарты в соответствие с требованиями этих актов не позднее дня вступления в силу таких изменений. Стандарты также пересматриваются организацией в целях актуализации содержащихся в них сведений, повышения эффективности деятельности по оказанию финансовых услуг и исключения риска нанесения ущерба правам и законным интересам граждан.

2. Основные понятия и сокращения

Финансовые услуги – оказываемые организацией физическим лицам услуги по предоставлению потребительского займа, услуги по договору поручительства, залога, иному договору на оказание финансовой услуги;

Получатель финансовой услуги (ПФУ) – физическое лицо, обратившееся в организацию с целью получить (получающее или уже получившее) финансовую услугу в соответствии с договором на оказание финансовой услуги;

Заемщик - физическое лицо, обратившееся в организацию с намерением получить, получающее или получившее потребительский заем;

Должник – получатель финансовой услуги, имеющий просроченное денежное обязательство перед организацией по договору о предоставлении финансовой услуги;

Место оказания финансовой услуги - место приема заявлений получателей финансовых услуг о предоставлении услуг, место нахождения организации, в том числе ее обособленного подразделения или третьего лица (агента, комиссионера, представителя, иного), действующего по поручению, от имени и за счет организации на основании гражданско-правового договора или доверенности, официальный сайт организации (при наличии) или иное место, в котором осуществляется предоставление, раскрытие информации об оказании финансовой услуги, а также заключение и исполнение договора;

Обращение получателя финансовой услуги - направленное в организацию получателем финансовой услуги, его представителем или правопреемником в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа или сообщения заявление, жалоба, просьба, запрос или предложение, касающееся оказания организацией финансовых услуг;

Реструктуризация задолженности – согласованное с должником решение организации или, в установленных законодательством случаях, обязательное для организации решение по требованию должника в отношении его задолженности, влекущее изменение порядка и (или)

срока возврата и(или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа, рассрочка или отсрочка платежа;

Раскрытие сведений – раскрытие организацией всем получателям финансовых услуг в местах оказания услуг организации предусмотренных законодательством, базовыми стандартами и настоящими Стандартами сведений в установленной форме;

Предоставление сведений и документов – предоставление организацией по запросу (обращению) получателя финансовой услуги предусмотренных законодательством, базовыми стандартами и настоящими Стандартами сведений и документов в установленной форме;

Официальный сайт - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат организации;

151 – обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях";

353 – обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)";

230 – обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 03.07.2016 N 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";

115 - обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 7 августа 2001 г. 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма" (с изменениями и дополнениями)-(далее - Федеральный закон);

218 - обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 30.12.2004г. № 218-ФЗ «О кредитных историях»;

123 - обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг";

684 – обозначение нормы, предусмотренной Положением Банка России от 17.04.2019 № 684-П "Положение об установлении обязательных для некредитных финансовых организаций требований к обеспечению защиты информации при осуществлении деятельности в сфере финансовых рынков в целях противодействия осуществлению незаконных финансовых операций";

5114 - обозначение нормы, предусмотренной Указанием Банка России от 02.04.2019 N 5114-У "Об установлении экономических нормативов для микрокредитной компании, привлекающей денежные средства физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, являющихся учредителями (участниками, акционерами), и (или) юридических лиц в виде займов";

БСЗ - обозначение нормы, предусмотренной Базовым стандартом 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 22.06.2017г.)

БСО - обозначение нормы, предусмотренной Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке (утв. Банком России, Протокол от 27.04.2018 N КФНП-12);

3.Права получателей финансовых услуг

3.1.При защите своих прав и законных интересов получатель финансовой услуги вправе:

- обращаться в организацию, в СРО, в котором состоит организация, в Банк России и иные государственные органы и общественные организации с жалобами и заявлениями; БСЗ

- обращаться в случае отказа от выполнения его распоряжения по основаниям противодействия легализации(отмывания) доходов, полученных незаконным путем, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения с документами и сведениями, указывающими на отсутствие оснований для отказа, сначала в организацию, а в случае получения от нее сообщения о невозможности устранения оснований, в соответствии с которыми ранее было принято решение об отказе от проведения операции, обратиться с заявлением в Межведомственную комиссию при Банке России; 115

- в случае уступки организацией права требования по займу заемщик сохраняет в отношении нового кредитора все права, предоставленные ему в отношении первоначального кредитора в соответствии с федеральными законами.353

- обжаловать действия(бездействие) организации в суде с учетом установленных 123-ФЗ ограничений;

3.2.При получении информации о финансовых услугах получатель финансовой услуги вправе:

- ознакомиться с информацией, которую организация обязана размещать в местах оказания финансовых услуг (Приложения 1-10) и получить копии документов, содержащих вышеуказанную информацию по запросу бесплатно. БСЗ
- требовать от организации пояснений вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, а организация обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. БСЗ
- -ознакомиться с правилами предоставления микрозаймов, утвержденными организацией (заемщик, подавший заявление на предоставление микрозайма в организацию).151
- - получать полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления микрозайма, включая информацию о всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма (заемщик, подавший заявление на предоставление микрозайма в организацию).151
- -сообщить организации о своем согласии на получение потребительского займа на условиях, указанных в индивидуальных условиях договора потребительского займа, в течение пяти рабочих дней со дня предоставления заемщику индивидуальных условий договора, если больший срок не установлен организацией. По требованию заемщика в течение указанного срока организация бесплатно предоставляет ему общие условия договора потребительского займа соответствующего вида.353

3.3. При заключении и исполнении договора на оказание финансовой услуги получатель финансовой услуги вправе:

- -подписать с использованием аналога собственноручной подписи способом, подтверждающим ее принадлежность заемщику в соответствии с требованиями федеральных законов документы, необходимые для заключения договора потребительского займа, включая индивидуальные условия договора потребительского займа и заявление о предоставлении потребительского займа, и направить организации через информационно-телекоммуникационные сети, в том числе сети "Интернет". 353
- -дать организации письменное согласие на заключение договора и (или) на оказание услуги в заявлении о предоставлении потребительского займа, включающего в индивидуальные условия обязанности заемщика заключить другие договоры либо пользоваться услугами организации или третьих лиц за плату в целях заключения договора потребительского займа или его исполнения.353
- -распоряжаться денежными средствами, полученными по договору микрозайма, в порядке и на условиях, которые установлены договором микрозайма.151
- -отказаться от получения потребительского займа полностью или частично, уведомив об этом организацию до истечения установленного договором срока его предоставления.353
- -досрочно вернуть всю сумму потребительского займа без предварительного уведомления организации с уплатой процентов за фактический срок кредитования в течение четырнадцати календарных дней с даты получения потребительского займа .353
- -досрочно вернуть всю сумму потребительского займа или ее часть без предварительного уведомления организации с уплатой процентов за фактический срок кредитования в течение тридцати календарных дней с даты получения потребительского займа, предоставленного с условием использования заемщиком полученных средств на определенные цели.353
- - досрочно вернуть всю сумму полученного потребительского займа или ее часть, уведомив об этом организацию способом, установленным договором потребительского займа, не менее чем за тридцать календарных дней до дня возврата потребительского займа, если более короткий срок не установлен договором потребительского займа.353
- - получать по запросу один раз в месяц бесплатно и любое количество раз за плату следующую информацию:
 - 1)размер текущей задолженности заемщика перед организацией по договору потребительского займа;
 - 2)даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заемщика по договору потребительского займа;
 - 3) иные сведения, указанные в договоре потребительского займа.353
- -бесплатно (но не более одного раза по одному договору потребительского займа) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, получать заверенные организацией копии следующих документов:
 - 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;
 - 2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);
 - 3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство

платежа), а для POS-микрораймов - 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. БСЗ

- -направить в организацию заявление с предъявлением требований, связанных с оказанием финансовых услуг. 123:

3.4. При возникновении просроченной задолженности должник вправе:

-получить не позднее 3-х рабочих дней с даты обращения в организацию график платежей по договору займа, а также структуру и размер текущей задолженности 230

-получать от организации и его представителя ответы на свои обращения, касающиеся просроченной задолженности, не позднее тридцати дней со дня получения ими такого обращения. 230

1)направить в организацию требование о предоставлении льготного периода(кредитных каникул) в соответствии с Федеральным законом от 03.04.2020 N 106-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа". 353

2)направить в организацию заявление о реструктуризации просроченной задолженности. БСЗ

В случае не заключения соглашения между организацией и должником в соответствии с вышеуказанными п.п.1) - 2) должник вправе:

-в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления ему претензии организацией исполнить обязательства, указанные в претензии, в досудебном порядке. БСЗ

-обратиться при возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа в организацию с заявлением о реструктуризации задолженности в случаях, установленных БСЗ;

-по итогам рассмотрения организацией заявления о реструктуризации просроченной задолженности по договору потребительского займа заключать с организацией дополнительное соглашение(соглашения) о реструктуризации задолженности. БСЗ

-заключить с организацией соглашение о дополнительных к установленным 230-ФЗ способам взаимодействия и в любой время отказаться от исполнения указанного соглашения, сообщив об этом организации. 230

-отказать организации во взаимодействии с третьими лицами(родственниками, сослуживцами, соседями) должника по вопросам просроченной задолженности или в любое время отозвать данное им ранее согласие на такое взаимодействие. 230

-отказать организации передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, кроме случая, когда лицо, действующее от имени и (или) в интересах организации, является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр. 230

-не взаимодействовать с организацией/представителем организации по вопросам просроченной задолженности, не рассматривать направленные на возврат просроченной задолженности сообщения организации, переданные посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи в дни, в сроки и в количестве, установленные 230-ФЗ:

-в начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе организации или лица, действующего от ее имени и (или) в ее интересах, требовать сообщить должнику:

- 1) фамилию, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;
- 2) фамилию, имя и отчество (при наличии) либо наименование организации, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах. 230

-направить(и в любое время отменить) организации и (или) лицу, действующему от ее имени и (или) в ее интересах, заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного должником представителя, которым в этом случае может быть только адвокат. 230

-направить(и в любое время отменить) организации и (или) лицу, действующему от ее имени и (или) в ее интересах, заявление об отказе от взаимодействия не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства. 230

-получать от организации и ее представителя ответы на свои обращения, касающиеся просроченной задолженности, не позднее тридцати дней со дня получения ими такого обращения. 230

-требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда должнику и иным лицам, причиненного неправомерными действиями организации и лица, действующего от ее имени и (или) в ее интересах. 230

-в любое время отказаться от исполнения письменного соглашения между должником и организацией или лицом, действующим от ее имени и (или) в ее интересах, в котором предусмотрены способы взаимодействия с должником организации или лица, действующего от ее имени и (или) в ее интересах, сообщив об этом организации и (или) лицу, действующему от ее имени и (или) в ее интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку. В случае получения такого уведомления организация и (или) лицо, действующее от ее имени и (или) в ее интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением.230

-направить организации и (или) лицу, действующему от ее имени и (или) в ее интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником путем личной встречи, телефонных переговоров, телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, с указанием на:

- осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
- отказ от взаимодействия.230

-фиксировать исходящую и входящую информацию о телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности при любом виде займа. БСЗ

-получать у организации сведения о фиксации взаимодействия с ним, в том числе по вопросам просроченной задолженности, по договору потребительского займа. БСЗ

-разрешить спор по просроченной задолженности в досудебном порядке, в т.ч. посредством процедуры медиации(при наличии в договоре займа медиативной оговорки). БСЗ

4. Обязанности получателей финансовых услуг

4.1. При заключении и исполнении договора займа заемщик обязан:

-представить по требованию организации документы и сведения, необходимые для решения вопроса о предоставлении микрозайма и исполнения обязательств по договору микрозайма, в порядке и на условиях, которые установлены правилами предоставления микрозаймов. 151

- уведомить организацию в порядке, установленном договором потребительского займа, об изменении контактной информации, используемой для связи с ним, об изменении способа связи организации с ним. 353

-обеспечить возможность осуществления контроля за целевым использованием потребительского займа в случае его предоставления организацией. 151

- уплатить организации проценты по договору на возвращаемую сумму включительно до дня фактического возврата соответствующей суммы займа или ее части в случае досрочного возврата всей суммы потребительского займа или ее части. 353

4.2. При возникновении просроченной задолженности должник обязан:

-указать в заявлении должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты(в случае направления организации такого заявления). 230

5. Обязанности и права организации при предложении финансовых услуг

5.1. Организация в местах оказания услуг раскрывает следующую информацию:

1)Правила предоставления микрозаймов.151

2)Условия предоставления, использования и возврата потребительского займа. 353 (Приложение 1)

3)Порядок 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 в организации. БСЗ (Приложение 2)

4)Общие сведения об организации. БСЗ (Приложение 3)

5)Финансовые услуги организации. БСЗ (Приложение 4)

6)Дополнительные услуги организации. БСЗ (Приложение 5)

7) Уведомление о рисках связанных с заключением и исполнением клиентом договора об оказании финансовой услуги. БСЗ (Приложение 6)

8)Права получателя финансовой при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности. БСЗ (Приложение 7)

9)Способы и адреса для направления обращений получателей финансовых услуг в организацию, в СРО и Банк России. БСЗ(Приложение 8)

10)Способы защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги в организации. БСЗ(Приложение 9)

11) Рекомендации по защите информации получателя финансовых услуг от рисков ее использования в незаконных финансовых операциях. 684(Приложение 10)

12) О возможности установления Льготного периода (на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также по иным каналам взаимодействия с заемщиками). Информационное письмо Банка России № ИН-06-59/89 от 15.05.2020

5.2. При предложении финансовых услуг организация:

-обязана проинформировать заемщика о том, что организация включена в государственный реестр микрофинансовых организаций, и по его требованию предоставить копию документа, подтверждающего внесение сведений о юридическом лице в государственный реестр микрофинансовых организаций. 151

-обязана рассчитывать в установленных случаях показатель долговой нагрузки (ПДН) заемщика и принимать решение о предоставлении займа, оказании иной финансовой услуги с учетом этого показателя и оценки уровня платежеспособности заемщика; 5114

- обязана предоставить заемщику по его требованию индивидуальные и общие условия договора потребительского займа.353

- обязана предоставить заемщику по его требованию документ, содержащий информацию о дате приема к рассмотрению его заявления о предоставлении потребительского займа в случае, если заемщик по требованию организации оформил заявление о предоставлении потребительского займа, но решение о заключении этого договора не может быть принято в его присутствии.353

- обязана предоставить заемщику по его требованию информацию о способе бесплатного исполнения денежного обязательства по договору потребительского займа в населенном пункте по месту получения заемщиком оферты (предложения заключить договор) или по указанному в договоре потребительского займа месту нахождения заемщика.353

-обязана проинформировать заемщика об условиях договора микрозайма, о возможности и порядке изменения его условий по инициативе организации и заемщика, о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, а также с нарушением условий договора микрозайма. 151

-обязана предоставить заемщику информацию о суммах и датах платежей заемщика по договору потребительского займа или порядке их определения с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по потребительскому займу, и сумм, направляемых на погашение процентов, - в каждом платеже, а также общей суммы выплат заемщика в течение срока действия договора, определенной исходя из условий договора, действующих на дату его заключения (график платежей по договору потребительского займа). Данное требование не распространяется на случай предоставления потребительского займа с лимитом кредитования.353

-обязана при рассмотрении заявления заемщика до заключения договора потребительского займа запросить у него и(или) получить из иных источников информацию, предусмотренную БСЗ, БСО, Указанием Банка России № 5114-У и утвержденной организацией Методикой расчета Показателя долговой нагрузки(ПДН) и провести оценку платежеспособности и рассчитать его ПДН;

-обязана фиксировать обращения получателя финансовых услуг, поступившие в организацию в форме письменного и (или) электронного документа, а также с использованием средств подвижной радиотелефонной связи с абонентского номера, информация о котором предоставлена заемщиком организации как при предложении, так и

при реализации услуг, и отвечать на эти обращения. БСЗ, Информационное письмо Банка России № ИН-06-59/89 от 15.05.2020

- обязана сообщать получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним. БСЗ

- обязана рассмотреть заявление получателя (потребителя) финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

- 1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней;
- 2) в течение тридцати дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях. 123

- вправе получить согласие заемщика на получение его кредитного отчета, в том числе в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью в случае, если ее использование предусмотрено соглашением между заемщиком и организацией. 218

- вправе потребовать от заемщика застраховать за свой счет от рисков утраты и повреждения заложенное имущество на сумму, не превышающую размера обеспеченного залогом требования, а также застраховать иной страховой интерес заемщика. 353

- вправе по результатам рассмотрения заявления заемщика о предоставлении потребительского займа отказать заемщику в заключении договора без объяснения причин, если федеральными законами не предусмотрена обязанность кредитора мотивировать отказ от заключения договора. Информация об отказе от заключения договора потребительского займа либо предоставления потребительского займа или его части направляется организацией в бюро кредитных историй. 353

- вправе выбрать форму, способ и средства рекламирования своих финансовых услуг с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и БСЗ.

- вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. БСЗ

- вправе не отвечать на обращение заемщика или иного получателя финансовых услуг, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги и в иных установленных БСЗ случаях;

- не вправе предлагать заемщику процентную ставку по договору потребительского займа более 1 процента в день. 353

- не вправе изменять в одностороннем порядке предложенные заемщику индивидуальные условия договора потребительского займа в течение пяти рабочих дней со дня их получения заемщиком, если больший срок не установлен кредитором. 353

- не вправе предоставлять заемщикам некорректные сведения о порядке и условиях установления Льготного периода, а также о возможности подачи предусмотренного Федеральным законом № 106-ФЗ требования. Информационное письмо Банка России № ИН-06-59/89 от 15.05.2020

- 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". БСЗ

-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). БСЗ

-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) избежание ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам. БСЗ

- не вправе заключать более 9 (девяти) договоров потребительского микрозайма, срок возврата 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 организацией заявления на получение очередного потребительского микрозайма от получателя финансовой услуги. (кроме POS-микрозаймов и займов, выданных на льготных условиях, с процентной ставкой, не превышающей трехкратную ключевую процентную ставку, установленную Банком России на дату выдачи таких микрозаймов). БСЗ

-не вправе заключать с получателем финансовой услуги договор потребительского микрозайма, срок возврата по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у получателя финансовой услуги обязательств перед организацией по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней(кроме POS-микрозаймов и займов, выданных на льготных условиях, с процентной ставкой, не превышающей трехкратную ключевую процентную ставку, установленную Банком России на дату выдачи таких микрозаймов). БСЗ

6.Обязанности и права организации при реализации финансовых услуг

6.1.После заключения договора потребительского займа организация:

-обязана гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков. 151

-обязана направить заемщику в порядке, установленном договором потребительского займа, следующие сведения или обеспечить доступ к ним:

- 1)размер текущей задолженности заемщика перед организацией по договору потребительского займа,
- 2)даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заемщика по договору.353

- обязана направить заемщику в порядке, установленном договором потребительского займа с лимитом кредитования после его заключения, но не реже чем один раз в месяц, если в течение предыдущего месяца у заемщика изменялась сумма задолженности, бесплатно следующие сведения или обеспечить доступ к ним:

- 1)размер текущей задолженности заемщика перед организацией;
- 2)даты и размеры произведенных за предшествующий месяц платежей и предстоящего платежа заемщика по договору потребительского займа;
- 3)доступная сумма потребительского займа с лимитом кредитования.353

-обязана при досрочном возврате части потребительского займа в порядке, установленном договором, предоставить заемщику полную стоимость потребительского займа в случае, если досрочный возврат займа привел к изменению полной стоимости потребительского займа, а

также уточненный график платежей по договору, если такой график ранее предоставлялся заемщику. 353

-обязана сообщать в БКИ информацию, предусмотренную 218-ФЗ «О кредитных историях»;

-обязана обеспечить получение, хранение, обработку, предоставление и защиту персональных данных заемщика в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 N152-ФЗ "О персональных данных".

- обязана обеспечить защиту имеющей к заемщику отношение финансовой информации и довести до него информацию о возможных рисках получения несанкционированного доступа к защищаемой информации с целью осуществления финансовых операций лицами, не обладающими правом их осуществления и о мерах по предотвращению несанкционированного доступа к защищаемой информации. 684

-обязана зафиксировать обращение получателя финансовой услуги, принять решение по полученному ею обращению и проинформировать ПФУ об этом решении. БСЗ

- вправе в случае нарушения заемщиком предусмотренной договором потребительского займа обязанности целевого использования займа, предоставленного с условием использования заемщиком полученных средств на определенные цели, отказаться от дальнейшего кредитования заемщика по договору потребительского займа и (или) потребовать полного досрочного возврата потребительского займа. 353

-вправе уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского займа, уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пени), а также изменить общие условия договора потребительского займа при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору. При этом организация в порядке, установленном договором, обязана направить заемщику уведомление об изменении условий договора, а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора.353

6.2. При возникновении просроченной задолженности заемщика организация:

-обязана направить заемщику информацию о просроченной задолженности бесплатно способом и в срок, которые предусмотрены договором потребительского займа, но не позднее семи дней с даты возникновения просроченной задолженности. 353

-обязана направить заемщику претензию для разрешения спора в досудебном порядке. БСЗ

-обязана обеспечить возможность получения от заемщиков требования о предоставлении Льготного периода дистанционно, в том числе с использованием средств подвижной радиотелефонной связи. Информационное письмо Банка России № ИН-06-59/89 от 15.05.2020

-обязана удовлетворить требование заемщика о предоставлении льготного периода(кредитных каникул) в соответствии с Федеральным законом от 03.04.2020 N 106-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа". 353

-обязана информировать заемщика в случае несоответствия жизненных обстоятельств заемщика и размера займа установленным статьей 6 Федерального закона № 106-ФЗ условиям для предоставления Льготного периода как об альтернативных способах

реструктуризации займа, так и об иных основаниях реструктуризации займа. Информационное письмо Банка России № ИН-06-59/89 от 15.05.2020

- обязана раскрывать заемщикам особенности и различия между Льготным периодом и Собственными программами. В случае если организация помимо Льготного периода предлагает заемщику Собственные программы, в целях более полного информирования заемщика обязана доводить до его сведения информацию обо всех условиях как Собственных программ, так и Льготного периода, исключив при этом искажение смысла доводимой до заемщика информации, которая может привести к введению в заблуждение относительно условий Льготного периода и Собственных программ, в том числе в части предстоящих расходов заемщика и порядка погашения займа. Информационное письмо Банка России № ИН-06-59/89 от 15.05.2020

- обязана фиксировать при выборе заемщиком способа реструктуризации займа (Собственная программа или Льготный период) волю заемщика относительно выбранного им способа реструктуризации займа и условий реструктуризации. Информационное письмо Банка России № ИН-06-59/89 от 15.05.2020

- обязана рассмотреть заявление заемщика о реструктуризации просроченной задолженности в установленных БСЗ случаях, если предоставление Льготного периода невозможно;

- обязана рассматривать обращение заемщика об изменении условий договора займа и информировать заемщика о принятом решении в срок, не превышающий пяти дней со дня получения обращения заемщика. Информационное письмо Банка России от 28 мая 2020 г. N ИН-06-59/93

- обязана в случае принятия решения об удовлетворении обращения заемщика об изменении условий договора займа осуществлять изменение договора займа со дня направления заемщиком соответствующего обращения организации, если иная дата не определена заемщиком. Информационное письмо Банка России от 28 мая 2020 г. N ИН-06-59/93

- обязана в случае принятия решения об удовлетворении обращения заемщика об изменении условий договора займа не начислять с учетом измененных условий неустойку (штраф, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату займа и (или) уплате процентов на сумму займа в период с момента направления заемщиком обращения об изменении условий договора займа до принятия организацией соответствующего решения. Информационное письмо Банка России от 28 мая 2020 г. N ИН-06-59/93

- обязана в случае принятия решения об отказе в удовлетворении обращения заемщика об изменении условий договора займа направлять заемщикам информацию о причинах такого отказа одним из следующих способов: с использованием средств подвижной радиотелефонной связи с абонентского номера, информация о котором предоставлена заемщиком, посредством электронной почты заемщика (при наличии), посредством размещения указанной информации в личном кабинете заемщика (при наличии) либо иным способом, предусмотренным договором. Информационное письмо Банка России от 28 мая 2020 г. N ИН-06-59/93

- обязана обеспечивать фиксацию и хранение иницилируемых 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 по потребительскому займу, до истечения со дня их совершения не менее 1 (одного) года - в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе; не менее 6 (шести) месяцев - в отношении информации, фиксируемой на электронном, магнитном, оптическом носителе. БСЗ

-вправе взаимодействовать с должником, используя: личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие); телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.230

-вправе взаимодействовать с должником по возврату просроченной задолженности самостоятельно или поручить такое взаимодействие кредитной организации или лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности и включенному в государственный реестр.230

-вправе осуществлять уступку прав (требований) по договору потребительского займа только юридическому лицу, осуществляющему профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, юридическому лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основного вида деятельности, специализированному финансовому обществу или физическому лицу, указанному в письменном согласии заемщика, полученном организацией после возникновения у заемщика просроченной задолженности по договору потребительского займа, если запрет на осуществление уступки не предусмотрен федеральным законом или договором, содержащим условие о запрете уступки, согласованное при его заключении в порядке, установленном Федеральным законом № 353-ФЗ. При уступке прав (требований) по договору потребительского займа организация вправе передавать персональные данные заемщика и лиц, предоставивших обеспечение по договору потребительского займа, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.353

-вправе потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы потребительского займа вместе с причитающимися по договору процентами и (или) расторжения договора в случае нарушения заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору потребительского займа.353

- вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского займа вместе с причитающимися процентами и (или) расторжения договора, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы займа, который не может быть менее чем тридцать календарных дней с момента направления организацией уведомления в случае нарушения заемщиком условий договора потребительского займа в отношении сроков возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем шестьдесят календарных дней в течение последних ста восьмидесяти календарных дней.353

-вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского займа вместе с причитающимися процентами или расторжения договора, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы займа, который не может быть менее чем десять календарных дней с момента направления организацией уведомления в случае нарушения заемщиком условий договора потребительского займа, заключенного на срок менее чем шестьдесят календарных дней, по сроку возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем десять календарных дней.353

-вправе в случае, если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии организацией получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в

претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, обратиться в суд с соответствующим требованием. БСЗ

- не вправе предлагать собственные программы реструктуризации займов с менее выгодными условиями для заемщиков, чьи жизненные обстоятельства и размер займа соответствуют установленным статьей 6 Федерального закона № 106-ФЗ условиям для предоставления Льготного периода. Информационное письмо Банка России № ИН-06-59/89 от 15.05.2020

-не вправе раскрывать сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения таких сведений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы должника. 230

-не вправе без согласия должника передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника.230

-не вправе в случае привлечения другого лица для осуществления от его имени и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником по своей инициативе самостоятельно осуществлять взаимодействие с должником;230

- не вправе привлекать одновременно двух и более лиц для осуществления от его имени и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником.230

- не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником в случае получения заявления должника об отказе от взаимодействия по истечении четырех месяцев с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства.230

-не вправе установить в договоре потребительского займа размер неустойки (штрафа, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату займа и (или) уплате процентов на сумму займа более двадцати процентов годовых в случае, если по условиям договора на сумму займа проценты за соответствующий период нарушения обязательств начисляются, или, в случае, если по условиям договора проценты на сумму потребительского займа за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются, то более 0,1 процента от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения обязательств. 353

-не вправе по договору потребительского займа, срок возврата по которому на момент его заключения не превышает одного года, установить начисление процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности, а также платежей за услуги, оказываемые заемщику за отдельную плату по договору потребительского займа, после того, как сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору займа, а также платежей за услуги, оказываемые заемщику за отдельную плату по договору (фиксируемая сумма платежей), достигнет полуторакратного размера суммы предоставленного потребительского займа. 353

7. Инструменты мотивации соблюдения сотрудниками организации Стандартов

7.1. Порядок выявления и фиксирования нарушений Стандартов

-нарушение требований Стандартов создает для организации правовые, репутационные, административные и другие риски, реализация которых может привести к финансовым, имиджевым потерям и иным неблагоприятным для организации последствиям;

-сотрудники, ответственные за взаимодействие с получателями финансовых услуг, за маркетинг и рекламу, а также иные сотрудники обязаны соблюдать требования Стандартов и, в случае выявления несоответствия внутренних процедур или действий сотрудников этим требованиям, обязаны сообщать об этом руководителю организации или уполномоченному им лицу;

-руководитель (уполномоченное лицо) по каждому случаю выявленного несоответствия проводит анализ его причин и обстоятельств с целью установить факт нарушения Стандартов и ответственных за это нарушение лиц;

-установленный руководителем (уполномоченным лицом) факт нарушения фиксируется в личном деле сотрудника, допустившего такое нарушение;

7.2.Инструменты материальной мотивации

-снижение или отмена стимулирующих доплат, бонусов к установленной сотруднику заработной плате в случае совершения им более одного нарушения Стандартов за месяц;

-снижение или отмена установленных сотруднику компенсационных выплат (оплата сотовой связи, обучения и т.д.) в случае совершения им более одного нарушения Стандартов за месяц;

-установление сотрудникам, не допустившим нарушения Стандартов, премии по итогам года;

7.3.Инструменты нематериальной мотивации

- возможность обучения за счет компании

- оплата такси в случае позднего возвращения домой.

- командообразующие мероприятия.

- гибкий, индивидуальный график работы.

- корпоративная доска почета.

8.Особенности предоставления информации на официальном сайте организации

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. БСЗ

2)Информация должна быть доступна получателю финансовой услуги с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения. БСЗ

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 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. БСЗ

4)Раздел официального сайта организации с информацией об организации и условиях оказываемых ею финансовых услуг, подлежащей раскрытию в соответствии с законодательством и нормативными актами, должен быть круглосуточно доступен для автоматической обработки информационными системами в один переход по гиперссылкам с главной страницы официального сайта организации. БСЗ

5) Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта микрофинансовой организации либо страницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащих информацию, указанную в пункте 5 настоящей статьи, не должна превышать 4 (четырёх) часов в месяц (за исключением перерывов, связанных с обстоятельствами непреодолимой силы, подтвержденными решениями (заявлениями) компетентных органов государственной власти и уполномоченных организаций, либо с действиями третьих лиц, подтвержденными соответствующими документами, выданными органами государственной власти, и (или) сторонними организациями, имеющими техническую возможность фиксации таких действий третьих лиц).

6) 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) к следующей информации:

- индивидуальные условия договора потребительского займа, а в случае их изменения после заключения указанного договора - с учетом изменений, внесенных в договор потребительского займа;
- график платежей по договору потребительского займа, а в случае его изменения - с учетом изменений;
- структура и размер текущей задолженности получателя финансовой услуги.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЗАЕМ

(Указанные сведения в соответствии с 353-ФЗ обязательны для раскрытия при предложении микрофинансовой организацией получателям финансовых услуг потребительского займа)

№ п/п	1	2	3	4	5
Виды потребительских займов	«Оптимальный»	«Потребительский Универсальный»	«Потребительский Универсальный годовой»	«Потребительский»	«Льготный для физических лиц»
Обязательные требования к получателю услуги	Клиент достиг возраста 18 (восемнадцати) лет; Клиент имеет постоянную регистрацию или проживает на территории СКФО; Клиент при подаче Заявки указал достоверные данные; Клиент имеет постоянный доход.				Клиент достиг возраста 18 (восемнадцати) лет; Клиент имеет постоянную регистрацию или проживает на территории СКФО; Клиент при подаче Заявки указал достоверные данные. Работа в отраслях, пострадавших от короны. Перенесенное длительное заболевание. Рождение детей. Потеря кормильца.
Предоставляемые получателем услуги документы и срок их рассмотрения	Заявление, Анкета, копия паспорта (2,3,5-12стр. заполненные), ИНН, СНИЛС, справка о доходе. Для людей пенсионного возраста – пенсионное удостоверение. Срок рассмотрения – 5 дней.				Заявление, Анкета, копия паспорта (2,3,5-12стр. заполненные), ИНН, СНИЛС, справка о доходе. Для людей пенсионного возраста – пенсионное удостоверение. Документ, подтверждающий возможность получения льготного займа. Срок рассмотрения – 5 дней
Сумма займа в рублях, срок его возврата срок, в течение которого заемщик вправе отказаться от займа	10 000-15 000 руб. 5 дней	15 000 – 50 000 руб. 5 дней	10 000 – 100 000 руб. 5 дней	30 000 – 100 000 руб. 5 дней	40 000 – 200 000 руб. 5 дней
Процентные ставки в процентах годовых, а при применении переменных процентных ставок - порядок их определения	365 %	219%	182,5%	90 - 200,75%	20 - 40 %

Способы предоставления и возврата займа	Наличный /безналичный расчет				
Дата, начиная с которой начисляются проценты за использование средств	Проценты за пользование займом начинают начисляться со дня, следующего за днем получения микрозайма.				
Виды, периодичность и суммы платежей, уплаты процентов по займу	Аннуитетный Подекадный	Аннуитетный недельный	Аннуитетный недельный	Аннуитетный Раз в месяц	Аннуитетный недельный
Способы обеспечения исполнения обязательств займу	нет	нет	нет	Поручительство по заявлению заемщика	нет
Ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение договора	нет	нет	нет	нет	нет
Информация об иных договорах, которые заемщик обязан заключить/ или отказаться в связи с договором займа	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
Порядок предоставления заемщиком информации об использовании займа (если заем целевой)	Для осуществления Займодавцем контроля за целевым использованием Заемщиком суммы Микрозайма Заемщик обязуется после заключения Договора микрозайма и получения суммы Микрозайма по мере использования, но не позднее 90 (девяносто) календарных дней со дня получения суммы Микрозайма представить Займодавцу письменный отчет о целевом использовании суммы Микрозайма. К отчету прилагаются заверенные уполномоченным лицом Заемщика копии документов, подтверждающих целевое использование суммы Микрозайма.				
Диапазоны значений полной стоимости потребительского займа Формуляры или иные стандартные формы, в которых определены общие условия договора потребительского (займа)	364,962 % Общие условия договора микрозайма, шаблон договора	219,017 % Общие условия договора микрозайма, шаблон договора	182,513 % Общие условия договора микрозайма, шаблон договора	95,657 – 200,728 % Общие условия договора микрозайма, шаблон договора	20,003 – 40,003 % Общие условия договора микрозайма, шаблон договора

Процентная ставка по договору потребительского кредита (займа) не может превышать 1 процент в день.

По договору потребительского кредита (займа), срок возврата потребительского кредита (займа) по которому на момент его заключения не превышает одного года, не допускается начисление процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского кредита (займа), а также платежей за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору потребительского кредита (займа), после того, как сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского кредита (займа), а также платежей за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору потребительского кредита (займа) (далее - фиксируемая сумма платежей), достигнет полуторакратного размера суммы предоставленного потребительского кредита (займа). Условие, содержащее запрет, установленный настоящей частью, должно быть указано на первой странице договора потребительского кредита (займа), срок возврата потребительского кредита (займа) по которому на момент его заключения не превышает одного года, перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа)."

**Порядок
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 в
ООО МКК «НЗ»**

1. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляются в той форме, в которой он обратился за разъяснением: в устной форме при устном обращении непосредственно в месте оказания услуг или по телефону, в письменной форме - при письменном обращении или обращении в виде электронного документа, в виде электронного письма при обращении по электронной почте;

2. Срок разъяснения при устном обращении и по телефону – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуги и /или по телефону, указанному для данного места услуги;

3. Срок разъяснения при письменном обращении и обращении в виде электронного документа – не позднее трех рабочих дней после регистрации обращения получателя финансовых услуг в Журнале регистрации обращений;

4. Срок разъяснения при электронном обращении по электронной почте – не позднее трех рабочих дней после получения организацией электронного обращения получателя финансовых услуг;

5. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют следующие сотрудники организации:

- Стольникова З.А., директор;
- Стольников А.С., руководитель по развитию бизнеса.

6. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно;

7. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни с 10.00 до 18.00

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О МФО

- 1) Полное и сокращенное наименование микрофинансовой организации
Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «НЗ» (ООО МКК «НЗ»);
- 2) Адрес микрофинансовой организации в пределах места ее нахождения
357748, Россия, Ставропольский край, г. Кисловодск, ул. Украинская, 20;
- 3) Адреса обособленных подразделений микрофинансовой организации (при наличии) –
обособленных подразделений нет;
- 4) Режим работы микрофинансовой организации и ее обособленных подразделений (расположенных по месту нахождения соответствующего обособленного подразделения):
рабочие дни понедельник – пятница: с 10.00 до 17,00, выходные дни: суббота, воскресенье;
- 5) Контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией:
+7(928)222-95-00; +7(928)222-14-00;
- 6) Официальный сайт микрофинансовой организации <http://www.mfo-nz.ru/>;
- 7) Информация об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии) - **нет**,
- 8) Информация о факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности – **осуществляет свою деятельность без привлечения третьих лиц;**
- 9) Информация о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций:
Регистрационный номер записи о внесении сведений в государственный реестр микрофинансовых организаций 651503807006438 от 13.05.2015г.;
- 10) Информация о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации):
Регистрационный номер в реестре членов СРО «МиР» 26000193 от 10.11.2015г.;
- 11) Информация об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации) – **нет**.

12) "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 22.06.2017 N КФНП-22)

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 требований к их содержанию, а также перечне операций (содержанию 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, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа), а для POS-микрозаймов - документ, подтверждающий перечисление денежных средств в пользу получателя финансовой услуги;
- 4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

4. В случае если документы, указанные в [подпунктах 1, 2 и 4 пункта 3](#) настоящей статьи, были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), микрофинансовая организация обеспечивает получателю финансовой услуги доступ к электронным копиям указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения микрофинансовой организацией и получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

5. Документы, указанные в [пункте 3](#) настоящей статьи, составляются на русском языке и распечатываются с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными [правилами и нормативами](#) "Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03", утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

6. Документы, указанные в [подпунктах 1 - 4 пункта 3](#) настоящей статьи, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в "Журнале регистрации обращений". Документ, указанный в [подпункте 5 пункта 3](#) настоящей статьи, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в "Журнале регистрации обращений". Если документ, указанный в [пункте 3](#) настоящей статьи, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, срок предоставления документа микрофинансовой организацией увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если обращение получателя финансовой услуги содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, микрофинансовая организация вправе предоставить указанные в [пункте 3](#) настоящей статьи документы при ответе на такое обращение в срок, указанный в [пункте 3 статьи 19](#) настоящего Стандарта.

Статья 5. Особенности предоставления информации на официальном сайте микрофинансовой организации

1. Наличие официального сайта является обязательным для микрофинансовой компании.

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

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

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

1) информация должна быть круглосуточно доступна получателю финансовой услуги на русском языке для ознакомления и использования, без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и без иных ограничений;

2) информация должна быть доступна получателю финансовой услуги с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;

3) информация не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовой услуги с ее содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение. Доступ к информации, размещенной на официальном сайте микрофинансовой организации (за исключением информации, размещенной в личном кабинете получателя финансовой услуги), не может быть обусловлен требованием регистрации получателя финансовой услуги или предоставления им персональных данных, а также требованием заключения им лицензионных или иных соглашений.

5. Раздел официального сайта микрофинансовой организации с информацией об этой микрофинансовой организации и условиях оказываемых ею финансовых услуг, подлежащей раскрытию в соответствии с Федеральным [законом](#) от 21 декабря 2013 года N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", Федеральным [законом](#) от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", иными федеральными законами Российской Федерации, а также принятыми в соответствии с ними нормативными актами, должен быть круглосуточно доступен для автоматической (без участия человека) обработки информационными системами в один переход по гиперссылкам с главной страницы официального сайта микрофинансовой организации.

6. Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта микрофинансовой организации либо страницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащих информацию, указанную в [пункте 5](#) настоящей статьи, не должна превышать 4 (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).

7. Микрофинансовая организация обязана обеспечить получателю финансовой услуги доступ в личном кабинете получателя финансовой услуги (если такой способ взаимодействия с получателем финансовой услуги предусмотрен договором об оказании финансовой услуги), как минимум, к следующей информации:

- 1) индивидуальные условия договора потребительского займа, а в случае их изменения после заключения указанного договора - с учетом изменений, внесенных в договор потребительского займа;
- 2) график платежей по договору потребительского займа, а в случае его изменения - с учетом изменений;
- 3) структура и размер текущей задолженности получателя финансовой услуги.

Глава 3. Предоставление информации рекламного характера о деятельности микрофинансовой организации

Статья 6. Основные принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности микрофинансовой организации

1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

2. Микрофинансовая организация вправе выбрать форму, способ и средства рекламирования своих финансовых услуг с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и настоящего Стандарта.

3. Информация рекламного характера должна быть оформлена таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателя финансовой услуги и (или) не эксплуатировать недостаток у получателя финансовой услуги опыта и знаний.

4. Информация рекламного характера не должна содержать каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести получателя финансовой услуги в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор получателя финансовой услуги.

Статья 7. Особенности интернет-рекламы

1. Микрофинансовая организация-рекламодатель не вправе использовать фирменное наименование и (или) товарный знак иной микрофинансовой организации в качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2. Микрофинансовая организация-рекламодатель в целях недопущения предоставления получателю финансовой услуги недостоверной информации не должна применять маскировку официального сайта (клоакинг) под официальный сайт другой микрофинансовой организации, обнародованный ранее. Микрофинансовая организация, под веб-сайт которой производится маскировка, вправе обратиться в саморегулируемую организацию, членом которой она является, с представлением доказательств клоакинга и с требованием об обеспечении защиты прав и интересов микрофинансовой организации, под официальный сайт которой производится маскировка.

3. Микрофинансовая организация-рекламодатель не вправе использовать для рекламы своих услуг программы для электронно-вычислительной машины, которые предназначены для изменения информации, обрабатываемой посредством иной программы для электронно-вычислительной машины, предназначенной для получения доступа к сайтам в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и (или) для совершения иных действий, связанных с такой информацией (браузерные плагины).

Глава 4. Правила взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг

Статья 8. Общие правила взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг

1. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом микрофинансовая организация не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг,

оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

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

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

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

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

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

Статья 9. Информация, запрашиваемая микрофинансовой организацией у получателя финансовой услуги до заключения договора потребительского займа

1. До заключения договора потребительского займа или принятия получателем финансовой услуги на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, микрофинансовая организация обязана запросить у получателя финансовой услуги следующую информацию:

1) о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей). При этом в отношении POS-микрозаймов микрофинансовая организация вправе устанавливать особый порядок предоставления информации о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги;

2) о возможности предоставления обеспечения исполнения получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги;

3) о судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);

4) о наличии в собственности получателя финансовой услуги движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).

Статья 10. Осуществление оценки платежеспособности получателя финансовой услуги

1. Микрофинансовая организация при рассмотрении заявления получателя финансовой услуги на получение потребительского займа в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности получателя финансовой услуги.

2. Для оценки долговой нагрузки микрофинансовая организация обязана запросить у получателя финансовой услуги, обратившегося в микрофинансовую организацию с заявлением на получение потребительского займа на сумму свыше 3 000 (трех тысяч) рублей, следующую информацию:

1) о текущих денежных обязательствах;

2) о периодичности и суммах платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам. При этом в отношении POS-микрозаймов микрофинансовая организация вправе не запрашивать информацию о периодичности платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам, а также устанавливать особый порядок предоставления информации о суммах платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам;

3) о целях получения займа получателем финансовой услуги (за исключением POS-микрозаймов);

4) об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;

5) о факте производства по делу о банкротстве получателя финансовой услуги на дату подачи в микрофинансовую организацию заявления на получение потребительского займа получателем финансовой услуги и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

3. В целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги между одной микрофинансовой организацией и одним получателем финансовой услуги не может быть заключено более 10 (десяти) (с 1 января 2019 года - более 9 (девяти)) договоров

потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, за исключением договоров, срок пользования денежными средствами по которым фактически составил не более 7 (семи) календарных дней. При расчете предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги для целей настоящего пункта учитываются договоры потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, заключенные в течение 1 (одного) года, предшествующего дате получения микрофинансовой организацией заявления на получение очередного потребительского микрозайма от получателя финансовой услуги.

4. Микрофинансовая организация не вправе заключать с получателем финансовой услуги договор потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у получателя финансовой услуги обязательств перед такой микрофинансовой организацией по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

5. Положения [пунктов 3](#) и [4](#) настоящей статьи не распространяются:

- 1) на POS-микрозаймы;
- 2) на выданные до 1 апреля 2018 года микрозаймы, сумма которых не превышает 3 000 (трех тысяч) рублей или срок возврата которых не превышает 6 (шести) календарных дней;
- 3) на выданные с 1 апреля 2018 года микрозаймы, сумма которых не превышает 3 000 (трех тысяч) рублей и срок возврата которых не превышает 7 (семи) календарных дней;
- 4) на микрозаймы, выданные на льготных условиях, с процентной ставкой, не превышающей трехкратную ключевую процентную ставку, установленную Банком России на дату выдачи таких микрозаймов.

Статья 11. Порядок взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности

1. В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, микрофинансовая организация с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязана в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности проинформировать получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с получателем финансовой услуги, согласованных с получателем финансовой услуги в договоре потребительского займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

2. Микрофинансовая организация обязана с учетом требований применимого законодательства Российской Федерации информировать получателя финансовой услуги по договору потребительского займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивать у получателя финансовой услуги информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

Статья 12. Реструктуризация задолженности

1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности.

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

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

- 1) смерть получателя финансовой услуги;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;

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

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

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

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

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

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

5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации микрофинансовая организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в порядке и в сроки, указанные в [пункте 3 статьи 19](#) настоящего Стандарта.

6. В случае принятия микрофинансовой организацией решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги микрофинансовая организация предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между микрофинансовой организацией и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Статья 13. Увеличение срока возврата суммы займа

1. Максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не может составлять более 7 (семи) в течение 1 (одного) года (с 1 апреля 2018 года - более 6 (шести), с 1 января 2019 года - более 5 (пяти)), если получателем финансовой услуги является физическое лицо и срок возврата займа, предусмотренный таким договором при его заключении, не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

2. В максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не включаются дополнительные соглашения, увеличивающие срок возврата денежных средств на срок до 2 (двух) календарных дней включительно, а также соглашения, указанные в [пункте 6 статьи 12](#) настоящего Стандарта, если в указанном соглашении снижена процентная ставка за пользование микрозаймом по сравнению с действующими на момент подписания такого соглашения условиями указанного договора и (или) уменьшена общая сумма задолженности по договору потребительского микрозайма.

Статья 14. Порядок и случаи фиксации телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, а также хранения соответствующей информации

1. Микрофинансовая организация по договору потребительского займа обязана обеспечивать фиксацию и хранение иницируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности микрофинансовой организации по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения:

1) не менее 1 (одного) года - в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе;

2) не менее 6 (шести) месяцев - в отношении информации, фиксируемой на электронном, магнитном, оптическом носителе.

2. Форма фиксации и хранения информации о взаимодействии с получателями финансовых услуг определяется микрофинансовой организацией исходя из технических возможностей этой микрофинансовой организации и (или) вида взаимодействия с получателем финансовой услуги. Телефонные переговоры подлежат аудиозаписи.

3. Микрофинансовая организация вправе также фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Микрофинансовая организация обязана сообщать получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

4. Микрофинансовая организация обязана обеспечивать хранение зафиксированных телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, составленных и полученных ею в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, до истечения сроков, указанных в [пункте 1](#) настоящей статьи, в соответствующем для данного вида взаимодействия формате (на бумажном носителе или на электронном, магнитном, оптическом носителе), за исключением случаев, когда фиксация или хранение противоречит законодательству Российской Федерации.

Статья 15. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов микрофинансовых организаций

1. Микрофинансовая организация обязана обеспечить соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечить наличие освещения и отопления, а также оборудование офиса инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг.

2. За исключением случаев заключения договоров микрозайма посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", микрофинансовая организация, осуществляющая прием заявок и заключение договоров об оказании финансовых услуг, обязана обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

1) в офисе микрофинансовой организации, в котором осуществляется заключение договоров об оказании финансовых услуг (прием заявлений о предоставлении микрозайма), должна размещаться информация, указанная в [статье 3](#) настоящего Стандарта;

2) работники микрофинансовой организации, очно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

3) в офисе микрофинансовой организации должна быть обеспечена возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг;

4) в офисе микрофинансовой организации рекомендуется обеспечить возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых получателем финансовой услуги, возможность печати документов, содержащих информацию, указанную в [статье 3](#) настоящего Стандарта, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о финансовой услуге наравне с другими лицами.

3. В случае если заключение договора микрозайма осуществляется не в офисе микрофинансовой организации, микрофинансовая организация, по договору с которой действует продавец товаров (исполнитель работ, услуг), обязана обеспечить соблюдение таким продавцом (исполнителем) минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

1) в месте, в котором осуществляется заключение договора микрозайма, должна размещаться информация, указанная в [статье 3](#) настоящего Стандарта;

2) работники продавца (исполнителя) или иные привлеченные им лица, уполномоченные на прием заявлений о предоставлении микрозайма, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

3) в месте, в котором осуществляется заключение договоров микрозайма, должна быть обеспечена возможность заключения договоров микрозайма получателям финансовых услуг, в том числе с ограниченными возможностями, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и [подпункта 4 пункта 2](#) настоящей статьи.

Статья 16. Требования к работникам микрофинансовой организации, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников микрофинансовой организации указанным требованиям

1. Работник или представитель микрофинансовой организации, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь основное общее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами микрофинансовой организации, а также уметь в доступной форме предоставить такую информацию получателю финансовой услуги, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

2. Микрофинансовая организация обязана проводить регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

3. Обучение, предусмотренное [пунктом 2](#) настоящей статьи, проводится в соответствии с внутренним документом микрофинансовой организации, разработанным микрофинансовой организацией с учетом настоящего Стандарта и предусматривающим, в том числе:

1) порядок проведения обучения работников;

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

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

4) процедуры проверки профессиональных навыков (оценка соответствия);

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

4. Обучение, предусмотренное [пунктом 2](#) настоящей статьи, проводится в следующих формах:

1) вводный (первичный) инструктаж;

2) целевой (внеплановый) инструктаж;

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

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

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

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

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

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

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

3) при переводе работника на другую постоянную работу в данной микрофинансовой организации, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав получателей финансовых услуг недостаточно для выполнения новой трудовой функции;

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

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

10. Работники микрофинансовой организации, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного настоящей статьёй. 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".

ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

№ п/п	Вид (описание) финансовой услуги	Обязательные требования к получателю услуги	Предоставляемые получателем услуги документы и срок их рассмотрения	Процентные ставки в процентах годовых	Диапазоны сумм, сроков кредитования, порядок начисления процентов	Способы обеспечения исполнения обязательств по займу, в т.ч. залог, поручительство
1.	Предоставление займов юридическим лицам	Субъект МСП; Заявитель должен быть зарегистрирован на территории Ставропольского края и планировать осуществлять хозяйственную деятельность на территории Кавказских Минеральных Вод;	Заявление, Анкета, ИНН организации, ОГРН/ОГРНИП, Копия паспорта (все заполненные страницы), СПРАВКА О ФИНАНСОВО ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, Баланс за последний предшествующий период (для ю/л), Декларация за последний предшествующий период (для ИП), Копия лицензии (разрешения) на право осуществления Заявителем конкретного вида деятельности (выполнения работ, оказания услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности) при осуществлении Заявителем лицензируемого вида деятельности,	20-40%		
2	Предоставление займов ИП	В отношении Заявителя не применяются процедуры несостоятельности (банкротства), в том числе наблюдение, финансовое оздоровление, внешнее управление, конкурсное производство либо аннулирование или приостановление действия лицензии. Заявитель - юридическое лицо имеет место нахождения на территории Кавказских Минеральных Вод и состоит на налоговом учете на территории Ставропольского края. Заявитель – индивидуальный предприниматель должен состоять на налоговом учете на территории Ставропольского края. Заявитель не должен находиться в процессе ликвидации.	Копии устава, учредительного договора (при наличии) (для юридических лиц), Копия документа, подтверждающего полномочия лица на осуществление действий от имени Заявителя (решение о назначении или об избрании либо приказ о назначении физического лица на должность, в соответствии с которыми такое физическое лицо обладает правом действовать от имени Заявителя без доверенности. Срок рассмотрения – 10 дней	20-40%	Диапазон сумм от 50 000 до 200 000 рублей Сроки кредитования 1-2 года Проценты начисляются со дня, следующего за получением микрозайма	По заявлению клиента: залог, поручительство

3	Предоставление займов физическим лицам	Клиент достиг возраста 18 (восемнадцати) лет; Клиент имеет постоянную регистрацию или проживает на территории СКФО; Клиент при подаче Заявки указал достоверные данные; Клиент имеет постоянный доход.	Заявление, Анкета, копия паспорта (2,3,5-12стр. заполненные), ИНН, СНИЛС, справка о доходе. Для людей пенсионного возраста – пенсионное удостоверение.	20 – 219%	Диапазон сумм от 10 000 до 200 000 рублей Сроки кредитования 30-730 дней Проценты начисляются со дня, следующего за получением микрозайма	По заявлению клиента: залог, поручительство
4	Предоставление ипотечных потребительских займов с возвратом за счет средств материнского (семейного) капитала (при наличии)	нет	нет	нет	нет	нет
5	Заключение договоров поручительства	Клиент достиг возраста 18 (восемнадцати) лет; Клиент имеет постоянную регистрацию или проживает на территории СКФО; Клиент при подаче Заявки указал достоверные данные; Клиент имеет постоянный доход	Заявление, Анкета, копия паспорта (2,3,5-12стр. заполненные), ИНН, СНИЛС, справка о доходе. Для людей пенсионного возраста – пенсионное удостоверение.	120%	Диапазон сумм от 10 000 до 100 000 рублей Сроки кредитования 180-360 дней Проценты начисляются со дня, следующего за получением микрозайма	поручительство
6	Заключение договоров залога (кроме ипотеки)	нет	нет	нет	нет	нет
7	Привлечение организацией денежных средств юридических лиц по договору займа	Организация не привлекает денежные средства от физических лиц (в т.ч. индивидуальных предпринимателей), не являющихся учредителями (участниками, акционерами)	нет	нет	нет	нет

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Дополнительные услуги организации

№ п/п	Вид услуги	Требования к получателю услуги	Предоставляемые получателем услуги документы	Стоимость услуги	Срок оказания услуги, срок, в течение которого заявитель вправе отказаться от услуги
1.	Рассмотрение заявления о реструктуризацию просроченной задолженности заемщика	Заемщики, имеющие просроченную задолженность по потребительском у займу, предоставившие организации заявление о реструктуризации задолженности и документы, подтверждающие установленные Стандартом случаи для реструктуризации	Заявление на реструктуризацию и документы, подтверждающие следующие обстоятельства: 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.	Бесплатно	В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего пакета документов заемщика в «Журнале регистрации обращений»

2.	Рассмотрение заявления на снятие обременения с имущества (движимого и недвижимого), находящегося в залоге или заявления о замене залога	Заемщики, у которых имеется залог в обеспечение займа		Бесплатно	В течение 5 (пяти) рабочих дней
3.	Рассмотрение заявления заемщика о досрочном (полном или частичном) погашении предоставленного ему займа	Получатели финансовых услуг(заявители и клиенты)	Письменный запрос клиента	Бесплатно	В течение 3 (трех) рабочих дней
4.	Рассмотрение заявления займодавца о досрочном (полном или частичном) погашении организацией полученного от него займа	Займодавец организации	Письменный запрос клиента	Бесплатно	В течение 3 (трех) рабочих дней
5.	Предоставление письменных копий документов, относящихся к раскрываемой и предоставляемой организацией информации, в том числе копий документов и сведений, подлежащих раскрытию получателям финансовых услуг в местах оказания услуг	Получатели финансовых услуг (заявители и клиенты)	Письменный запрос на предоставление копий документов и информации	10 руб. 1 ксерокопия страницы текста формата А-4	В течение 5 (пяти) рабочих дней
6.	Предоставление электронных копий документов, предусмотренных п.6	Получатели финансовых услуг (заявители и клиенты)	Устный, письменный запрос или запрос по электронной почте на предоставление копий документов и информации	Бесплатно	В течение 5 (пяти) рабочих дней
7.	Предоставление заемщику по его требованию копий документов, в т.ч. 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги; 2) подписанное получателем	Заемщики, которым организация предоставила потребительский займ	Письменный запрос(обращение) получателя финансовых услуг на предоставление копий документов	Бесплатно не более одного раза по одному договору у потребителя финансового займа и не ограниченное число	Документы, указанные в подпунктах 1 - 4 предоставляются в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации запроса от заемщика в "Журнале регистрации обращений". Документ, указанный в подпункте 5, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в

	<p>финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);</p> <p>3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа), а для POS-микрозаймов - документ, подтверждающий перечисление денежных средств в пользу получателя финансовой услуги;</p> <p>4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;</p> <p>5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.</p>			<p>раз за плату: 10 руб. 1 ксерокопия страницы текста формата А-4</p>	<p>"Журнале регистрации обращений". Если документ, указанный в пункте 3 настоящей статьи, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с заемщиком, срок предоставления документа увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней.</p>
8.	<p>Предоставление заемщику-физическому лицу сведений, предусмотренных п.1 ст.10 ФЗ-353</p>	<p>Заемщики, заключившие с организацией договор потребительского займа</p>	<p>Письменный запрос(обращение) заемщика на предоставление сведений</p>	<p>1 раз в месяц бесплатно и любое количество раз за плату (353-ФЗ)</p>	<p>В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса заемщика в "Журнале регистрации обращений"</p>

9.	Предоставление Акта сверки по договору оказания финансовой услуги	Клиенты	Письменный запрос клиента	Бесплатно	В течение 3 (трех) рабочих дней
----	---	---------	---------------------------	-----------	--

**УВЕДОМЛЕНИЕ О РИСКАХ,
связанных с заключением и исполнением клиентом договора об оказании
финансовой услуги**

1. Риск применения к заемщику штрафных санкций в связи с неисполнением им обязательств по договору при обращении заемщика в организацию за потребительским займом в сумме (с лимитом кредитования) 100 000 рублей и более, если в течение одного года общий размер платежей по всем имеющимся у заемщика на дату обращения в организацию о предоставлении потребительского займа обязательствам по кредитным договорам, договорам займа, включая платежи по предоставляемому потребительскому займу, будет превышать пятьдесят процентов годового дохода заемщика(353-ФЗ)
2. Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору предоставления финансовой услуги у заемщика, поручителя (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов) не совпадают с сроками платежей по займу(займам);
3. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком, поручителем своих обязательств по договору оказания 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. Риск утраты заемщиком, поручителем, залогодателем репутации надежного заемщика вследствие неисполнения им своих обязательств по договору оказания финансовой услуги;
5. Риск возникновения у заемщика, поручителя негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй(БКИ) вследствие неисполнения ими своих обязательств по предоставленному займу и обязанностью организации сообщить эту информацию в БКИ либо в случае предоставления организацией сообщения в БКИ об отказе от заключения с заемщиком договора потребительского займа;
6. Риск неисполнения организацией своих обязательств перед займодавцами, предоставившими организации средства, в том числе риск утраты привлекаемых организацией средств физических лиц, так как микрофинансовые организации в соответствии с законодательством не являются участниками системы обязательного страхования вкладов физических лиц;
7. Риск утраты займодавцами-физическими лицами средств, предоставленных организации в виде займов, в связи с отсутствием у организации обязанности по страхованию гражданской ответственности организации за нарушение договоров;
8. Риск отказа организации от выполнения распоряжения клиента, а также риск отказа принятия заявителя на обслуживание в связи с возникновением подозрений, что операция получателя финансовой услуги осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма или в связи с не предоставлением документов и(или) сведений, необходимых организации для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации(отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма»;(п.11 ст.7 ФЗ – 115)
9. Риск нарушения прав и законных интересов получателя финансовой услуги в случае совершения операций со средствами его представителем;
10. Риск влияния предоставленной заявителем информации о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.
11. Риск обращения организации в суд вследствие неисполнения клиентом своих обязательств по договору оказания финансовой услуги;
12. Риск отказа организации от рассмотрения обращения получателя финансовой услуги в случае ненадлежащего оформления обращения:

1) Обязательная информация в обращении:

Для физического лица:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение;

Для юридического лица:

- полное наименование и место нахождения юридического лица;
- подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2) Рекомендуемая информация и документы (при их наличии):

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и организацией;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3) Организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- 3.1. 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);
- 3.2. отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 3.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;
- 3.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 3.5. 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.

13. Риск получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом (в случае возникновения у организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги)

14. Риск увеличения суммы процентов за пользование займом в соответствии с договором в случае просрочки возврата займа (части займа) или неуплаты процентов (части процентов) в соответствии с договором

15. Риск применения организацией к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с договором

16. Риск предъявления организацией к заемщику в соответствии с договором требования о досрочном исполнении обязательств по всей сумме (части) займа, всей сумме (части суммы) процентов за пользование займом в случае просрочки пайщиком возврата части займа или неуплаты процентов (части процентов)

17. Риск применения к заемщику штрафа (либо иных санкций) в связи с не предоставлением заемщиком документов, подтверждающих целевое использование займа (части займа);

18. Риск утраты организацией заложенного имущества.

ПРАВА
получателя финансовой лица при осуществлении процедуры взыскания
просроченной задолженности

Заемщик-физическое лицо с просроченной задолженностью вправе:

1. Заключить с кредитором Соглашение о дополнительных к установленным -ФЗ способах взаимодействия и в любой время отказаться от исполнения указанного соглашения, сообщив об этом кредитору.

2. Отказать организации во взаимодействии с третьими лицами (родственниками, сослуживцами, соседями) должника по вопросам просроченной задолженности или в любое время отозвать данное им ранее согласие на такое взаимодействие.

3. Отказать организации передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, кроме случая, когда лицо, действующее от имени и (или) в интересах кредитора, является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр.

4. Не взаимодействовать с организацией/представителем организации

- в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известным кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах.

- посредством личных встреч более одного раза в неделю;

- посредством телефонных переговоров:

- а) более одного раза в сутки;
- б) более двух раз в неделю;
- в) более восьми раз в месяц.

5. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе организации или лица, действующего от ее имени и (или) в ее интересах, должнику требовать сообщить:

1) фамилию, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;

2) фамилию, имя и отчество (при наличии) либо наименование организации, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.

6. Не рассматривать направленные на возврат просроченной задолженности сообщения организации, переданные посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи

- в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известному кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;

-общим числом:

- а) более двух раз в сутки;
- б) более четырех раз в неделю;
- в) более шестнадцати раз в месяц.

7. Направить(и в любое время отменить) организации и (или) лицу, действующему от ее имени и (или) в ее интересах, заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного должником представителя, которым в этом случае может быть только адвокат.

8. Направить(и в любое время отменить) организации и (или) лицу, действующему от ее имени и (или) в ее интересах, заявление об отказе от взаимодействия не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства.

9. Получать от организации и ее представителя ответы на свои обращения, касающиеся просроченной задолженности, не позднее тридцати дней со дня получения ими такого обращения.

10. Требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда должнику и иным лицам, причиненного неправомерными действиями организации и лица, действующего от ее имени и (или) в ее интересах.

11. Обратиться при возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа в организацию с заявлением о реструктуризации задолженности в следующих случаях:

- 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.

12. По итогам рассмотрения организацией заявления о реструктуризации просроченной задолженности по договору потребительского займа заключать с организацией дополнительное соглашение (соглашения) о реструктуризации задолженности.

13. Фиксировать исходящую и входящую информацию о телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности при любом виде займа.

14. Получать у организации сведения о фиксации взаимодействия с ним, в том числе по вопросам просроченной задолженности, по договору потребительского займа.

15. Разрешить спор по просроченной задолженности в досудебном порядке, в т.ч. посредством процедуры медиации.

16. Получить не позднее 3-х рабочих дней с даты обращения в организацию график платежей по договору займа, а также структуру и размер текущей задолженности

17. В любое время отказаться от исполнения письменного соглашения между должником и организацией или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, в котором предусмотрены способы взаимодействия с должником организации или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, сообщив об этом организации и (или) лицу, действующему от её имени и (или) в её интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку. В случае получения такого уведомления организация и (или) лицо, действующее от её имени и (или) в её интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением.

18. Направить организации и (или) лицу, действующему от её имени и (или) в её интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником путем личной встречи, телефонных переговоров, телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, с указанием на:

- осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
- отказ от взаимодействия.

19. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления ему претензии микрофинансовой организацией исполнить обязательства, указанные в претензии, в досудебном порядке.

СПОСОБЫ И АДРЕСА

для направления обращений получателей финансовых услуг в организацию, в СРО и Банк России

1.Обращения (жалобы, запросы, предложения, требования, заявления, сообщения и т.д.) получателей финансовых услуг, а также запрошенные организацией у них документы (копии) и сведения направляются получателем финансовых услуг в ООО МКК «НЗ»:

1.1. Путем предоставления документов, в том числе электронных документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) непосредственно в головной офис организации по адресу: Ставропольский край, г. Кисловодск, ул. Украинская, 20 в рабочие дни **с понедельника по пятницу с 10.00 до 18.00** местного времени;

1.2. По почте в документарной форме, либо в форме электронного документа на машинном носителе, подписанные собственной, в т.ч. электронной подписью заемщика, либо подписью представителя заемщика с приложением подлинника/надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя, по адресу: Ставропольский край, г. Кисловодск, ул. Украинская, 20 заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением (или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги и (или) на официальном сайте организации)

1.3. По электронной почте: mfo.nz@mail.ru в форме электронного документа, подписанного простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронной подписью;

2.Ответы работников организации получателям финансовых услуг при устных обращениях и обращениях через электронную почту проводятся:

2.1. По телефонам: +7 (928) 222-95-00, +7 (928) 222-14-00 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 10.00 до 18.00 местного времени;

2.2. По электронной почте: mfo.nz@mail.ru с понедельника по пятницу с 10.00 до 18.00 местного времени;

3.Обращения получателей финансовых услуг в Саморегулируемую организацию Союза микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МиР»), предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 107078, г. Москва, Орликов пер., д.5, стр.2, офис 538 или по электронной почте: info@npmir.ru (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью).

СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ В ОРГАНИЗАЦИИ

1.Права получателя финансовой услуги установлены:

- Федеральным законом "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" от 03.07.2016 N 230-ФЗ,
- Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях"
- Федеральным законом «Законом о защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992г.
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации
- Договором на оказание финансовой услуги
- другими законодательными и нормативными актами;

2.Получатель финансовой услуги вправе защищать свои права и законные интересы следующими способами:

2.1.Обращаться с целью защиты своих прав и законных интересов в организацию, с которой заключен договор об оказании финансовой услуги, в СРО, в котором состоит организация, в общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей(получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, в Банк России и иные государственные органы с жалобами и заявлениями;

2.2. Обжаловать действия (бездействие) организации в Суде;

2.3. 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.

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).

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.

2.4. Организация и клиент при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе посредством претензионного порядка, медиативных процедур и переговоров.

2.5. Клиент вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством способами.

Рекомендации по защите информации получателя финансовых услуг от рисков ее использования в незаконных финансовых операциях

В целях обеспечения защиты информации и ее носителей от ее использования злоумышленниками с целью совершения незаконных финансовых операций организация рекомендует получателям финансовых услуг принимать следующие меры:

1. Установить и регулярно обновлять операционную систему, антивирусные программы, файрволы и другие средства защиты от вредоносных кодов и иных способов несанкционированного доступа;
2. Не раскрывать полученных по электронной почте провоцирующих сообщений и ссылок, не скачивать программное обеспечение с сомнительных сайтов;
3. Установить пароли доступа пользователя к хранящейся в персональном компьютере информации;
4. Установить блокировку доступа к хранящейся в персональном компьютере информации при попытках несанкционированного доступа;
5. В случае использования электронной почты для передачи электронных документов и иных содержащих важную финансовую информацию сообщений применять PGP-ключ, обеспечивающий высокий уровень защищенности передаваемых сообщений между клиентом и организацией
6. Не предоставлять персональные данные, а также паспорт, иные удостоверяющие личность и содержащие персональные данные документы в организацию для сканирования без получения ею письменного согласия клиента на обработку этих данных;
7. Обеспечить надежное хранение и недоступность логинов, паролей, кодов доступа и носителей этих сведений при использовании банковских карт, Личного кабинета в банке и иных организациях;
8. Немедленно блокировать банковский счет или Личный кабинет в организации в случае утраты или некорректной работы банковской карты, пароля, кода доступа, мобильного устройства или SIM-карты, иных средств дистанционного управления счетом, в том числе с помощью мобильного телефона
9. Создавать резервные копии защищаемой информации на мобильных носителях, не предусматривающие удаленного доступа к ним через Internet (флэшки, лазерные диски);
10. В случае обращения к получателю финансовых услуг по телефону лиц, представляющихся сотрудниками банка или иной обслуживающей организации, за информацией о паролях, кодах доступа, о персональных данных и иной важной информацией отказывать в предоставлении информации и немедленно связываться с банком или организацией, от имени которой действовали эти лица.