









Базовый стандарт по защите прав потребителей как инструкция по работе с клиентом, базовые стандарты по управлению рисками и по операциям на финансовых рынках





11 мая 2017 года  
г. Ялта

**«Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами СРО в сфере финансового рынка, объединяющих МФО» разработан в соответствии с**





-  № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»
-  № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»
-  Указанием Банка России № 4027-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими микрофинансовые организации...»
-  Указанием Банка России №4278-У «О требованиях к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг...»

-  Базовый стандарт обязателен к применению всеми микрофинансовыми организациями
-  Микрофинансовая организация обязана обеспечить соблюдение требований Стандарта третьими лицами, действующими по поручению от ее имени и за ее счет, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности.

Базовый стандарт по защите прав потребителей финансовых услуг содержит:

-  Раскрытие информации об условиях получения микрозайма (в том числе и в рекламных сообщениях)
-  Меры по ограничению предельного уровня задолженности (в том числе количество пролонгаций микрозайма и число микрозаймов «в одни руки» в течение года)
-  Требования к квалификации персонала МФО
-  Обработка жалоб и обращений клиентов МФО


Раскрытие информации (в том числе и в рекламных сообщениях)

-  о компании;
-  о финансовых услугах и дополнительных услугах МФО;
-  о правах заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;
-  о рисках, связанных с заключением и исполнением договоров займа или инвестирования;

Реклама МФО должна быть оформлена таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателя финансовой услуги и не эксплуатировать недостаток у получателя финансовой услуги опыта и знаний.

## Ограничение предельного уровня задолженности

До заключения договора займа или принятия получателем финансовых услуг на обслуживание, однако не реже 1 раза в год, МФО обязана запросить у получателя финансовой услуги

 информацию о размере заработной платы, иных источников дохода и денежных обязательствах






 информацию о возможности обеспечить исполнение обязательств по договору

При займах от 30 тыс. руб. - информацию о судебных спорах, в которых получатель финуслуги выступает ответчиком

При займах от 100 тыс. руб. - информацию о наличии в собственности получателя финуслуги движимого и (или) недвижимого имущества

## Ограничение предельного уровня задолженности

Для оценки долговой нагрузки МФО обязана запросить у получателя финансовой услуги, обратившегося в микрофинансовую организацию с заявлением на получение потребительского займа, **если сумма такого займа превышает 3 000 рублей:**

-  о наличии текущих денежных обязательств;
-  о периодичности и суммах платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам;
-  о целях получения займа получателем финансовой услуги;
-  об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;
-  о проведении процедуры банкротства в отношении получателя финансовой услуги.

## Ограничение предельного уровня задолженности

- Между одной МФО и одним получателем финансовой услуги не может быть заключено более 11 договоров краткосрочного микрозайма (на срок не более 30 дней) в течение 1 календарного года, за исключением договоров, срок пользования денежными средствами по которым фактически составил не более 7 календарных дней.
- МФО не вправе предоставлять получателю финансовой услуги краткосрочный микрозаем (на срок не более 30 календарных дней) при наличии у получателя финансовой услуги обязательств по иному договору краткосрочного микрозайма, заключенному с этой МФО.

Положения не распространяются:




- ✓ на POS-микрозаймы;
- ✓ на микрозаймы, если сумма такого микрозайма не превышает 3 000 рублей и срок возврата такого микрозайма не превышает 7 дней;
- ✓ на микрозаймы, выданные на льготных условиях, с процентной ставкой, не превышающей трехкратную ключевую процентную ставку.



## Требования к квалификации персонала МФО

МФО обязана обеспечивать соответствие своих работников требованиям, установленным действующим законодательством РФ, и проводить регулярное обучение работников, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг.

Обучение проводится в следующих формах:





-  вводный (первичный) инструктаж;
-  целевой (внеплановый) инструктаж;
-  повышение квалификации (плановый инструктаж) в области защиты прав получателей финансовых услуг - не реже одного раза в год.

Работники МФО, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения.





- ❶ В МФО назначается работник или подразделение по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг.
- ❷ Поступившее обращение в течение 3 рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года - в течение 1 рабочего дня) заносят в «Журнал регистрации обращений»
- ❸ Обработка жалоб и обращений клиентов МФО
- ❹ 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»

## Базовый стандарт СРО МФО по управлению рисками







Базовый стандарт СРО МФО по управлению рисками разрабатывается с целью:

-  повышения эффективности управления микрофинансовой организацией;
-  обеспечения соблюдения законодательных и нормативных требований;
-  повышения сохранности активов МФО;
-  предотвращения ошибок и нарушений, выявления и сокращения их числа.



Базовый стандарт по управлению рисками описывает процессы:

-  Выявления рисков
-  Организации процесса управления рисками
-  Измерения и оценки рисков
-  Мониторинга, контроля, ликвидации последствий реализации рисков

Принципы, лежащие в основе системы управления рисками (СУР) МФО:

-  Соответствие СУР виду деятельности МФО, характеру и объему совершаемых операций
-  Непрерывность процесса управления рисками
-  Документирование процедур риск-менеджмента
-  Обеспечение своевременного доведения информации до органов управления МФО
-  Эффективность и оптимальность процедур
-  Разделение полномочий

Базовый стандарт по управлению рисками устанавливает:


-  Требования к внутренним документам об управлении рисками
-  Требования к включению в СУР мероприятий по управлению основными видами рисков:
  - ✓ Кредитный риск
  - ✓ Риск ликвидности
  - ✓ Операционный риск
  - ✓ Правовой риск


Базовый стандарт по операциям на финансовом рынке:

 Выдача микрозайма

 Привлечение инвестиций от физических лиц по договорам займа

В соответствии с законом №223-ФЗ СРО МФО проводит  
проводит:

 **плановые проверки деятельности**  
микрофинансовых организаций не реже чем один  
раз в пять лет

 **внеплановые проверки деятельности**  
микрофинансовых организаций на основании

- выявления фактов, свидетельствующих о существенных нарушениях;
- поручений Банка России;
- обращений граждан.





# Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МИР»)

г. Москва  
Орликов пер., д.5, стр.2, оф. 538  
Тел./факс : + 7 (495) 258-87-05, 258-68-31  
[www.npmir.ru](http://www.npmir.ru)