

Директор ООО



ПОЛОЖЕНИЕ

об объеме информации, предоставляемой получателю финансовой услуги

1. Настоящее Положение об объеме информации, предоставляемой получателю финансовой услуги (далее - Положение) разработано Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Мастер займов» в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утв. Банком России 22.06.2017 г., направлено на доведение до получателей финансовых услуг достоверных сведений о микрофинансовой организации и ее услугах в целях обеспечения ее защиты прав и интересов получателей финансовых услуг.

2. Настоящее Положение утверждено уполномоченным лицом и применяется микрофинансовой организацией, ее обособленными подразделениями, а также третьими лицами, привлеченными ею на основе агентирования.

3. Микрофинансовая организация вправе вносить в настоящее Положение изменения и дополнения, не противоречащие требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Безусловным основанием для внесения изменений и дополнений в Положение является существенное изменение законодательства Российской Федерации в области микрофинансовой деятельности, а также изменение подлежащей предоставлению получателю финансовой услуги информации. Изменения и дополнения, вносимые в Положение, вводятся в действие после их утверждения уполномоченным лицом микрофинансовой организации.

4. Термины, предусмотренные настоящим Положением, определяются в следующих значениях:
микрофинансовая организация - Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Мастер займов», являющееся микрофинансовой организацией (включая ее обособленные подразделения), осуществляющей микрофинансовую деятельность в соответствии с законодательством о микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях, и зарегистрированной в государственном реестре микрофинансовых организаций.

получатель финансовой услуги - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить или получившее финансовую услугу в соответствии с Федеральным законом.

финансовая услуга - услуга по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

5. Информация, предоставляемая получателю финансовой услуги.

В местах оказания финансовых услуг, в том числе на официальном сайте микрофинансовой организации, микрофинансовая организация размещает и доводит до получателя финансовой услуги следующую информацию:

1.	Адреса обособленных подразделений микрофинансовой организации	Адреса обособленных подразделений содержатся в Приложении № 1 к настоящему Положению «Сведения об обособленных подразделениях микрофинансовой организации».
2.	Режим работы микрофинансовой организации и ее обособленных подразделений	Режим работы головного офиса микрофинансовой организации: с 10.00 до 19.00 часов (время местное), выходные дни: суббота, воскресенье. Режим работы обособленных подразделений микрофинансовой организации предусмотрен в Приложении № 1 к настоящему Положению.

3.	Текст Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утв. Банком России 22.06.2017г.	Текст содержится в Приложении № 2 к настоящему Положению, а также размещен в местах оказания финансовых услуг (в обособленных подразделениях согласно перечню, предусмотренному в Приложении № 1 к настоящему Положению) и на официальном сайте masterzaimov.ru
4	Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности	Права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности обеспечиваются микрофинансовой организацией в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации 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», текст которого содержится в Приложении № 3 к настоящему Положению, а также размещен в местах оказания финансовых услуг (в обособленных подразделениях согласно перечню, предусмотренному в Приложении № 1 к настоящему Положению) и на официальном сайте masterzaimov.ru

Приложения:

- Приложение № 1 - Сведения об обособленных подразделениях микрофинансовой организации.
- Приложение № 2 - Стандарт защиты прав и интересов получателей финансовых услуг (текст Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утв. Банком России 22.06.2017)).
- Приложение № 3 - Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности (текст Федерального закона РФ 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»).

Приложение № 1
к Положению об объеме информации,
предоставляемой получателю финансовой
услуги

СВЕДЕНИЯ
об обособленных подразделениях микрофинансовой организации

Наименование	Адрес фактического нахождения, режим работы	Адрес электронной почты	Номер телефона
ООО МКК «Мастер займов»	г.Уфа, ул.Менделеева, 80, офис 4 Режим работы - с 10.00 до 19.00 (время местное), выходные дни: суббота, воскресенье.	masterzaimov@mail.ru	8-917-75-81- 811

**БАЗОВЫЙ СТАНДАРТ
ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ
ЛИЦ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЛЕНАМИ
САМОРЕГУЛИРУЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ ФИНАНСОВОГО РЫНКА,
ОБЪЕДИНЯЮЩИХ МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ**

Настоящий базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее - Стандарт), разработан в соответствии со ст. ст. 4, 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", Указанием Банка России от 30 мая 2016 года N 4027-У "О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также перечне операций (содержании видов деятельности) на финансовом рынке, подлежащих стандартизации в зависимости от вида деятельности финансовых организаций", Указанием Банка России от 3 февраля 2016 года N 4278-У "О требованиях к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации". Настоящий Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми микрофинансовая организация должна руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

Глава 1. Общие положения

Статья 1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Стандарта

1. Настоящий Стандарт принят в целях:

- 1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых микрофинансовыми организациями;
- 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг;
- 3) повышения информационной открытости рынка микрофинансирования в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности микрофинансовых организаций;
- 4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых микрофинансовыми организациями, а также создания условий для эффективного осуществления саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка контроля за деятельностью микрофинансовых организаций.

2. Стандарт основывается на нормах законодательства Российской Федерации.

3. Стандарт обязателен к применению микрофинансовыми организациями вне зависимости от их членства в саморегулируемой организации и действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации, включая нормативные акты Банка России.

4. Микрофинансовая организация обязана включать в договор с третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет такой микрофинансовой организации, положения, обязывающие такое третье лицо соблюдать требования настоящего Стандарта.

5. Микрофинансовая организация обязана обеспечить соблюдение требований настоящего Стандарта третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет микрофинансовой организации, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности.

Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем Стандарте

Для целей настоящего Стандарта используются следующие основные понятия:

- 1) личный кабинет - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте микрофинансовой организации, позволяющий получателю финансовой услуги получать информацию об

исполнении им своих обязанностей по договору об оказании финансовой услуги, а также взаимодействовать с микрофинансовой организацией посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

2) обращение - направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг;

3) онлайн-заем - договор микрозайма, заключенный с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или иным разрешенным законом способом, при котором взаимодействие получателя финансовой услуги с микрофинансовой организацией осуществляется дистанционно, и сумма займа по которому предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме (включая перевод денежных средств без открытия счета);

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

5) получатель финансовой услуги - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

6) POS-микрозаем - денежные средства, предоставленные микрофинансовой организацией получателю финансовой услуги на основании договора микрозайма без обеспечения исполнения обязательств по такому договору в счет оплаты товара (работы, услуги) посредством перечисления таких денежных средств микрофинансовой организацией на банковский счет продавца (исполнителя) товара (работы, услуги);

7) реструктуризация задолженности - решение микрофинансовой организации в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

8) саморегулируемая организация - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка";

9) финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Стандарте, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

Глава 2. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги

Статья 3. Минимальный объем информации, предоставляемой получателю финансовой услуги

1. В местах оказания финансовых услуг, в том числе на официальном сайте микрофинансовой организации (в случае если микрофинансовая деятельность осуществляется с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"), микрофинансовая организация обязана размещать следующую информацию:

1) полное и (при наличии) сокращенное наименование микрофинансовой организации, адрес микрофинансовой организации в пределах места ее нахождения, адреса обособленных подразделений микрофинансовой организации, режим работы микрофинансовой организации и ее обособленных подразделений (расположенных по месту нахождения соответствующего обособленного подразделения), контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией, официальный сайт микрофинансовой организации (за исключением случаев, когда наличие официального сайта не является обязательным), информацию об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии), о факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности, о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций, о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации), об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации), а также текст настоящего Стандарта;

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

3) об установленном в микрофинансовой организации порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а

также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений;

4) о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского займа или привлечении денежных средств финансовой организацией) согласно [пункту 2](#) настоящей статьи;

5) о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;

6) о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России;

7) о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг).

2. Микрофинансовая организация предоставляет информацию о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги, в том числе:

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

2) информацию о том, что привлекаемые микрофинансовой организацией займы от физических лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации;

3) информацию о рисках невозврата денежных средств, привлекаемых микрофинансовой организацией от получателей финансовых услуг по договорам о привлечении денежных средств (займа, инвестирования), а также путем приобретения получателями финансовых услуг ценных бумаг, выпускаемых микрофинансовой организацией.

3. Микрофинансовая организация обязана предоставить получателю финансовой услуги информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых микрофинансовой организацией условиях, в частности, сообщить о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

1) соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;

2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);

3) вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

4. Микрофинансовая организация обязана предоставить получателю финансовой услуги информацию о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в ответ на запрос микрофинансовой организации в соответствии с [пунктом 1 статьи 9](#) настоящего Стандарта, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

Статья 4. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг

1. Информация, указанная в [статье 3](#) настоящего Стандарта, доводится микрофинансовой организацией до получателей финансовых услуг:

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

2) бесплатно, с учетом [пункта 3](#) настоящей статьи;

3) на русском языке, и дополнительно, по усмотрению микрофинансовой организации, на государственных языках субъектов Российской Федерации и (или) родных языках народов Российской Федерации;

4) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, микрофинансовая организация обязана обеспечить, чтобы предоставляемая получателям финансовых услуг информация и содержание документов были понятны и доступны получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;

5) в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;

6) в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами "Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03", утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

2. Для предоставления информации получателю финансовой услуги микрофинансовая организация обязана использовать согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги информационные носители и каналы связи, включая, по крайней мере, телефонную и почтовую связь, а также сообщение информации через официальный сайт микрофинансовой организации (при наличии последнего). Микрофинансовая организация обязана обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги по тем каналам связи, которые использовались получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги.

3. Микрофинансовая организация по договору потребительского микрозайма обязана бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные микрофинансовой организацией копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;

2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);

3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, 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 статьей. Работники, не прошедшие обучение,

допускаются к работе с получателями финансовых услуг только совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем, на условиях, определенных внутренним документом микрофинансовой организации.

Глава 5. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

Статья 17. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг микрофинансовая организация руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в микрофинансовой организации назначается работник или подразделение по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг. В вышеуказанных целях микрофинансовая организация также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

3. Микрофинансовая организация обязана обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, имело право:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников микрофинансовой организации предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу микрофинансовой организации, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

4. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем микрофинансовой организации.

Статья 18. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным микрофинансовой организацией. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение микрофинансовая организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному микрофинансовой организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

2. Микрофинансовая организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 3](#) настоящей статьи.

3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем микрофинансовая организация вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

4. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией. При этом использование

личного кабинета получателя финансовой услуги в соответствующей микрофинансовой организации признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией.

5. В случае возникновения у микрофинансовой организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

6. Микрофинансовая организация обязана в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в [пунктах 7 и 8](#) настоящей статьи.

7. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с [пунктом 1](#) настоящей статьи, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

8. Микрофинансовая организация обязана довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;

2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

9. Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

10. Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в [пункте 9](#) настоящей статьи.

11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся микрофинансовой организацией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений". Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

Статья 19. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

1. Микрофинансовая организация принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации.

2. Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) заносит 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 организации 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".

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН
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"

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Федерального закона

1. Настоящий Федеральный закон в целях защиты прав и законных интересов физических лиц устанавливает правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц (совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности физических лиц), возникшей из денежных обязательств.

2. Настоящий Федеральный закон не распространяется на физических лиц, являющихся кредиторами по денежным обязательствам, самостоятельно осуществляющих действия, направленные на возврат возникшей перед ними задолженности другого физического лица в размере, не превышающем пятидесяти тысяч рублей, за исключением случаев возникновения указанной задолженности в результате перехода к ним прав кредитора (цессии).

3. Настоящий Федеральный закон не распространяется на деятельность по возврату просроченной задолженности, осуществляемую в отношении физических лиц, являющихся индивидуальными предпринимателями, по денежным обязательствам, которые возникли в результате осуществления ими предпринимательской деятельности.

4. Настоящий Федеральный закон не распространяется на правоотношения, связанные с взысканием просроченной задолженности физического лица и возникшие из жилищного законодательства, законодательства Российской Федерации о водоснабжении, водоотведении, теплоснабжении, газоснабжении, об электроэнергетике, а также законодательства Российской Федерации, регулирующего отношения в сфере обращения с твердыми коммунальными отходами.

Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем Федеральном законе

1. Используемые в настоящем Федеральном законе понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации, если иное не предусмотрено настоящим Федеральным законом.

2. Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные понятия:

- 1) должник - физическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство;
- 2) государственный реестр - государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности;
- 3) уполномоченный орган - федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный Правительством Российской Федерации осуществлять ведение государственного реестра, контроль (надзор) за деятельностью юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенных в государственный реестр.

Статья 3. Правовое регулирование деятельности по возврату просроченной задолженности

1. Правовое регулирование деятельности по возврату просроченной задолженности (действий, направленных на возврат просроченной задолженности) осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами и

принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также международными договорами Российской Федерации.

2. Положения настоящего Федерального закона не распространяются на отношения, возникающие в соответствии с законодательством о гражданском судопроизводстве, судопроизводстве в арбитражных судах, арбитраже (третейском разбирательстве), производстве по делам об административных правонарушениях, исполнительном производстве, адвокатуре и адвокатской деятельности, нотариате, банкротстве, бюро кредитных историй и уголовно-процессуальным законодательством, а также в связи с исполнением полномочий федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и осуществлением функций организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

3. Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем предусмотренные настоящим Федеральным законом, применяются правила международного договора.

Глава 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА СОВЕРШЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ВОЗВРАТ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Статья 4. Способы взаимодействия с должником

1. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе взаимодействовать с должником, используя:

- 1) личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);
- 2) телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
- 3) почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.

2. Иные, за исключением указанных в [части 1](#) настоящей статьи, способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, могут быть предусмотрены письменным соглашением между должником и кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах.

3. Предусмотренное [частью 2](#) настоящей статьи соглашение должно содержать указание на конкретные способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с учетом требований, предусмотренных [частью 2 статьи 6](#) настоящего Федерального закона.

4. Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения указанного в [части 2](#) настоящей статьи соглашения, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его 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 кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением.

5. Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с любыми третьими лицами, под которыми для целей настоящей статьи понимаются члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:

- 1) имеется согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом;
- 2) третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

6. Согласие, указанное в [пункте 1 части 5](#) настоящей статьи, должно быть дано в письменной форме в виде отдельного документа, содержащее в том числе согласие должника на обработку его персональных данных.

7. Должник в любое время вправе отозвать согласие, указанное в [пункте 1 части 5](#) настоящей статьи, сообщив об этом кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку уполномоченному лицу кредитора или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом.

8. Положения [частей 5 - 6](#) настоящей статьи не применяются к случаям, предусмотренным [частью 3 статьи 6](#) настоящего Федерального закона, касающимся взаимодействия:

- 1) кредитора (цедента) с другим лицом (цессионарием) при переходе к такому лицу права требования и в ходе переговоров об уступке права требования;
- 2) кредитора с другим лицом (агентом) при заключении с ним договора, предусматривающего осуществление действий, направленных на возврат просроченной задолженности, или наделения его

соответствующими полномочиями путем выдачи доверенности, а также в ходе переговоров о заключении договора или выдаче доверенности.

9. Предусмотренные настоящей статьей, а также **статьями 5 - 10** настоящего Федерального закона правила осуществления действий, направленных на возврат просроченной задолженности, применяются при осуществлении взаимодействия с любым третьим лицом.

10. Требования к организации взаимодействия между должником и кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, установленные настоящей статьей, а также **статьями 5 - 10** настоящего Федерального закона, подлежат применению при взаимодействии кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с физическим лицом, предоставившим обеспечение исполнения денежного обязательства должника.

Статья 5. Ограничения использования отдельных способов взаимодействия с должником

1. Взаимодействие с должником, направленное на возврат просроченной задолженности, способами, предусмотренными **пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4** настоящего Федерального закона, вправе осуществлять только:

1) кредитор, в том числе новый кредитор, при переходе к нему прав требования (с учетом ограничений, предусмотренных **частью 2** настоящей статьи);

2) лицо, действующее от имени и (или) в интересах кредитора, только в том случае, если оно является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр.

2. Новый кредитор, к которому перешло право требования, возникшее из договора потребительского кредита (займа), вправе осуществлять с должником взаимодействие, направленное на возврат просроченной задолженности, способами, предусмотренными **пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4** настоящего Федерального закона, только если такой новый кредитор является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр, за исключением случаев, когда должник ранее отказался от взаимодействия (**статья 8** настоящего Федерального закона).

3. Ограничения, предусмотренные **частью 2** настоящей статьи, не применяются в отношении государственных органов, органов местного самоуправления и государственной корпорации "Агентство по страхованию вкладов" в случае перехода к ним права требования к должнику.

4. Привлечение к взаимодействию с должником лиц, имеющих неснятую или непогашенную судимость за преступления против личности, преступления в сфере экономики или преступления против государственной власти и общественной безопасности, не допускается.

5. Привлечение к взаимодействию с должником на территории Российской Федерации лиц, находящихся за пределами территории Российской Федерации, а также иных лиц для осуществления взаимодействия с должником с использованием международной телефонной связи или передачи из-за пределов территории Российской Федерации телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, не допускается.

Статья 6. Общие требования к осуществлению действий, направленных на возврат просроченной задолженности

1. При осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны действовать добросовестно и разумно.

2. Не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, связанные в том числе с:

1) применением к должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью;

2) уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожения или повреждения;

3) применением методов, опасных для жизни и здоровья людей;

4) оказанием психологического давления на должника и иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц;

5) введением должника и иных лиц в заблуждение относительно:

а) правовой природы и размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения должником, сроков исполнения обязательства;

б) передачи вопроса о возврате просроченной задолженности на рассмотрение суда, последствий неисполнения обязательства для должника и иных лиц, возможности применения к должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования;

в) принадлежности кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, к органам государственной власти и органам местного самоуправления;

б) любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением

правом.

3. Если иное не предусмотрено федеральным законом, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, 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.

4. Согласие, указанное в **части 3** настоящей статьи, должно быть дано в виде согласия должника на обработку его персональных данных в письменной форме в виде отдельного документа.

5. Вне зависимости от наличия согласия должника кредитор вправе передавать сведения, указанные в **части 3** настоящей статьи, при заключении договора и в ходе переговоров о заключении договора, предусматривающего уступку права требования, передачу права требования в залог, осуществление действий, направленных на возврат просроченной задолженности, или наделянии соответствующими полномочиями путем выдачи доверенности только в случае, если сведения передаются Центральному банку Российской Федерации (Банку России), государственной корпорации "Агентство по страхованию вкладов", единому институту развития в жилищной сфере и его организациям, предусмотренным статьей 3 Федерального закона от 13 июля 2015 года N 225-ФЗ "О содействии развитию и повышению эффективности управления в жилищной сфере и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", управляющим компаниям инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, кредитным организациям, специализированным обществам, ипотечным агентам и лицам, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр.

6. Лица, получившие сведения, указанные в **части 3** настоящей статьи, в ходе переговоров о заключении договора или выдаче доверенности, обязаны сохранять их конфиденциальность и в том случае, если они не будут впоследствии осуществлять действия, направленные на возврат просроченной задолженности соответствующих физических лиц. Если в ходе переговоров о заключении договора или выдаче доверенности сторона получает сведения, которые передаются ей другой стороной в качестве конфиденциальных, она обязана не раскрывать эти сведения и не использовать их ненадлежащим образом для своих целей независимо от того, будет ли заключен договор. При нарушении этой обязанности лицо обязано возместить должнику убытки, причиненные в результате раскрытия конфиденциальных сведений или использования их для своих целей.

7. Должник в любое время вправе отозвать согласие, указанное в **части 3** настоящей статьи, сообщив об этом лицу, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе передавать (сообщать) третьим лицам сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, если иное не предусмотрено федеральным законом.

8. Вне зависимости от наличия согласия должника, предусмотренного **частью 3** настоящей статьи, раскрытие сведений о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных 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 не допускается.

9. В случае привлечения кредитором другого лица для осуществления от его имени и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником способами, предусмотренными **пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4** настоящего Федерального закона, кредитор не вправе по своей инициативе самостоятельно осуществлять взаимодействие с должником указанными способами.

10. Кредитор 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 способами, предусмотренными **пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4** настоящего Федерального закона.

Статья 7. Условия осуществления отдельных способов взаимодействия с должником

1. По инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными **пунктом 1 части 1 статьи 4** настоящего Федерального закона (непосредственное взаимодействие):

1) со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания должника банкротом;

2) с должником с момента получения документов, подтверждающих наличие оснований, свидетельствующих, что он:

а) является лицом, лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности, в том числе по основаниям, предусмотренным пунктом 1 статьи 30 Гражданского кодекса Российской Федерации;

б) находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;

в) является инвалидом первой группы;

г) является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).

2. В случае непредставления документов, подтверждающих наличие оснований, предусмотренных [пунктом 2 части 1](#) настоящей статьи, их наличие считается неподтвержденным.

3. По инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается непосредственное взаимодействие с должником:

1) 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;

2) посредством личных встреч более одного раза в неделю;

3) посредством телефонных переговоров:

а) более одного раза в сутки;

б) более двух раз в неделю;

в) более восьми раз в месяц.

4. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, должнику должны быть сообщены:

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

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

5. По инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи:

1) 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;

2) общим числом:

а) более двух раз в сутки;

б) более четырех раз в неделю;

в) более шестнадцати раз в месяц.

6. В телеграфных сообщениях, текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, в целях возврата просроченной задолженности, должнику должны быть сообщены:

1) фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах;

2) сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе могут указываться ее размер и структура;

(п. 2 в ред. Федерального закона от 12.11.2018 N 416-ФЗ)

3) номер контактного телефона кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.

7. Во всех сообщениях, направляемых должнику кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, в целях возврата просроченной задолженности посредством почтовых отправлений по месту жительства или месту пребывания должника, обязательно указываются:

1) информация о кредиторе, а также лице, действующем от его имени и (или) в его интересах:

а) наименование, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика, место нахождения (для юридического лица), фамилия, имя и отчество (при наличии) (для физического лица), основной государственный регистрационный номер (для индивидуального предпринимателя);

б) почтовый адрес, адрес электронной почты и номер контактного телефона;

в) сведения о договорах и об иных документах, подтверждающих полномочия кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах;

2) фамилия, имя и отчество (при наличии) и должность лица, подписавшего сообщение;

3) сведения о договорах и об иных документах, являющихся основанием возникновения права требования к должнику;

4) сведения о размере и структуре просроченной задолженности, сроках и порядке ее погашения (в случае, если к новому кредитору перешли права требования прежнего кредитора в части, указывается объем перешедших к кредитору прав требования);

5) реквизиты банковского счета, на который могут быть зачислены денежные средства, направленные на погашение просроченной задолженности.

8. Весь текст в сообщениях, направляемых должнику посредством почтовых отправлений, и в прилагающихся к ним документах должен быть отображен четким, хорошо читаемым шрифтом.

9. Кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, для осуществления непосредственного взаимодействия с должником посредством телефонных переговоров разрешается использовать только абонентские номера, выделенные на основании заключенного между кредитором или

лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, и оператором связи договора об оказании услуг телефонной связи. При этом запрещается скрывать информацию о номере контактного телефона, с которого осуществляется звонок или направляется сообщение должнику, либо об адресе электронной почты, с которой направляется сообщение, либо об отправителе электронного сообщения.

10. Взаимодействие с должником должно осуществляться на русском языке или на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла просроченная задолженность.

11. Положения, предусмотренные **пунктами 2 и 3 части 3** настоящей статьи, устанавливающие ограничения частоты взаимодействия с должником, применяются кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, в отношении каждого самостоятельного обязательства должника.

12. Положения, предусмотренные **пунктом 2 части 5** настоящей статьи, устанавливающие ограничения частоты взаимодействия с должником, применяются кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, в отношении каждого самостоятельного обязательства должника.

13. Должник и кредитор вправе, в том числе при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности, заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с должником по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, отличную от предусмотренной **частями 3 и 5** настоящей статьи. К порядку заключения соглашения и отказа от него применяются **части 2 - 4 статьи 4** настоящего Федерального закона. Условия такого соглашения не могут ущемлять человеческое достоинство должника.

Статья 8. Ограничение или прекращение взаимодействия с должником

1. Должник вправе направить кредитор и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными **пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4** настоящего Федерального закона, с указанием на:

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

2. Форма указанного в **части 1** настоящей статьи заявления утверждается уполномоченным органом. Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

3. Заявление должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты.

4. В качестве представителя должника, предусмотренного **частью 3** настоящей статьи, может выступать только адвокат.

5. В случае получения указанного в **части 1** настоящей статьи заявления кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие только с указанным в **частях 3 и 4** настоящей статьи представителем.

6. Заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитор и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства. Заявление должника об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным.

7. В случае получения заявления должника об отказе от взаимодействия по истечении срока, указанного в **части 6** настоящей статьи, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником способами, предусмотренными **пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4** настоящего Федерального закона.

8. В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу действие заявления должника об отказе от взаимодействия и связанных с ним ограничений, предусмотренных **частью 7** настоящей статьи, приостанавливается на два месяца. В течение указанного срока допускается осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником с соблюдением иных ограничений, предусмотренных настоящим Федеральным законом. В случае, если до дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности заявление должника об отказе от взаимодействия не направлялось, он вправе направить такое заявление в порядке, предусмотренном настоящей статьёй, по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

9. Должник в любое время вправе отменить свое заявление, указанное в **части 1** настоящей статьи, путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

10. В отношении должника, находящегося под попечительством и ограниченного в дееспособности, заявление, указанное в **части 1** настоящей статьи, может быть подано его попечителем.

11. В случае получения кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, заявления, указанного в **части 1** настоящей статьи, с нарушением требований настоящей статьи кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны разъяснить должнику порядок оформления

такого заявления должника путем направления соответствующих сведений способом, предусмотренным договором (при его наличии), или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения под расписку в срок не позднее десяти рабочих дней со дня получения такого заявления должника.

12. Указанное в [части 1](#) настоящей статьи заявление предусматривает ограничение или прекращение взаимодействия с должником соответствующего лица, которому направлено заявление, применительно к каждому указанному в таком заявлении самостоятельному обязательству, срок исполнения которого наступил.

13. В случае направления должником заявления кредитору последний не вправе привлекать другое лицо для осуществления с должником взаимодействия по указанному в таком заявлении обязательству без учета предусмотренных в заявлении ограничения или отказа должника от взаимодействия.

Статья 9. Уведомление должника о привлечении иного лица для осуществления взаимодействия с должником

1. Кредитор в течение тридцати рабочих дней с даты привлечения иного лица для осуществления с должником взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, обязан уведомить об этом должника путем направления соответствующего уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения уведомления под расписку либо иным способом, предусмотренным соглашением между кредитором и должником.

2. В уведомлении должны быть указаны предусмотренные [частью 7 статьи 7](#) настоящего Федерального закона сведения о лице, указанном в [части 1](#) настоящей статьи.

Статья 10. Ответы на обращения должника

Кредитор и лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны ответить на обращение должника по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания, не позднее тридцати дней со дня получения такого обращения.

Статья 11. Гражданско-правовая ответственность кредитора и лица, действующего от его имени и (или) в его интересах

Кредитор и лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны возместить убытки и компенсировать моральный вред, причиненные их неправомерными действиями должнику и иным лицам.

Глава 3. УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦОМ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ВОЗВРАТУ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ В КАЧЕСТВЕ ОСНОВНОГО ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ВКЛЮЧЕННЫМ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РЕЕСТР

Статья 12. Включение сведений о юридическом лице, осуществляющем деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, в государственный реестр

1. Юридическое лицо приобретает права и обязанности, предусмотренные настоящим Федеральным законом для лица, осуществляющего деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенного в государственный реестр, со дня внесения сведений о нем в государственный реестр и утрачивает такие права и обязанности со дня исключения сведений о юридическом лице из государственного реестра, если иное не предусмотрено настоящей главой.

2. Сведения о юридическом лице, соответствующие требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, вносятся в государственный реестр в течение двадцати рабочих дней со дня представления юридическим лицом (далее - заявитель) в уполномоченный орган следующих документов и сведений:

1) заявление о внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр, подписанное руководителем юридического лица или уполномоченным им лицом, с указанием его фамилии, имени, отчества (при наличии), места жительства и номеров контактных телефонов;

2) копии учредительных документов;

3) выписка из единого государственного реестра юридических лиц, полученная не ранее чем за 30 дней до даты представления документов;

4) сведения об учредителях (участниках), органах и работниках юридического лица по форме, утвержденной уполномоченным органом;

5) документы, содержащие сведения о размере чистых активов юридического лица, с приложением бухгалтерской отчетности, составленной на последнюю отчетную дату, предшествующую дате представления документов;

6) копия договора обязательного страхования ответственности за причинение убытков должнику при

осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности;

7) копии документов, подтверждающих наличие необходимого оборудования и программного обеспечения, соответствующих требованиям, установленным уполномоченным органом;

8) копии документов, подтверждающих владение сайтом в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

9) выписка из реестра операторов, осуществляющих обработку персональных данных;

10) документ, подтверждающий уплату государственной пошлины.

3. Документы, которые органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", заявитель вправе представить по собственной инициативе.

4. В заявлении о внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр декларируется соответствие юридического лица требованиям, установленным [подпунктами 5, 10 и 11 части 1 статьи 13](#) настоящего Федерального закона.

5. Уполномоченный орган при рассмотрении заявления о внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр запрашивает в федеральном органе исполнительной власти, осуществляющем государственную регистрацию юридических лиц, выписку из единого государственного реестра юридических лиц, если заявителем не представлена указанная выписка по собственной инициативе.

6. Представляемые в соответствии с настоящей статьей документы иностранных юридических лиц должны быть представлены на государственном (официальном) языке соответствующего иностранного государства с переводом на русский язык и удостоверены в установленном порядке.

7. Уполномоченный орган при отсутствии установленных [статьей 15](#) настоящего Федерального закона оснований для отказа во внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр вносит сведения о юридическом лице в государственный реестр и выдает заявителю свидетельство о внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр.

8. Форма свидетельства о внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр устанавливается уполномоченным органом.

9. Информация о включении юридического лица в государственный реестр размещается на официальном сайте такого юридического лица в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Статья 13. Требования к юридическому лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенному в государственный реестр, его учредителям (участникам), органам и работникам

1. Юридическим лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр, может являться только лицо, государственная регистрация которого осуществлена в установленном порядке на территории Российской Федерации:

1) зарегистрированное в форме хозяйственного общества;

2) учредительные документы которого содержат указание на осуществление юридическим лицом деятельности по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности;

3) размер чистых активов которого, рассчитанный на основании бухгалтерской (финансовой) отчетности на последнюю отчетную дату, составляет не менее десяти миллионов рублей;

4) заключившее договор обязательного страхования ответственности за причинение убытков должнику при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности со страховой суммой не менее десяти миллионов рублей в год;

5) в отношении которого не принято решение о ликвидации или о введении процедуры, применяемой в деле о банкротстве;

6) обладающее оборудованием, программным обеспечением, соответствующим требованиям, установленным уполномоченным органом;

7) владеющее сайтом в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат этому юридическому лицу;

8) включенное в реестр операторов, осуществляющих обработку персональных данных, в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";

9) которое в течение трех предшествующих лет не исключалось из государственного реестра (за исключением случаев добровольного исключения по заявлению юридического лица);

10) которое не имеет денежного обязательства, не исполненного в течение более тридцати рабочих дней со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности;

11) учредители (участники), члены совета директоров (наблюдательного совета), члены коллегиального исполнительного органа, единоличный исполнительный орган которого соответствуют требованиям, предусмотренным [частями 2 - 3](#) настоящей статьи, и работники которого соответствуют требованиям, предусмотренным [частью 4](#) настоящей статьи.

2. Физическое лицо, имеющее неснятую или непогашенную судимость за преступление в сфере

экономики или преступление против государственной власти, не вправе прямо или косвенно (через подконтрольных ему лиц) самостоятельно или совместно с иными лицами, связанными с ним договорами доверительного управления имуществом, и (или) простого товарищества, и (или) поручения, и (или) акционерным соглашением, и (или) иным соглашением, предметом которого является осуществление прав, удостоверенных акциями (долями) лица, осуществляющего деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенного в государственный реестр, получать право распоряжения 10 и более процентами голосов, приходящихся на голосующие акции (доли), составляющие уставный капитал такого лица.

3. Лицо, которое прямо или косвенно (через подконтрольных ему лиц) самостоятельно или совместно с иными лицами, связанными с ним договорами доверительного управления имуществом, и (или) простого товарищества, и (или) поручения, и (или) акционерным соглашением, и (или) иным соглашением, предметом которого является осуществление прав, удостоверенных акциями (долями) лица, осуществляющего деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенного в государственный реестр, получило право распоряжения 10 и более процентами голосов, приходящихся на голосующие акции (доли), составляющие уставный капитал лица, осуществляющего деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенного в государственный реестр, обязано направить уведомление такому лицу и в уполномоченный орган в порядке и сроки, которые установлены нормативными правовыми актами уполномоченного органа.

4. Членом совета директоров (наблюдательного совета), членом коллегиального исполнительного органа, единоличным исполнительным органом лица, осуществляющего деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенного в государственный реестр, не может быть назначено лицо:

1) которое осуществляло функции единоличного исполнительного органа лица, осуществляющего деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенного в государственный реестр, во время совершения нарушений, за которые юридическое лицо было исключено из государственного реестра;

2) в отношении которого не истек срок, в течение которого лицо считается подвергнутым административному наказанию в виде дисквалификации;

3) имеющее неснятую или непогашенную судимость за преступления против личности, преступления в сфере экономики или преступления против государственной власти и общественной безопасности;

4) в отношении которого в течение трех лет, предшествующих назначению, было вынесено решение суда об отстранении от исполнения обязанностей арбитражного управляющего;

5) которое в течение трех лет, предшествующих назначению, было исключено из саморегулируемой организации арбитражных управляющих в связи с нарушением Федерального закона от 26 октября 2002 года N 127-ФЗ "О несостоятельности (банкротстве)", других федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, федеральных стандартов, стандартов и правил профессиональной деятельности;

6) в отношении которого в течение трех лет, предшествующих назначению, судом было вынесено определение о неприменении в отношении его правила об освобождении от исполнения обязательств при банкротстве;

7) которое в течение трех лет, предшествующих назначению, допускало неисполнение вступившего в законную силу судебного акта о взыскании задолженности на срок более тридцати рабочих дней.

5. С момента наступления обстоятельств, указанных в **части 4** настоящей статьи, полномочия действующего члена совета директоров (наблюдательного совета), члена коллегиального исполнительного органа, единоличного исполнительного органа прекращаются.

6. Работником лица, осуществляющего деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенного в государственный реестр, к функциям которого отнесено непосредственное взаимодействие с должником, не может являться лицо, не соответствующее требованиям, предусмотренным **частями 4 и 5 статьи 5** настоящего Федерального закона.

Статья 14. Ведение государственного реестра

1. Ведение государственного реестра, в том числе внесение сведений о юридическом лице в государственный реестр и изменение таких сведений, а также исключение сведений о юридическом лице из государственного реестра осуществляется уполномоченным органом в соответствии с настоящим Федеральным законом и установленным уполномоченным органом порядком ведения государственного реестра.

2. Государственный реестр ведется на бумажных и электронных носителях. При несоответствии между записями на бумажных носителях и электронных носителях приоритет имеют записи на бумажных носителях.

3. Ведение государственного реестра на электронных носителях осуществляется в соответствии с едиными организационными, методологическими и программно-техническими принципами, обеспечивающими совместимость и взаимодействие этого реестра с иными федеральными информационными системами и сетями.

4. Сведения, содержащиеся в государственном реестре, являются открытыми и общедоступными и размещаются на официальном сайте уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5. За внесение сведений о юридическом лице в государственный реестр, выдачу дубликата свидетельства о внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр взимается государственная пошлина в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Статья 15. Отказ во внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр

1. Во внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр может быть отказано по следующим основаниям:

1) несоответствие информации и документов, представленных в уполномоченный орган для внесения в государственный реестр, требованиям настоящего Федерального закона и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актов;

2) представление неполного комплекта документов, предусмотренных настоящим Федеральным законом и необходимых для внесения в государственный реестр, либо документов, содержащих недостоверную информацию;

3) несоответствие юридического лица, его органов, учредителей (участников) или работников требованиям настоящего Федерального закона;

4) наличие в государственном реестре полного и (или) сокращенного наименования (фирменного наименования), совпадающего с полным и (или) сокращенным наименованием (фирменным наименованием) заявителя или сходного с ним до степени смешения, при условии, что такие сведения были внесены в единый государственный реестр юридических лиц ранее сведений о заявителе;

5) наличие в полном и (или) сокращенном наименовании (фирменном наименовании) заявителя сходства с полным и (или) сокращенным наименованием органа государственной власти.

2. Решение об отказе во внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр должно содержать мотивированное обоснование этого отказа с указанием всех причин, послуживших основанием для отказа. Решение об отказе во внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр сообщается заявителю в письменной форме не позднее чем через десять рабочих дней со дня получения уполномоченным органом документов и сведений, указанных в [части 2 статьи 12](#) настоящего Федерального закона.

3. Отказ во внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр, а также непринятие уполномоченным органом в установленный срок соответствующего решения может быть обжаловано в арбитражный суд.

4. Отказ во внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр не является препятствием для повторной подачи заявления о внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр. Повторная подача такого заявления и принятие по нему решения осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим Федеральным законом.

Статья 16. Исключение сведений о юридическом лице из государственного реестра

1. Исключение сведений о юридическом лице из государственного реестра осуществляется уполномоченным органом по следующим основаниям:

1) подача соответствующего заявления юридического лица, осуществляющего деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенного в государственный реестр, по форме, установленной уполномоченным органом. Вместе с заявлением юридического лица об исключении сведений о нем из государственного реестра в уполномоченный орган должен быть представлен отчет, предусмотренный [пунктом 7 статьи 17](#) настоящего Федерального закона;

2) принятие решения о ликвидации юридического лица;

3) введение процедуры, применяемой в деле о банкротстве;

4) однократное грубое нарушение требований настоящего Федерального закона, повлекшее причинение вреда жизни, здоровью или имуществу должника или иных лиц.

2. Исключение сведений о юридическом лице из государственного реестра может осуществляться уполномоченным органом на основании решения уполномоченного органа в случае неоднократного в течение года:

1) неисполнения предписаний уполномоченного органа, выданных в соответствии с настоящим Федеральным законом;

2) нарушения требований настоящего Федерального закона, за исключением предусмотренных [пунктом 4 части 1](#) настоящей статьи.

3. В случае поступления в уполномоченный орган заявления юридического лица, осуществляющего деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенного в государственный реестр, об исключении сведений о нем из государственного реестра уполномоченный орган принимает решение об исключении сведений о юридическом лице из государственного реестра в течение тридцати рабочих дней со дня получения соответствующего заявления.

4. С момента направления юридическим лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр, в уполномоченный орган заявления об исключении сведений о нем из государственного реестра и до принятия

уполномоченным органом решения по указанному заявлению такое юридическое лицо не вправе осуществлять деятельность, которую в соответствии с настоящим Федеральным законом может осуществлять только лицо, обладающее соответствующим статусом.

5. Уполномоченный орган отказывает в исключении сведений из государственного реестра в соответствии с [пунктом 1 части 1](#) настоящей статьи в случае наличия оснований для исключения сведений из государственного реестра, предусмотренных [пунктом 3 части 1](#) и [частью 2](#) настоящей статьи.

6. Исключение сведений из государственного реестра по основаниям, не предусмотренным [частями 1 и 2](#) настоящей статьи, не допускается.

7. Лицо считается исключенным из государственного реестра со дня принятия уполномоченным органом решения об исключении сведений о юридическом лице из государственного реестра.

8. Решение об исключении или об отказе в исключении сведений о юридическом лице из государственного реестра может быть обжаловано в арбитражный суд.

9. Информация об исключении юридического лица из государственного реестра размещается на официальном сайте такого юридического лица в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в течение трех рабочих дней со дня принятия уполномоченным органом решения об исключении сведений о юридическом лице из государственного реестра.

10. В случае исключения из государственного реестра юридическое лицо в течение пяти рабочих дней направляет в уполномоченный орган свидетельство о внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр.

Статья 17. Обязанности юридического лица, осуществляющего деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенного в государственный реестр

Юридическое лицо, осуществляющее деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенное в государственный реестр, обязано:

- 1) соответствовать требованиям, предусмотренным [статьей 13](#) настоящего Федерального закона;
- 2) вести перечень работников, имеющих доступ к информации о должниках. При получении работником юридического лица, включенного в государственный реестр, доступа к указанной информации он обязан дать расписку об ознакомлении с положениями настоящего Федерального закона и об обязанности соблюдать конфиденциальность указанной информации в соответствии с [частью 3 статьи 6](#) настоящего Федерального закона;
- 3) вести аудиозапись всех случаев непосредственного взаимодействия с должниками и иными лицами, направленного на возврат просроченной задолженности, предупреждать должника и иных лиц о такой записи в начале взаимодействия, а также обеспечивать хранение на электронных носителях аудиозаписей до истечения не менее трех лет с момента осуществления записи;
- 4) обеспечивать запись всех текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых при осуществлении взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, и их хранение до истечения не менее трех лет со дня их осуществления;
- 5) обеспечивать хранение всех бумажных документов, составленных и полученных им в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, в бумажном и электронном виде до истечения не менее трех лет со дня их отправления или получения;
- 6) информировать уполномоченный орган об изменениях, внесенных в его учредительные документы, в течение тридцати календарных дней со дня государственной регистрации этих изменений;
- 7) представлять в уполномоченный орган отчет о деятельности по возврату просроченной задолженности, а также документы и сведения, перечень которых определяется уполномоченным органом. Формы, сроки и периодичность представления указанных документов определяются уполномоченным органом.

Статья 18. Федеральный государственный контроль (надзор) за деятельностью юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенных в государственный реестр

1. Федеральный государственный контроль (надзор) за деятельностью юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенных в государственный реестр, осуществляется уполномоченным органом в соответствии с Федеральным законом от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" с учетом установленных настоящим Федеральным законом особенностей организации и проведения проверок.

2. Основанием для проведения внеплановой проверки является:

- 1) истечение срока исполнения юридическим лицом выданного уполномоченным органом предписания об устранении выявленного нарушения;
- 2) поступление в уполномоченный орган сведений о фактах нарушения юридическим лицом требований

настоящего Федерального закона;

3) поступление в уполномоченный орган сведений о фактах несоответствия юридического лица, его учредителей (участников), органов и работников требованиям, установленным настоящим Федеральным законом;

4) наличие приказа (распоряжения) руководителя (заместителя руководителя) уполномоченного органа о проведении внеплановой проверки, изданного в соответствии с поручением Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации либо на основании требования прокурора о проведении внеплановой проверки в рамках надзора за исполнением законов по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям.

3. Предварительное уведомление юридического лица, осуществляющего деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенного в государственный реестр, о проведении внеплановой выездной проверки по основаниям, указанным в [пунктах 2 - 4 части 2](#) настоящей статьи, не допускается.

Статья 19. Решения и предписания уполномоченного органа по результатам проверок юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенных в государственный реестр

1. По результатам проверки уполномоченный орган принимает решение:

1) о выдаче предписания об устранении выявленного нарушения, если таким нарушением является несоответствие юридического лица, его учредителей (участников), органов и (или) работников требованиям, установленным [статьей 13](#) настоящего Федерального закона, а также несоблюдение обязанностей юридического лица, осуществляющего деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенного в государственный реестр, предусмотренных [статьей 17](#) настоящего Федерального закона, при этом отсутствуют предусмотренные [статьей 16](#) настоящего Федерального закона основания для исключения юридического лица из государственного реестра. Предписание подлежит исполнению в указанный в предписании срок, который не может составлять менее чем тридцать рабочих дней со дня получения предписания;

2) об исключении сведений о юридическом лице из государственного реестра при наличии предусмотренных [статьей 16](#) настоящего Федерального закона оснований для исключения юридического лица из государственного реестра.

2. Решение, предписание уполномоченного органа могут быть оспорены в арбитражном суде в течение трех месяцев со дня вынесения решения, выдачи предписания.

3. Подача заявления о признании недействительными решения, предписания уполномоченного органа не приостанавливает исполнение решения, предписания, если арбитражным судом не будет вынесено определение о приостановлении исполнения решения, предписания.

Статья 20. Участие юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, в некоммерческих организациях

1. Юридические лица, осуществляющие деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, вправе создавать ассоциации (союзы) в соответствии с законодательством Российской Федерации о некоммерческих организациях, в том числе саморегулируемые организации в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2007 года N 315-ФЗ "О саморегулируемых организациях".

2. Юридическое лицо, осуществляющее деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, вправе быть членом только одной саморегулируемой организации таких юридических лиц.

Глава 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 21. Внесение изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях"

Внести в Федеральный закон от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 27, ст. 3435; 2013, N 30, ст. 4084; N 51, ст. 6695; 2015, N 29, ст. 4357; 2016, N 1, ст. 27) следующие изменения:

1) в пункте 9 части 1 статьи 12 слова "и иные платежи" и слова "и иных платежей" исключить, слово "четырёхкратного" заменить словом "трехкратного";

2) дополнить статьей 12.1 следующего содержания:

"Статья 12.1. Особенности начисления процентов и иных платежей при просрочке исполнения

обязательств по займу

1. После возникновения просрочки исполнения обязательства заемщика - физического лица по возврату суммы займа и (или) уплате причитающихся процентов микрофинансовая организация по договору потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому не превышает одного года, вправе продолжать начислять заемщику - физическому лицу проценты только на не погашенную им часть суммы основного долга. Проценты на не погашенную заемщиком часть суммы основного долга продолжают начисляться до достижения общей суммы подлежащих уплате процентов размера, составляющего двукратную сумму непогашенной части займа. Микрофинансовая организация не вправе осуществлять начисление процентов за период времени с момента достижения общей суммы подлежащих уплате процентов размера, составляющего двукратную сумму непогашенной части займа, до момента частичного погашения заемщиком суммы займа и (или) уплаты причитающихся процентов.

2. После возникновения просрочки исполнения обязательства заемщика - физического лица по возврату суммы займа и (или) уплате причитающихся процентов микрофинансовая организация по договору потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому не превышает один год, вправе начислять заемщику - физическому лицу неустойку (штрафы, пени) и иные меры ответственности только на не погашенную заемщиком часть суммы основного долга.

3. Условия, указанные в частях 1 и 2 настоящей статьи, должны быть указаны микрофинансовой организацией на первой странице договора потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому не превышает один год, перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора потребительского займа."

Статья 22. Вступление в силу настоящего Федерального закона

1. Настоящий Федеральный закон вступает в силу со дня его официального опубликования, за исключением положений, для которых настоящей статьёй установлены иные сроки вступления их в силу.

2. [Статья 21](#) настоящего Федерального закона вступает в силу с 1 января 2017 года.

3. [Пункт 10 части 2 статьи 12](#) и [часть 5 статьи 14](#) настоящего Федерального закона вступают в силу по истечении тридцати дней после дня официального опубликования настоящего Федерального закона.

4. Положения [главы 2](#) (за исключением первого предложения [части 2 статьи 8](#)), [пунктов 2 - 5 статьи 17](#) и [статей 18 - 20](#) настоящего Федерального закона применяются с 1 января 2017 года.

5. Положения настоящего Федерального закона применяются в том числе к отношениям, связанным с осуществлением деятельности по возврату просроченной задолженности по обязательствам, возникшим до дня вступления настоящего Федерального закона в силу, за исключением случаев, предусмотренных [частью 7](#) настоящей статьи.

6. Ограничения, предусмотренные [частью 2 статьи 5](#) настоящего Федерального закона для нового кредитора по обязательству, возникшему из договора потребительского кредита (займа), не применяются к кредитору, к которому права требования по такому договору перешли до 1 января 2017 года.

7. Положения статей 12 и 12.1 Федерального закона от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" (в редакции настоящего Федерального закона) применяются к договорам потребительского займа, заключенным с 1 января 2017 года.

8. Действие настоящего Федерального закона не распространяется на правоотношения по взысканию долгов заемщиков по обязательствам перед банками, действовавшими на территории Республики Крым и (или) на территории города федерального значения Севастополя, в отношении которых Национальным банком Украины было принято решение о прекращении их деятельности (закрытии их обособленных подразделений) на территории Республики Крым и (или) на территории города федерального значения Севастополя, регулируемые Федеральным законом от 30 декабря 2015 года N 422-ФЗ "Об особенностях погашения и внесудебном урегулировании задолженности заемщиков, проживающих на территории Республики Крым или на территории города федерального значения Севастополя, и внесении изменений в Федеральный закон "О защите интересов физических лиц, имеющих вклады в банках и обособленных структурных подразделениях банков, зарегистрированных и (или) действующих на территории Республики Крым и на территории города федерального значения Севастополя".

Президент
Российской Федерации
В.ПУТИН

Москва, Кремль
3 июля 2016 года
N 230-ФЗ