



**СТАНДАРТЫ РАБОТЫ  
С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ  
МИКРОФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**



**Москва  
2015**

# СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ МИКРОФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

## Оглавление:

I.Раздел Общие положения, принципы и порядок рассмотрения обращений клиентов	1
1. Общие положения	1
2. Принципы рассмотрения обращений	2
3. Порядок рассмотрения обращений	3
II.Раздел Особенности рассмотрения отдельных видов обращений	4
4. Особенности рассмотрения обращений о реструктуризации задолженности по договорам микрозайма	4
5. Особенности рассмотрения обращений о нарушениях со стороны коллекторов	5
6. Порядок рассмотрения обращений о нарушениях со стороны работников микрофинансовой организации	5
III.Раздел Учет и статистика исполнения настоящих Стандартов	6
7. Учет итогов рассмотрения обращений клиентов	6
8. Ведение статистики и публикация результатов рассмотрения обращений клиентов	6
Приложение №1 к Стандартам работы с обращениями клиентов микрофинансовых организаций	7
Приложение №2 к Стандартам работы с обращениями клиентов микрофинансовых организаций	9

## I. Раздел Общие положения, принципы и порядок рассмотрения обращений клиентов

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Стандарты работы с обращениями клиентов микрофинансовых организаций (далее по тексту – **Стандарты**) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 О защите прав потребителей, Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях, Федеральным законом от 27.06.2006 №152-ФЗ О персональных данных в целях:

- Обеспечения соблюдения прав и законных интересов клиентов - физических лиц, заключивших договор микрозайма, не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности;
- Повышения уровня финансовой грамотности потребителей финансовых услуг;
- Повышения качества услуг микрофинансовых организаций.

1.2. Настоящие Стандарты предназначены для соблюдения микрофинансовыми организациями.

1.3. В настоящих Стандартах используемые термины имеют следующее значение:

**Клиент** – физическое лицо, обладающее полной дееспособностью и заключившее или имеющее намерение заключить договор микрозайма с микрофинансовой организацией, а также надлежащим образом уполномоченный представитель такого лица;

**Реструктуризация задолженности** – решение микрофинансовой организации в отношении задолженности клиента, влекущее изменение порядка возврата и/или размера задолженности, в том числе: полное или частичное прощение суммы основного долга и/или начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа и/или пени) за несвоевременный возврат суммы микрозайма, рассрочка платежа, рефинансирование микрозайма клиента;

**Обращение** - направленное клиентом в микрофинансовую организацию в письменной форме или в форме документа по электронной почте заявление, письмо, жалоба, просьба или предложение, в котором выражается несогласие с совершенным действием (допущенным бездействием) работника микрофинансовой организации при осуществлении сделок или сообщается о нарушении прав и охраняемых законом интересов клиента со стороны микрофинансовой организации или коллекторского агентства, а равно содержится просьба о реструктуризации задолженности по договору микрозайма или предложение о пересмотре его условий;

**Коллектор** – юридическое лицо, осуществляющее в качестве своей основной деятельности взыскание просроченной задолженности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

**СРО** – Саморегулируемая организация Некоммерческое партнёрство Объединение микрофинансовых организаций МиР, ОГРН 1137799014055.

## **2. Принципы рассмотрения обращений**

2.1. При рассмотрении обращений клиентов микрофинансовая организация руководствуется следующими принципами:

2.1.1. Обращение рассматривается с соблюдением действующего законодательства Российской Федерации, в том числе в области персональных данных.

2.1.2. В отношении содержащейся в обращении информации микрофинансовой организацией соблюдается режим конфиденциальности.

2.1.3. Обращение рассматривается беспристрастно и объективно.

2.1.4. Обращение по возможности рассматривается в кратчайшие сроки.

2.1.5. Внесудебное разрешение вопроса клиента предпочтительно.

2.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений микрофинансовой организацией, как правило, назначается отдельный работник - специалист по рассмотрению обращений.

2.3. Специалист по рассмотрению обращений имеет следующие права:

- Запрашивать дополнительные документы и сведения у клиента, требуемые для рассмотрения обращения;
- Требовать у работников микрофинансовой организации предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения клиента;
- Непосредственно обращаться в случае необходимости к руководителю микрофинансовой организации, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и работой с клиентами.

### 3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Работники, входящие в канцелярию и осуществляющие регистрацию обращений клиентов, определяются по решению руководителя микрофинансовой организации.

3.2. Канцелярия микрофинансовой организации в течение одного рабочего дня после получения обращения регистрирует и передает его специалисту по рассмотрению обращений, который ведет журнал регистрации обращений, содержащий следующие сведения:

- Дата регистрации и входящий номер обращения;
- ФИО клиента, направившего обращение;
- ФИО работника, ответственного за рассмотрение обращения;
- Краткое содержание и суть требований клиента;
- Краткие сведения об итогах рассмотрения обращения;
- Форма и дата направления ответа на обращение.

3.3. Специалист по рассмотрению обращений, получив и зарегистрировав обращение, изучает содержащиеся в нем фактические обстоятельства и рассматривает по существу для направления ответа клиенту.

Не подлежат рассмотрению и не требуют ответа обращения, которые:

- Являются анонимными;
- Не поддаются прочтению;
- Содержат исключительно угрозы и/или оскорбления в адрес микрофинансовой организации и ее представителей.

В случае если анонимное обращение содержит информацию о неправомерных действиях работников микрофинансовой организации и/или коллекторов, оно передается в службу безопасности микрофинансовой организации.

3.4. Если к обращению клиента не приложены документы, необходимые для его всестороннего и полного рассмотрения, и они отсутствуют в микрофинансовой организации, такие документы запрашиваются у клиента с указанием разумного срока предоставления. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок, обращение рассматривается на основании имеющихся в наличии документов.

3.5. Если обращение по каким-либо причинам, зависящим от клиента, не может быть рассмотрено по существу, в течение трёх рабочих дней клиенту направляется ответ на обращение с указанием причин, по которым оно не допускается к рассмотрению, и способов их устранения.

3.6. Обращение рассматривается микрофинансовой организацией в порядке, предусмотренном разделом II настоящих Стандартов и локальными актами микрофинансовой организации, в срок, не превышающий двадцати календарных дней, если законодательством Российской Федерации не установлен более короткий срок. В ответе содержится информация об удовлетворении просьбы клиента либо об отказе в удовлетворении просьбы клиента или приводится иная информация по существу обращения.

3.7. Помимо направления ответа клиенту, специалист по рассмотрению обращений вправе направить руководителю микрофинансовой организации или его уполномоченному заместителю служебную записку с предложением (предложениями):

- Провести внутреннюю проверку;
- Заключить дополнительное соглашение к договору микрозайма с клиентом;
- Проверить порядок исполнения договорных обязательств перед микрофинансовыми организациями третьими лицами, в том числе коллекторами;
- Провести иные процедуры, способствующие разрешению проблемы, поставленной в обращении клиента.

## II. Раздел Особенности рассмотрения отдельных видов обращений

### 4. Особенности рассмотрения обращений о реструктуризации задолженности по договорам микрозайма

4.1. В случае поступления обращения о реструктуризации задолженности по договору микрозайма микрофинансовая организация обращает особое внимание на жизненную ситуацию заёмщика и документальное подтверждение изложенных в обращении фактов.

4.2. Микрофинансовая организация в лице уполномоченного специалиста в кратчайшие сроки рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности заёмщика перед микрофинансовой организацией в следующих случаях:

1. Смерть заёмщика (сумма выплаты может быть снижена в случае обращения наследника или иного правопреемника);
2. Несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью заёмщику или его близким лицам;
3. Присвоение инвалидности заёмщику;
4. Тяжёлое заболевание заёмщика (21 день) со сроком реабилитации свыше 14 дней;
5. Наличие решения суда о признании заёмщика ограниченно дееспособным;
6. Значительная материальная потеря в виде единовременной утраты имущества заёмщика на сумму свыше 500 000 рублей;
7. Потеря работы заёмщиком в течение 3-х месяцев, предшествующих обращению, или в течение срока действия договора микрозайма в случае, если заёмщик имеет несовершеннолетних детей либо семья заёмщика относится в соответствии с законодательством РФ к неполной;
8. Невозможность трудоустройства заёмщика на протяжении срока свыше трех месяцев;
9. Обретение заёмщиком статуса единственного кормильца в семье;
10. Обретение заёмщиком статуса опекуна;
11. Призыв заёмщика в Вооруженные силы РФ;
12. Наличие в отношении заёмщика вступившего в законную силу приговора суда с наказанием, связанным с лишением свободы;
13. Резкое ухудшение жизненных обстоятельств заёмщика, не связанное с указанными в п.п.1-12 случаями, однако способное повлиять на размер дохода заёмщика и/или его способность исполнять обязательства по договору микрозайма.

Данные факты требуют обязательного подтверждения документами государственных органов или иных уполномоченных организаций. Клиент должен предоставить указанные документы микрофинансовой организации вместе с обращением или в разумный срок после их запроса.

4.3. Микрофинансовой организацией может быть принято решение о реструктуризации задолженности по договору микрозайма либо об отказе в удовлетворении просьбы клиента.

4.4. По итогам рассмотрения обращения клиенту направляется ответ, а в случае принятия решения о реструктуризации задолженности в течение десяти рабочих дней между микрофинансовой организацией и заёмщиком подписываются необходимые документы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5. Если по истечении десятидневного срока после извещения клиента о принятом решении клиент не изъявляет желания пересматривать условия договора посредством подписания соответствующих документов, микрофинансовая организация вправе изменить или отменить принятое ранее решение.

## **5. Особенности рассмотрения обращений о нарушениях со стороны коллекторов**

5.1. В случае если обращение клиента содержит информацию о некорректных или незаконных действиях коллекторов, с которым работает микрофинансовая организация, специалист по рассмотрению обращений сообщает об этом факте лицу, ответственному в микрофинансовой организации за взаимодействие с коллекторами, и предоставляет ему всю имеющуюся информацию, а в случае необходимости запрашивает дополнительную информацию у заявителя.

5.2. Работник, ответственный в микрофинансовой организации за взаимодействие с коллекторами, в пятидневный срок связывается с представителями коллектора, в отношении работников которого получено обращение, и выясняет обстоятельства произошедшего лично.

5.3. Если в ходе мероприятий, предусмотренных п. 5.2 Стандартов, выявлены обстоятельства, свидетельствующие о нарушении коллектором или его работниками/представителями требований действующего законодательства, должностных инструкций, регламентов и договора с микрофинансовой организацией, лицо, ответственное в микрофинансовой организации за взаимодействие с коллекторами, незамедлительно сообщает об этом руководителю микрофинансовой организации или его уполномоченному заместителю.

5.4. По итогам рассмотрения обращения решается вопрос о наличии нарушений в действиях коллектора. При их наличии микрофинансовой организацией принимаются меры для устранения допущенных нарушений и обстоятельств, им способствующих.

5.5. Клиенту сообщается об итогах рассмотрения его обращения, а при наличии выявления нарушений в действиях коллектора приносятся извинения и сообщается о принятых мерах.

## **6. Порядок рассмотрения обращений о нарушениях со стороны работников микрофинансовой организации**

6.1. В случае если обращение клиента содержит информацию о некорректных или незаконных действиях работников микрофинансовой организации, специалист по рассмотрению обращений сообщает об этом факте руководителю микрофинансовой организации и/или в службу безопасности микрофинансовой организации и предоставляет всю имеющуюся информацию, а в случае необходимости запрашивает дополнительную информацию у заявителя.

6.2. Служба безопасности в соответствии с внутренними регламентами микрофинансовой организации в кратчайшие сроки проводит служебную проверку по фактам, изложенным в обращении.

6.3. Если в ходе мероприятий, предусмотренных п. 6.2 Стандартов, выявлены обстоятельства, свидетельствующие о нарушении работниками микрофинансовой организации требований действующего законодательства, должностных инструкций, регламентов, лицо, выявившее данные нарушения, незамедлительно сообщает об этом руководителю микрофинансовой организации или его уполномоченному заместителю.

6.4. Клиенту сообщается об итогах рассмотрения его обращения, а при выявлении нарушений приносятся извинения и сообщается о принятых мерах.

### **III. Раздел Учет и статистика исполнения настоящих Стандартов**

#### **7. Учет итогов рассмотрения обращений клиентов**

7.1. По запросу СРО, в течение десяти рабочих дней с момента получения запроса, микрофинансовая организация направляет в СРО (в той форме и по тому адресу, которые указаны в этом запросе СРО) отчет об итогах рассмотрения за период, указанный в запросе СРО, обращений Клиентов о Реструктуризации задолженности, в том числе об уменьшении сумм выплат по договорам микрозайма, по форме, утвержденной в Приложении №1.

7.2. В случае, если за период, указанный в запросе СРО, не было рассмотрено обращений, микрофинансовая организация сообщает об этом в СРО по форме, утвержденной в Приложении №2.

#### **8. Ведение статистики и публикация результатов рассмотрения обращений клиентов**

8.1. Координирующий орган, определяемый Советом СРО, ведет реестр обращений в микрофинансовые организации и результатов их рассмотрения на основании информации, поступающей в порядке, предусмотренном п. 4.1 и п. 4.2 Стандартов, по форме, установленной Советом СРО.

8.2. Данный реестр подлежит опубликованию в сети интернет на сайте СРО ([www.npmir.ru](http://www.npmir.ru)) ежеквартально в течение двадцати рабочих дней с момента начала нового квартала.

**Отчет об итогах рассмотрения обращений клиентов за \_\_\_ 201\_ года**

Настоящим отчетом микрофинансовая организация \_\_\_\_\_ (наименование) \_\_\_\_, номер в реестре членов СРО НП МиР \_\_\_\_\_ (далее - Организация) сообщает, что за \_\_\_\_\_ 201\_ года в адрес Организации поступили и были рассмотрены следующие обращения<sup>1</sup>:

I. Обращения клиентов с просьбой о реструктуризации задолженности

№	Наименование колонки	Количество обращений, шт.
<b>1.</b>	<b>Общее количество обращений клиентов</b>	
	Из них:	
<b>2.</b>	<b>Не удовлетворены</b>	
<b>3.</b>	<b>Оставлены без рассмотрения</b>	
<b>4.</b>	<b>Удовлетворены (полностью или частично) по следующим основаниям:</b>	
<b>4.1.</b>	Смерть заёмщика (сумма выплаты может быть снижена в случае обращения наследника или иного правопреемника)	
<b>4.2.</b>	Несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью заёмщика или его близким лицам	
<b>4.3.</b>	Присвоение инвалидности заёмщику	
<b>4.4.</b>	Тяжёлое заболевание заёмщика (21 день) со сроком реабилитации свыше 14 дней	
<b>4.5.</b>	Наличие решения суда о признании заёмщика ограниченно дееспособным	
<b>4.6.</b>	Значительная материальная потеря в виде единовременной утраты имущества заёмщика на сумму свыше 500 000 рублей	
<b>4.7.</b>	Потеря работы заёмщиком в течение 3-х месяцев, предшествующих обращению, или в течение срока действия договора микрозайма в случае, если заёмщик имеет несовершеннолетних детей либо семья заёмщика относится в соответствии с законодательством РФ к неполной	
<b>4.8.</b>	Невозможность трудоустройства заёмщика на протяжении срока свыше трёх месяцев	
<b>4.9.</b>	Обретение заёмщиком статуса единственного кормильца в семье	
<b>4.10.</b>	Обретение заёмщиком статуса опекуна	
<b>4.11.</b>	Призыв заёмщика в Вооружённые силы РФ	
<b>4.12.</b>	Наличие в отношении заёмщика вступившего в законную силу приговора суда с наказанием, связанным с лишением свободы	
<b>4.13.</b>	Резкое ухудшение жизненных обстоятельств заёмщика, не связанное с указанными в п.п.4.1.-4.12. случаями, однако способное повлиять на размер дохода заёмщика и/или его способность исполнять обязательства по договору микрозайма.	
<b>4.14.</b>	Иное	
<b>5.</b>	<b>По удовлетворённым обращениям приняты следующие решения:</b>	
<b>5.1.</b>	О полном прощении долга	
<b>5.2.</b>	О частичном прощении долга	
<b>5.3.</b>	О неприменении неустойки (пени и/или штраф)	
<b>5.4.</b>	О рассрочке платежей по договору микрозайма	

<sup>1</sup> Поступившие, но ещё не рассмотренные обращения не указываются.



5.5.	О рефинансировании микрозайма	
5.6.	Иное	

II. Обращения клиентов, не связанные с просьбой о реструктуризации задолженности

№	Наименование колонки	Количество обращений, шт.
1.	Обращения, содержащие сведения о нарушениях со стороны коллекторов	
	(всего), из них:	
1.1	Признаны обоснованными	
1.2	Признанными необоснованными	
2.	Обращения, содержащие сведения о нарушениях со стороны работников организации (всего), из них:	
2.1	Признаны обоснованными	
2.2	Признанными необоснованными	

Достоверность и полноту представленных сведений подтверждаю:

Руководитель Организации \_\_\_\_\_

ФИО

**Информационное письмо об отсутствии обращений клиентов за \_\_\_ 201\_ года**

Председателю Совета  
СРО НП МиР  
М.В. Мамуте

Настоящим письмом микрофинансовая организация \_\_\_\_\_ (наименование)\_\_\_\_, номер в реестре членов СРО НП МиР \_\_\_\_\_ (далее - Организация) сообщает о том, что за \_\_\_\_\_ 201\_ года в адрес Организации не поступило ни одного обращения от клиентов.

Руководитель Организации

\_\_\_\_\_

ФИО

Стандарты работы с обращениями клиентов  
микрофинансовых организаций разработаны по инициативе  
Саморегулируемой организации Некоммерческое партнерство  
Объединение микрофинансовых организаций «МиР»



[www.npmir.ru](http://www.npmir.ru)

при участии

Турбанова Александра Владимировича, Заведующего кафедрой «Регулирование финансово-кредитной деятельности» Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации;

Исмаилова Расима Арифовича, Члена Экспертного совета по небанковским финансово-кредитным организациям, микрофинансированию и кредитной кооперации при Комитете Государственной Думы Российской Федерации по финансовому рынку;

Чиркова Алексея Владимировича, Советника по правовым вопросам Российского микрофинансового центра.

Москва  
2015