

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО МКК «Ваш Капитал»

В.В. Иванов

Приказ №

от «20» 12 2021 г.



**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

**Общества с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания «Ваш Капитал»**

г. Новосибирск, 2021

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества взаимодействия с получателями финансовых услуг (далее – Стандарт) устанавливает требования к взаимодействию ООО МКК «Ваш Капитал» (далее – МФО), учредителей и участников МФО, ее органов управления и контроля, ее работников, а также третьих лиц, привлеченных ею к обслуживанию клиентов, с получателями финансовых услуг МФО.

Стандарт определяет критерии качества обслуживания получателей финансовых услуг МФО, которыми МФО должна руководствоваться при осуществлении деятельности по предложению, продвижению, реализации и сопровождению своих финансовых услуг.

1.2. МФО обеспечивает взаимодействие с получателями финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, подзаконными нормативными правовыми актами, «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, Протокол от 22.06.2017 N КФНП-22), нормативными документами саморегулируемой организации, членом которой состоит МФО, уставом и внутренними нормативными документами МФО.

1.3. Взаимодействие МФО с получателями финансовых услуг в части разрешения вопросов, содержащихся в их обращениях, поступивших в устной, письменной форме или в форме электронного документа, осуществляется в соответствии с утвержденным единоличным исполнительным органом МФО «Положением о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг».

1.4. Стандарт обязателен к применению МФО вне зависимости от ее членства в саморегулируемой организации и действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации, включая нормативные акты Банка России.

1.5. МФО обязана включать в договор с третьим лицом, действующим по ее поручению, от ее имени и за ее счет, положения, обязывающие такое третье лицо соблюдать требования настоящего Стандарта.

1.6. МФО обязана обеспечить соблюдение требований настоящего Стандарта третьим лицом, действующим по ее поручению, от ее имени и за ее счет, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности.

1.7. В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения.

- *финансовая услуга* – услуга, оказываемая микрофинансовой организацией, в том числе связанная с выдачей займов (микрозаймов) получателю финансовой услуги, привлечением денежных средств физических лиц в формах и пределах, установленных законодательством Российской Федерации, предоставлением иных собственных продуктов МФО, а также предоставлением на агентской, комиссионной и иной договорной основе продуктов третьих лиц;

- *получатель финансовой услуги* - физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя или плательщика налога на профессиональный доход (самозанятого), или юридическое лицо, обратившееся в МФО с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

- *обращение* – направленное в МФО 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 либо предоставления и (или) применения финансовых инструментов;

- *личный кабинет* – информационный ресурс, который размещен на официальном сайте МФО, позволяющий получателю финансовой услуги получать информацию об исполнении им своих обязанностей по договору об оказании финансовой услуги, а также взаимодействовать с МФО посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

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

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

- *мотивация* - осуществление МФО мер, направленных на побуждение руководителей, органов МФО, собственников, работников МФО к активным действиям по расширению предложения финансовых услуг, повышению качества продаж, снижению рисков деятельности МФО, увеличению положительного социального эффекта деятельности МФО;

- *риск* - сочетание вероятности и последствий наступления неблагоприятных событий, влекущих, в частности, снижение дохода, увеличение расходов, нанесение вреда деловой репутации.

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

2. Цели применения Стандарта

Настоящий Стандарт принят в целях:

2.1. обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых МФО (в том числе посредством действий третьих лиц, привлекаемых МФО в качестве агентов);

2.2. предупреждения недобросовестных практик взаимодействия МФО, ее учредителей (участников), органов управления и контроля, работников с получателями финансовых услуг;

2.3. повышения информационной открытости рынка микрофинансирования в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности МФО;

2.4. повышения качества финансовых услуг, оказываемых МФО (в том числе посредством действий третьих лиц, привлекаемых МФО в качестве агентов);

2.5. повышения доверия к МФО и рынку микрофинансирования в целом получателей ее финансовых услуг.

3. Формы взаимодействия МФО с получателями финансовых услуг

3.1. В целях эффективного обслуживания получателя финансовых услуг МФО осуществляет:

а) первичную консультацию;

б) прием заявления на предоставление финансовой услуги;

в) рассмотрение заявления и принятие по нему решения;

г) заключение договора;

д) сопровождение договора (текущее взаимодействие с получателем финансовой услуги, информирование его, ответ на возникающие вопросы, внесение при необходимости изменений в договор в установленном законодательством порядке, консультации по вопросам финансовой грамотности);

е) принятие последовательных мер при нарушении получателем финансовых услуг условий договора (информирование о нарушении, выработка путей решения вопроса, включая поиск

варианта реструктуризации задолженности, процедуры взыскания и т.п.);

ж) выдачу документов, предусмотренных в рамках обслуживания (договора, графика платежей, справок и т.п.);

з) прием обращений получателей финансовых услуг, в том числе по телефону, электронной почте и другим каналам связи, и дальнейшую работу с обращениями;

и) регистрацию исходящих звонков получателям финансовых услуг, письменных ответов им и других исходящих отправок;

к) с целью выявления потребностей получателей финансовых услуг, МФО вправе проводить их опросы и анкетирование, в том числе в онлайн-формате.

3.2. В рамках обслуживания получателей финансовых услуг МФО не должна требовать от них предоставления документов, а также осуществления получателем финансовых услуг действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.3. МФО может применять следующие формы взаимодействия с получателями финансовых услуг:

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 получателя финансовой услуги;

4) привлечение к обслуживанию получателей финансовых услуг третьих лиц (агентов), создание агентской сети;

5) взаимодействие посредством личного кабинета, открываемого получателю финансовой услуги на сайте МФО (онлайн-взаимодействие);

6) иные способы взаимодействия, в том числе предусмотренные письменным соглашением между МФО и получателем финансовой услуги или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах.

3.4. Порядок взаимодействия МФО с получателем финансовой услуги, допустившим задолженность в исполнении своих договорных обязательств, определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.5. Если МФО осуществляет непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг (работа оффлайн), она обязана обеспечить:

1) информирование получателя об адресах офисов обслуживания, режиме их работы;

2) соответствие как головного офиса, так и каждого дополнительного офиса (пункта) обслуживания получателей финансовых услуг требованиям, указанном в Приложении 1 к настоящему Стандарту;

3) реальное обслуживание получателей финансовых услуг в каждом из объявленных офисов (пунктов) обслуживания;

4) наличие в каждом офисе (пункте) обслуживания получателей финансовых услуг информации для ознакомления получателя финансовых услуг, указанной в разделе 4 настоящего Стандарта.

3.6. Непосредственное взаимодействие может быть организовано путем обслуживания клиентов в порядке живой очереди (в том числе, с использованием системы электронного управления очередью при наличии такой системы) и (или) по предварительной записи по телефону или на официальном сайте МФО.

3.7. МФО при осуществлении непосредственного взаимодействия с получателями финансовых услуг (очного обслуживания) в офисах обслуживания клиентов обеспечивает совершение

действий по перечню согласно пункту 3.1 настоящего Стандарта.

3.8. Общее время ожидания в очереди и обслуживания получателя финансовых услуг МФО работником офиса должно составлять не более 30 минут.

3.9. Работники офиса обслуживания клиентов обязаны носить личные нагрудные идентификационные карточки с указанием наименования МФО, должности, имени, отчества и фамилии работника.

3.10. Если финансовая услуга осуществляется вне офиса МФО, в том числе с выездом к получателю финансовой услуги на дом или по месту ведения бизнеса, работник или агент МФО сообщает получателю финансовой услуги свои фамилию, имя, отчество, должность, наименование МФО, а также причину и цель прибытия, представляет документ, подтверждающий его полномочия. Прибывший работник или агент также сообщает клиенту контактную информацию МФО, разъясняет, куда и в каком порядке ему следует обратиться, если возникают вопросы или необходимы дальнейшие действия по заключению и (или) исполнению договора.

3.11. Дата и время выезда работника или агента МФО к получателю финансовой услуги согласовываются с ним. В случае изменения времени работник или агент сообщает об этом получателю финансовой услуги не позднее чем за 2 часа до ранее согласованного времени прибытия.

3.12. МФО обеспечивает обслуживание получателя финансовой услуги с использованием телефонной связи, почтовой связи и сети Интернет (далее - заочное обслуживание).

Если МФО должна иметь или имеет свой сайт, она обеспечивает его соответствие требованиям, указанным в статье 5 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, Протокол от 22.06.2017 N КФНП-22, далее - Базовый стандарт).

Для обслуживания получателей финансовых услуг МФО вправе организовать горячую линию (выделенный телефонный номер и (или) онлайн-адрес для оперативного ответа на поступающие вопросы).

3.13. При осуществлении обслуживания получателей финансовых услуг с использованием телефонной связи МФО обеспечивает:

- наличие бесплатных телефонных каналов связи с МФО;
- прием и обработку всех входящих телефонных вызовов получателей финансовых услуг. Время ожидания получателем финансовой услуги ответа по телефону МФО с момента соединения (в случае обслуживания с использованием системы интерактивного голосового меню - с момента выбора категории "соединение с работником организации" в системе интерактивного голосового меню) до момента ответа работника МФО не должно превышать 5 минут;
- осуществление исходящих телефонных вызовов для информирования получателей финансовых услуг и предоставления информации по их обращениям;
- ведение аудиозаписи всех исходящих разговоров с получателями финансовых услуг - физическими лицами (потребителями), о чем потребитель уведомляется в начале разговора с работником (агентом) МФО;
- доступность и надежность работы телефонных каналов связи;
- регистрацию входящих и исходящих вызовов;
- хранение аудиозаписей телефонных звонков в случаях, установленных законодательством,

Базовым стандартом и настоящим Стандартом.

3.14. МФО 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 заемщика или его представителя, переписки через официальный сайт микрофинансовой организации или личный кабинет заемщика и иных видов взаимодействия с заемщиком, относящихся к деятельности МФО 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.

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

3.16. В случае организации работы онлайн с получателями финансовых услуг, МФО обеспечивает для них техническую возможность:

а) направления обращений, в том числе содержащих жалобы и заявки (заявления) на оказание услуг, в форме электронного документа путем заполнения экранных форм веб-интерфейса официального сайта с обязательной для заполнения контактной информацией и предпочтительным способом получения ответа. В экранных формах веб-интерфейса официального сайта обеспечивается возможность прикреплять файлы с материалами по обращению. При направлении обращения через указанный интерфейс получатель финансовой услуги должен быть уведомлен о плановых сроках рассмотрения обращения с указанием регистрационного номера обращения;

б) заполнения посредством экранной формы веб-интерфейса официального сайта анкеты получателя финансовой услуги для опроса с целью оценки качества услуг МФО;

в) получения сведений о статусе рассмотрения направленного в МФО обращения.

г) работы посредством личного кабинета, доступ к которому осуществляется после ввода получателем финансовой услуги своих идентификационных данных: имени (логина) и пароля;

д) размещения на сайте актуальной информации для получателей финансовых услуг.

3.17. Прием, регистрация и рассмотрение обращений получателей финансовых услуг МФО осуществляется в соответствии с Базовым стандартом и Положением о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг МФО.

3.18. МФО вправе предусмотреть особые условия и повышенные критерии качества для работы с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах", матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" и другие категории, определяемые самой МФО в ее внутренних нормативных документах).

4. Порядок предоставления информации

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

1) полное и (при наличии) сокращенное наименование МФО, адрес МФО в пределах места ее нахождения, адреса обособленных подразделений МФО (при наличии таковых), режим работы МФО и ее обособленных подразделений (при наличии таковых), контактный телефон, по которому осуществляется связь с МФО, официальный сайт МФО (за исключением случаев, когда наличие официального сайта не является обязательным), информацию об используемом МФО 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 МФО 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),

2) тексты Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (при предоставлении и (или) обслуживании потребительских займов – также Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» и Закона РФ «О защите прав потребителей»), Базовых стандартов, Стандартов саморегулируемой организации, членом которой является МФО, Стандартов МФО, Правил предоставления микрозаймов и иных внутренних документов, определяющих условия обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе, при выдаче потребительских займов – Информацию об условиях предоставления потребительских займов, Общие условия договора потребительского займа, форму таблицы индивидуальных условий договора потребительского займа). В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, МФО обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения;

2) о финансовых услугах и дополнительных услугах МФО, в том числе оказываемых за дополнительную плату:

а) перечень оказываемых услуг;

б) информацию о каждой из предлагаемых в перечне услуг: о содержании услуги, об условиях и сроках ее оказания, о размере платы за оказание услуги и основаниях ее взимания, о составе и этапах оказания услуги, включая сведения о содержании и условиях каждого этапа (если услуга оказывается поэтапно), о форме оказания услуги;

3) об установленном в МФО 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;

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);

8) при возникновении задолженности получателя финансовой услуги – о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, при этом МФО обязана запрашивать у получателя финансовой услуги информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности

4.2. МФО 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 МФО 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 МФО от получателей финансовых услуг по договорам о привлечении денежных средств (займа, инвестирования), а также путем приобретения получателями финансовых услуг ценных бумаг, выпускаемых микрофинансовой организацией.

4.3. При предоставлении потребительского займа МФО обязана предоставить получателю финансовой услуги информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых МФО 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).

МФО обязана предоставить получателю финансовой услуги информацию о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в ответ на запрос МФО, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

4.4. Информацию, указанную в пунктах 4.1 – 4.3 настоящего Стандарта, МФО доводит до получателей финансовых услуг:

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

2) бесплатно;

3) на русском языке, и дополнительно, по усмотрению МФО, 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, МФО 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.

4.5. Для предоставления информации получателю финансовой услуги МФО использует 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 МФО (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.

4.6. 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.

4.7. В случае если документы, указанные в подпунктах 1, 2 и 4 пункта 4.6, были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), МФО 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.

4.8. Документы, указанные в пункте 4.6, 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.

4.9. Документы, указанные в пункте 4.6, предоставляются в течение срока, установленного Положением о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг МФО.

4.10. Информация, размещаемая на официальном сайте МФО, 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.

4.11. МФО обязана обеспечить круглосуточный доступ поисковых систем к информации на сайте, бесперебойную работу сайта в соответствии с требованиями статьи 5 Базового стандарта "Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации".

4.12. МФО 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.

4.13. При размещении информации рекламного характера о своей деятельности МФО обязана соблюдать принципы добросовестности, полноты и достоверности сообщаемых сведений.

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.

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.

4.14. В случае размещения рекламы в сети Интернет, МФО не вправе:

1) использовать фирменное наименование и (или) товарный знак иной микрофинансовой

организации в качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы;

2) применять маскировку официального сайта (клоакинг) под официальный сайт другой микрофинансовой организации, обнародованный ранее. Если такие действия осуществлены в отношении МФО, она вправе обратиться в саморегулируемую организацию, членом которой она является, с представлением доказательств клоакинга и с требованием об обеспечении защиты своих прав и интересов;

3) 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).

5. Порядок взаимодействия МФО с получателями финансовых услуг

5.1. МФО разъясняет получателю финансовой услуги суть этой услуги в соответствии с требованиями законодательства. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

5.2. МФО не вправе применять недобросовестные практики, в том числе:

1) передачу 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 МФО за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг;

5) дробление займа на несколько займов с целью увеличения показателя выданных займов в отчетности о работе;

6) консультирование получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) о том, как уклониться от уплаты налогов или избежать ответственности за их неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

5.3. До принятия клиента на обслуживание МФО, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, МФО запрашивает у него 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 МФО 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).

5.4. МФО при рассмотрении заявления получателя финансовой услуги на получение потребительского займа в обязательном порядке проводит оценку его платежеспособности и оценку долговой нагрузки в порядке, установленном Базовым стандартом "Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации".

5.5. 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. Это ограничение не распространяется:

- 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.

5.6. В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, МФО 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.

5.7. 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.

МФО обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы.

Основаниями для предоставления возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед МФО по договору потребительского займа могут быть следующие документально подтвержденные обстоятельства, наступившие 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.

МФО 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 МФО не приняла решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации МФО 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 в сроки, установленные Положением о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг МФО.

5.8. В случае возникновения просрочки в исполнении обязательств получателем финансовых услуг, МФО обязана обеспечить его право на досудебный порядок разрешения споров.

С этой целью МФО доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору МФО претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

В претензии должна быть указана следующая информация:

- 1) наименование МФО и сведения, достаточные для ее идентификации;
- 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
- 3) способ(ы) оплаты задолженности;
- 4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
- 5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

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

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

5.9. Работники или представители МФО, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, должны соответствовать требованиям, установленным законодательством, а также статьей 16 «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации»:

- иметь основное общее образование,
- владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами МФО,
- 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;
- пройти при допуске к деятельности и далее проходить регулярно обучение способам и методам взаимодействия с получателями финансовых услуг в соответствии с внутренним документом МФО.

6. Порядок оценки качества услуг МФО

6.1. Для мотивации работников и привлеченных к обслуживанию клиентов третьих лиц МФО вводит критерии оценки качества их работы, рассчитываемые на принятый в МФО отчетный период.

Ими могут быть следующие показатели:

- число выданных займов;
- число реструктурированных займов в целом и в проценте к выданным займам;
- процент невозврата по выданным (сопровождаемым) займам и сумма невозврата;
- число займов, выданных одному клиенту или аффилированным лицам в течение 1-3 последовательных дней (для выявления недобросовестных практик дробления займа с целью увеличения показателя выданных займов);
- число новых клиентов;
- число постоянных клиентов (обслуживаемых в течение года и более);
- число иных оказанных услуг (структурированное по их видам);
- число жалоб, поступивших на данного работника (или на привлеченное третье лицо), процент обоснованных жалоб, сумма удовлетворенных требований;
- сумма убытков МФО в результате ошибок и нарушений, допущенных работником (привлеченным третьим лицом);
- число нарушений и недобросовестных практик, выявленных при проверках качества обслуживания клиентов.

6.2. По итогам оценки объемов и качества работы МФО может применять методы мотивации, указанные в Политике вознаграждения членов исполнительных органов, руководящих работников, курирующих вопросы рекламы, предложения и реализации финансовых инструментов и услуг, работников, непосредственно осуществляющих реализацию финансовых инструментов и услуг, положений о премировании и (или) иных внутренних документах МФО.

6.3. Если нарушение допустило привлеченное третье лицо, то ответственность несет работник МФО, осуществляющий с ним взаимодействие.

Если при выявленных нарушениях в обслуживании получателей финансовых услуг не определен конкретный виновный исполнитель, допустивший данное нарушение, то ответственность несет его руководитель.

Если нарушение допущено органом МФО, единоличным или коллегиальным, то ответственность несет соответственно единоличный орган или все члены коллегиального органа голосовавшие за принятие данного решения.

6.4. МФО применяет меры ответственности за нарушения порядка предоставления и качества не только собственных финансовых услуг и продуктов, но и распространяемых на агентской, комиссионной и иной договорной основе продуктов (услуг) третьих лиц.

6.5. К виновным в нарушениях настоящего Стандарта лицам могут быть применены следующие меры ответственности:

- 1) предупреждение;
- 2) замечание;

3 выговор;

4) при выявлении неоднократного нарушения трудовых обязанностей или однократного грубого нарушения трудовых обязанностей расторжение трудового договора по инициативе работодателя (МФО) в соответствии со статьей 81 Трудового кодекса Российской Федерации;

5) при выявлении нарушений лицами, привлеченными МФО по договору (агентскому договору, договору возмездного оказания услуг и др.), МФО применяет меры ответственности, предусмотренные договором и действующим законодательством Российской Федерации (такими мерами могут быть, в частности, взыскание неустойки, возмещение убытков, компенсация вреда деловой репутации МФО). МФО вправе расторгнуть договор при выявлении существенного нарушения договорных условий;

6) при выявлении нарушений членами органов управления и контроля, МФО вправе поставить вопрос в предусмотренном законодательством и уставом порядке о досрочном прекращении их полномочий и компенсации причиненных их действиями убытков;

7) понижающие коэффициенты при расчете переменной величины вознаграждения (оплаты труда), в том числе понижающие КРІ в соответствии с действующими в МФО внутренними нормативными документами.

6.6. Контрольные процедуры по оценке качества взаимодействия с получателями финансовых услуг и достаточности реализуемых МФО мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов, проводятся по обращениям, поступившим от получателей финансовых услуг, от контрагентов МФО, от саморегулируемой организации, членом которой состоит МФО.

Контрольные процедуры также проводятся в связи с проверками МФО Банком России, прокуратурой, саморегулируемой организацией, другими органами и организациями и выявленными при проверках нарушениями.

6.7. При отсутствии оснований, указанных в пункте 6.6 настоящего Стандарта, контрольные процедуры проводятся не реже одного раза в год.

6.8. Срок и порядок проведения контрольной процедуры определяются приказом единоличного исполнительного органа МФО в соответствии с настоящим Стандартом. В приказе определяется круг вопросов, подлежащих проверке, перечень участвующих в проверке работников МФО и (или) членов органов МФО, форма отчета по результатам проверки и срок представления отчета.

По представленному отчету единоличный исполнительный орган МФО утверждает перечень необходимых к принятию мер для устранения выявленных недостатков, конкретный план действий и перечень ответственных за их реализацию лиц.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящий Стандарт применяется к правоотношениям микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг, возникшим после вступления его в силу.

Если правоотношения возникли до вступления в силу настоящего Стандарта, его положения применяются к тем правам и обязанностям, которые возникли после его вступления в силу.

7.2. Требования настоящего Стандарта обязательны для исполнения всеми работниками МФО и агентами, а также привлеченными агентом работниками.

7.3. Внесение изменений и дополнений в настоящий Стандарт утверждается Приказом единоличного исполнительного органа МФО.

ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ И МАТЕРИАЛЬНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОФИСОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

1. МФО 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", МФО, 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 МФО, в котором осуществляется заключение договоров об оказании финансовых услуг, в том числе прием заявлений о предоставлении займа (микрозайма), должна размещаться информация, указанная в разделе 3 настоящего Стандарта;

2) работники МФО, 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 МФО должна быть обеспечена возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг;

4) в офисе МФО 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 с получателем финансовых услуг МФО осуществляется не в офисе МФО (например, ее агентом или иным привлеченным лицом), она обязана обеспечить соблюдение таким привлеченным лицом (далее именуемом - Исполнитель) минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

1) в месте, в котором осуществляется заключение договора, должна размещаться информация, указанная в статье 3 настоящего Стандарта;

2) работники Исполнителя или иные привлеченные им лица, уполномоченные на прием заявлений о предоставлении займа (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 договора с получателем финансовых услуг МФО, должна быть обеспечена возможность заключения договоров получателям финансовых услуг, в том числе с ограниченными возможностями, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и настоящего Стандарта.

4. При оборудовании офисов обслуживания МФО по возможности проводит в клиентском зале зонирование помещения, обеспечивающее его разделение на две зоны: клиентскую и зону размещения работников, осуществляющих обслуживание клиентов.

5. Офисы обслуживания получателей финансовых услуг снабжаются информационными табличками (вывесками) с наименованием (логотипом) МФО.

6. МФО организует зону ожидания для получателей финансовых услуг, позволяющую их разместить в пиковые дни (часы) приема. В зоне ожидания обеспечивается наличие мебели для использования получателями финансовых услуг МФО во время ожидания. Зона ожидания оснащается информационными стендами с необходимой для получателей финансовых услуг информацией, указанной в разделе 3 настоящего Стандарта.

7. При необходимости в офисе обслуживания обеспечивается наличие платежного терминала.

8. Помещение офиса обслуживания оборудуется противопожарной системой, средствами пожаротушения, а также централизованной системой оповещения посетителей и работников о пожаре и других кризисных ситуациях.

В офисе обслуживания обеспечивается безопасность получателей финансовых услуг МФО и работников.

9. В помещении офиса обслуживания обеспечивается наличие питьевой воды, доступ посетителей в санузлы.

**ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ
МФО ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ**

N	Основные действия МФО при осуществлении заочного обслуживания получателей финансовых услуг посредством сети Интернет	Интерактивный сервис
1	Прием обращений с запросом справочной информации, предоставление ответа и запись потребителей на прием в офис обслуживания	Интернет-приемная, личный кабинет получателя финансовой услуги
2	Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения	Интернет-приемная, личный кабинет
3	Предоставление электронных копий документов	Личный кабинет
4	Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет	Интернет-приемная
5	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	Интернет-приемная, личный кабинет потребителя

**ПАРАМЕТРЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
ОФИСОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ**

Офис обслуживания

Тип офиса

Адрес местонахождения

Номер телефона, адрес электронной почты

Режим работы

Предоставляемые услуги

Количество клиентов, обратившихся очно в отчетном периоде

Среднее время на обслуживание потребителя, мин.

Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.

Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)

**Информация о заочном обслуживании получателей финансовых услуг
посредством телефонной связи**

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания получателей финансовых услуг	номер телефона	
2	Общее число телефонных вызовов от получателей финансовых услуг по выделенным номерам телефонов	единицы	
2.1	Общее число телефонных вызовов от получателей финансовых услуг, на которые ответил работник МФО (привлеченное МФО лицо)	единицы	
2.2	Общее число телефонных вызовов от получателей финансовых услуг, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	
3	Среднее время ожидания ответа получателя финансовых услуг при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	
4	Среднее время обработки телефонного вызова от получателя финансовых услуг на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	

Приложение № 4. Категории обращений получателей финансовых услуг МФО

МФО анализирует статистику обращений по следующим возможным показателям:

- Всего за отчетный период
- По офисам обслуживания
- По исполнителям
- По виду обращения (жалоба, заявление, предложение, ответ на претензию; обращение по дополнительным услугам)
- По результату рассмотрения (не подлежит рассмотрению, рассмотрено и удовлетворено, рассмотрено и не удовлетворено (указать причину отказа), в процессе рассмотрения)
- Обращения, ответ на которые дан вовремя или с просрочкой

По обращениям фиксируются:

- Номер обращения
- Дата обращения
- Время обращения
- Форма обращения
- Вид обращения (жалоба, заявление, предложение)
- Способ обращения (очное, заочное посредством телефонной связи, заочное посредством Интернета, письменное посредством почтовой связи, прочее)
- Факт получения обратившимся лицом ответа
- Мероприятия по результатам обращения (заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки; заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков; обращение оставлено без ответа; по результатам обращения выполнены мероприятия; по результатам обращения планируются мероприятия)