

Утверждено решением
Совета СРО «Единство»
Протокол № 54 от 22.06.2016г.

**Рекомендации для членов СРО «Единство»
по формированию положительного
общественного представления о рынке микрофинансирования**

2016 г.

I. Цели Рекомендаций

Данные Рекомендации разработаны с целью формирования объективного представления о микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях, создания положительного имиджа компании и рынка в целом.

II. Работа с потребителями финансовых услуг

Микрофинансовым организациям рекомендуется:

- строить свои взаимоотношения (коммуникации) с заемщиками, всесторонне изучая их потребности, выявляя ожидания, получая и анализируя обратную связь;
- опираться на потребности и ожидания конкретных людей – потребителей финансовых услуг;
- размещать в офисе стенд «Уголок потребителя» с необходимой и достоверной информацией о компании и о рынке микрофинансирования, о правах и обязанностях заемщика и МФО;
- информировать о рисках, связанных с исполнением получателем услуг договора о предоставлении финансовой услуги, и возможных потерях при использовании финансовой услуги;
- информировать о наличии альтернативных финансовых продуктов в собственной линейке продуктов МФО, способных удовлетворить финансовую потребность клиента, обеспечив максимальный уровень сохранения его финансового благополучия;
- разработать памятку заемщика с актуальной и полезной информацией;
- прикреплять к Договору займа памятку заемщика;
- при первом обращении в микрофинансовую организацию вручать потенциальному потребителю финансовых услуг Информационную брошюру «Для заемщиков и инвесторов МФО» разработанную Банком России.

III. Перечень информации, способы обеспечения ее открытости и доступности

3.1. Микрофинансовая организация обеспечивает открытость и доступность информации путем ее размещения:

- на информационных стендах;
- на официальном сайте;
- на сайте СРО;
- в средствах массовой информации (в т. ч. электронных).

3.2. Перечень обязательных к раскрытию сведений о деятельности МФО:

- дата создания;
- информация об учредителе, учредителях, месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты;
- информация о структуре и органах управления;
- информация о реализуемых финансовых программах с указанием числовых значений, понятных потребителю;
- информация о базовых стандартах и внутренних стандартах СРО;

IV. Работа со СМИ

- 4.1. Проводить ежедневный анализ СМИ на предмет выявления негативной информации в отношении деловой репутации членов СРО.
- 4.2. Членам СРО «Единство» рекомендуется оперативно реагировать на появления в местных СМИ негативных публикаций, давать свои комментарии, опровержения и т.п., при этом позиционируя себя как добросовестную, информационно открытую МФО ведущую свою деятельность в соответствии со всеми нормами российского законодательства.
- 4.3. Предоставлять информацию в СРО о недобросовестных участниках рынка.

- 4.4. Предоставлять информацию в СРО о позитивных публикациях в СМИ с упоминанием МФО для дальнейшего размещения на сайте СРО и информационных ресурсах.
- 4.5. Направлять в СРО данные о размещенных публикациях, искажающих информацию о профессиональных участниках рынка микрофинансовых услуг.
- 4.6. Информировать СРО о выявленных в СМИ нарушениях действующих стандартов и правил СРО, влияющих на деловую репутацию членов СРО.

V. Взаимодействие с государственными органами

- 5.1. МФО следует наладить сотрудничество с местными структурами, в особенности с МВД, Прокуратурой, отделением Банка России по выявлению и пресечению деятельности недобросовестных участников рынка.
- 5.2. Членам СРО «Единство» рекомендуется оперативно реагировать на появления на рынке недобросовестных участников рынка.
- 5.3. При возникновении необоснованных препятствий со стороны местных органов власти при осуществлении деятельности МФО следует оперативно информировать СРО и территориальное отделение Банка России.

VI. Заключительные положения

- 6.1. Настоящие Рекомендации утверждаются Советом Союза.
- 6.2. Все изменения и дополнения к настоящим рекомендациям утверждаются Советом Союза.