

## **ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

### **по размещению информации о приеме обращений физических лиц на сайтах микрофинансовых организаций**

г. Москва

02.10.2025 г.

Настоящие Общие рекомендации по размещению информации о приеме обращений физических лиц на сайтах микрофинансовых организаций разработаны в целях упрощения процедуры подачи физическими лицами обращений в адрес микрофинансовых организаций через их сайты.

Микрофинансовые организации признают прием обращений на сайте микрофинансовой организации (далее – МФО) дополнительным способом приема обращений согласно части 4 статьи 9.1 Федерального закона от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".

1.1. Сайт МФО должен содержать раздел, отвечающий следующим требованиям (далее – Раздел):

1.1.1. Быть размещен на стартовой странице сайта МФО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт) при обращении к сайту с персонального компьютера.

1.1.2. Иметь наименование «Подать обращение», выполненное четким, хорошо читаемым основным шрифтом, используемым на этой странице и не сливающимся с фоном этой страницы.

1.1.3. Содержать информацию (при переходе непосредственно в Раздел, без необходимости дальнейших переходов на другие страницы):

1) о всех способах направления физическим лицом обращений в МФО;

2) об ответах на часто задаваемые вопросы о порядке подачи обращений физического лица в МФО;

3) о сроке рассмотрения обращения, а также о канале и форме получения ответа МФО на обращение либо указание на способы получения такой информации (в случае отсутствия данной информации на странице сайта в соответствии с подпунктом 4 пункта 1.3 настоящей статьи);

1.2. В Разделе должна быть размещена интерактивная форма для подачи обращения в МФО либо ссылки на страницы для подачи обращения в МФО

при наличии разных форм для обращения клиентов и лиц, не являющихся клиентами МФО.

1.3. Раздел либо страница сайта МФО для подачи обращения физического лица должна непосредственно содержать:

- 1) форму для подачи обращения в МФО;
- 2) возможность направления связанных с обращением дополнительных документов или файлов;
- 3) возможность получения подтверждения факта получения обращения МФО после заполнения и отправки формы либо информацию о способе направления МФО такого подтверждения;
- 4) информацию о сроке рассмотрения обращения, а также о канале и форме получения ответа МФО на обращение либо указание на способы получения такой информации (в случае отсутствия данной информации в Разделе в соответствии с абзацем 3 подпункта 1.1.3 пункта 1.1. настоящей статьи).