

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «МКК «МФКР»
Петрухина Л.С.
Приказ №25 от 26 декабря 2020 г



**СТАНДАРТ
ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ
ФИНАНСОВЫХ
ИНСТРУМЕНТОВ И УСЛУГ**

**ООО «Микрокредитная компания
«Межрегиональная финансовая компания
развития»**

г.Казань

О Г Л А В Л Е Н И Е

1. Общие положения.
2. Цели применения Стандарта.
3. Принципы предложения финансовых инструментов.
4. Требования к предложению финансового инструмента.
5. Особенности предоставления МКК информации рекламного характера о своей деятельности.
6. Принципы общения сотрудников с получателями финансовых услуг.
7. Материальная и нематериальная мотивация соблюдения сотрудниками МКК настоящего Стандарта и контроль за его исполнением.
8. Заключительные положения.

Настоящий Стандарт предложения и реализации финансовых инструментов и услуг, а также раскрытия о них информации (далее – Стандарт), разработан Обществом с ограниченной ответственностью «Микрокредитной компанией «Межрегиональная финансовая компания развития» (далее – МКК МФКР) – членом Саморегулируемой организации Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» (далее – СРО) в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Базовыми и Внутренними стандартами СРО, рекомендательными Письмами Банка России, с учетом основных положений Концепции противодействия недобросовестным действиям на финансовом рынке и обобщения лучших практик микрофинансовых организаций по продвижению, реализации и сопровождению услуг на рынке микрофинансирования.

Настоящий Стандарт устанавливает требования к МКК МФКР и ее сотрудникам, которыми они должны руководствоваться при предложении финансовых инструментов и услуг физическим и юридическим лицам, продаже и сопровождению данных услуг.

Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов физических и юридических лиц, являющихся получателями финансовых услуг, оказываемых МКК МФКР, и устанавливает требования, которыми МКК МФКР должно руководствоваться при осуществлении деятельности по продвижению, реализации и сопровождению своих финансовых услуг.

1. **Общие положения**

1.1. В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения.

— *Микрокредитная компания (МКК)* — финансовая организация, не являющаяся банком, либо небанковской кредитной организацией, оказывающая финансовые услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации;

— *Предложение финансовых инструментов и услуг* – адресованная определенному лицу или кругу лиц информация, направленная на побуждение к заключению с МКК договоров, являющихся финансовыми инструментами (на оказание финансовых услуг).

— *Обращение (жалоба)* – направленная в МКК получателем финансовых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, связанных с деятельностью МКК по оказанию финансовых услуг;

— *Мотивация* – поощрение МКК (Работодателем) своих сотрудников, добросовестно исполняющих свои трудовые обязанности по предоставлению и сопровождению финансовых услуг физическим и юридическим лицам, повышению качества продаж и (объявляет благодарность, выдает премию, награждает ценным подарком, почетной грамотой, представляет к званию лучшего по профессии), а также иными способами,

предусмотренными правилами внутреннего трудового распорядка (положением о дисциплине организации);

— *Риск* – вероятность возникновения у получателя финансовой услуги непредвиденных потерь ожидаемого дохода или иной выгоды в связи с приобретением финансовой услуги МКК МФКР, а также в связи с иными неблагоприятными обстоятельствами экономического характера.

- *Финансовая услуга* – услуга, оказываемая МКК МФКР, в том числе связанная с выдачей займов (микрозаймов) получателю финансовой услуги, привлечением денежных средств физических лиц в формах и пределах, установленных законодательством Российской Федерации;

- *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 МКК МФКР с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

- *Финансовый инструмент* – ценная бумага или производный финансовый инструмент;

- *производный финансовый инструмент* - договор (за исключением договора репо, а также опционного договора, заключенного с физическим лицом в связи с исполнением им трудовых обязанностей на основании трудового договора или в связи с участием физического лица в органах управления хозяйственного общества), предусматривающий одну или несколько из следующих обязанностей:

- *реклама финансовых инструментов и услуг* – информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке. Реклама и иные предложения, адресованные неопределенному кругу лиц, рассматриваются как *приглашение делать оферты*, если иное прямо не указано в предложении;

- *публичная оферта* – содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется;

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

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

2.Цели применения Стандарта

Настоящий Стандарт принят в целях:

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

2.2. предупреждения недобросовестных практик взаимодействия МКК МФКР, 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 МКК МФКР;

2.4. повышения качества финансовых услуг, оказываемых МКК МФКР (в том

числе посредством действий третьих лиц, привлекаемых МКК МФКР в качестве агентов);
2.5. повышения доверия к МКК МФКР и рынку микрофинансирования в целом получателей ее финансовых услуг.

3. Принципы предложения и реализации финансовых услуг и финансовых инструментов

3.1. В процессе предложения и реализации финансовых услуг и финансовых инструментов МКК МФКР обеспечивает соблюдение следующих принципов:

- а) презумпция неосведомленности получателя финансовой услуги;
- б) объективность информации о финансовой услуге или финансовом инструменте и обеспечение свободы воли получателя финансовой услуги;
- в) полнота предоставления информации;
- г) информационная доступность;
- д) обеспечение обратной связи с получателем финансовой услуги или финансового инструмента;
- е) соблюдение корпоративных норм и этических правил.

3.1.1. **Презумпция неосведомленности потребителя** означает, что при предоставлении финансовой услуги и (или) финансового инструмента МКК МФКР действует, исходя из предположения, что получатель финансовой услуги не знает и не обязан знать все те условия финансовой услуги, которые определяют ее содержание, условия предоставления, стоимость, риски, возможные последствия.

В связи с этим, МКК МФКР при предоставлении финансовой услуги (финансового инструмента) обеспечивает максимальную полноту и доступность информации, помогает получателю финансовой услуги оценить свое финансовое положение, уровень платежеспособности, риски.

Руководитель МКК МФКР определяет своим приказом лицо (круг лиц), в чьи обязанности входит разъяснение получателю финансовой услуги (финансового инструмента) положений действующего законодательства, стандартов, условий договора, способов обратной связи с МКК МФКР.

При предоставлении займа (микрозайма) физическому лицу (в том числе индивидуальному предпринимателю или «самозанятому») при отсутствии в договоре формулировки цели займа либо при нечеткой формулировке цели займа, не позволяющей определить вид займа, заем предполагается потребительским, пока не доказано иное, и МКК МФКР обязана в этом случае обеспечить соответствие его формы, содержания, условий заключения и сопровождения всем требованиям, установленным законодательством и стандартами в отношении потребительских займов.

3.1.2. **Объективность информации о финансовой услуге** или финансовом инструменте и обеспечение свободы воли получателя финансовой услуги означает:

- 1) недопустимость навязывания финансового инструмента: МКК МФКР не вправе обуславливать приобретение одних финансовых инструментов (финансовых услуг) обязательным приобретением иных финансовых инструментов (услуг), за исключением случаев, если это является необходимым условием для законного приобретения финансового инструмента или финансовой услуги);
- 2) недопустимость навязывания получателю финансовых услуг невыгодных для него условий, не относящихся к предмету заключаемого с ним договора, либо услуг, в получении которых получатель финансовых услуг не заинтересован;

3) недопустимость оказания психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору того или иного финансового инструмента (услуги);

4) недопустимость использования информации, приемов и методов работы с клиентом, которые могут ввести его в заблуждение относительно свойств, выгод и преимуществ предлагаемых МКК МФКР финансовой услуги или финансового инструмента;

5) недопустимость передачи МКК МФКР 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;

6) недопустимость побуждения получателя финансовой услуги к заключению иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;

7) недопустимость премирования работников МКК МФКР за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг, либо на увеличение числа заключенных с одним и тем же получателем или аффилированными получателями договоров путем дробления на несколько договоров запрошенной получателем финансовых услуг суммы займа, либо применения иных недобросовестных практик;

8) надлежащее информирование получателя обо всех нюансах предлагаемого финансового инструмента (услуги), в том числе:

- об индивидуальных характеристиках данного финансового инструмента;

- о непосредственной структуре расходов, связанных с приобретением данного финансового инструмента (то есть видах расходов, порядке и способе их формирования);

- о прекращении владения финансовым инструментом, в том числе порядке возврата предоставленных денежных средств и процентов за пользование ими, а также связанных с прекращением владением финансовым инструментом издержек;

- 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 МКК МФКР).

9) информирование получателя финансовой услуги (финансового инструмента) о способах защиты его прав, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о праве получателя финансовой услуги при возникновении спорных ситуаций направить жалобу (обращение), в том числе в СРО, в Банк России, при предоставлении потребительского займа – финансовому уполномоченному.

3.1.3. С целью обеспечения полноты представления информации МКК МФКР обязана предоставлять получателю финансовой услуги следующие сведения:

1) полное и сокращенное наименование МКК МФКР, адрес и режим работы МКК МФКР в пределах места ее нахождения, контактный телефон, по которому осуществляется связь с МКК МФКР, официальный сайт МКК МФКР, 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, тексты Базовых стандартов и Стандартов, принятых саморегулируемой организацией, членом которой состоит МКК МФКР;

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

3) об установленном в МКК МФКР 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).

МКК МФКР 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 МКК МФКР 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 МКК МФКР от получателей финансовых услуг по договорам о привлечении денежных средств (договорам займа), а также путем приобретения получателями финансовых услуг ценных бумаг, выпускаемых МКК МФКР.

В случае предоставления потребительского займа МКК МФКР в обязательном порядке предоставляет получателю финансовой услуги информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых МКК МФКР условиях, в частности, сообщает 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).

МКК МФКР обязана предоставить получателю финансовой услуги информацию о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в ответ на ее запрос в соответствии с настоящим Стандартом, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

3.1.4. Принцип информационной доступности означает, что информация, указанная в пункте 3.1.3 настоящего Стандарта, предоставляется получателю финансовой услуги:

- 1) во всех местах оказания финансовых услуг МКК МФКР и в сети Интернет (на официальном сайте МКК МФКР),
- 2) на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;
- 3) бесплатно;
- 4) посредством согласованных с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги информационных носителей и каналов связи, включая, по крайней мере, телефонную и почтовую связь, а также посредством сообщения информации через официальный сайт МКК МФКР (при наличии последнего). МКК МФКР обязана обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги по тем каналам связи, которые использовались получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги;
- 5) на русском языке, и дополнительно, по усмотрению МКК МФКР, на государственных языках субъектов Российской Федерации и (или) родных языках народов Российской Федерации;
- 6) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, МКК МФКР 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;
- 7) в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;
- 8) 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;
- 9) МКК МФКР по договору потребительского микрозайма(займа) 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 МКК МФКР копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:
 - а) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;
 - б) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);

в) 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;

г) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

д) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

10) в случае если документы, указанные в подпунктах «а», «б» и «г» пункта 9, были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), МКК МФКР 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.

11) сроки предоставления и порядок регистрации указанных в пункте 9 документов определяются в соответствии с условиями «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 именуется «Базовый стандарт защиты прав получателей финансовых услуг»).

11) при наличии официального сайта МКК МФКР в сети Интернет МКК МФКР обеспечивает его круглосуточную доступность получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения, информация на сайте не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовых услуг с ее содержанием без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем прикладное общедоступное бесплатное программное обеспечение для просмотра веб-страниц в Интернете. МКК МФКР должна обеспечить исполнение всех требований к сайту, указанных в Базовом стандарте защиты прав получателей финансовых услуг;

3.1.5. С целью обеспечения обратной связи с получателем финансовой услуги или финансового инструмента МКК МФКР:

- указывает в договоре с получателем финансовых услуг МКК МФКР и размещает на сайте в сети Интернет (при его наличии) свои наименование и контактные данные, указанные в подпункте 1 пункта 3.3 настоящего Стандарта, наименование и контактные данные саморегулируемой организации, членом которой она является,

- указывает в договоре способы взаимодействия с получателем финансовых услуг;

- назначает лицо, ответственное за регистрацию обращений получателей финансовых услуг в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав получателей финансовых услуг и контроль своевременности их рассмотрения и ответа получателям финансовых услуг;

- устанавливает порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг;

- устанавливает стандарт качества обслуживания клиентов;

- устанавливает систему мотивации работников, стимулирующих улучшение

- качества обслуживания получателей финансовых услуг;
- регулярно обновляет информацию, сохраняя ее актуальность.

4. Требования к предложению и реализации финансовых услуг и финансовых инструментов

а. Предложение финансовой услуги или финансового инструмента может осуществляться МКК МФКР в устной форме, письменной и (или) электронной форме, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – Интернет) или иных средств электронной коммуникации.

б. В рамках предложения финансовых инструментов МКК МФКР представляет получателю финансовой услуги (финансового инструмента) следующую информацию:

- наименование МКК МФКР, ее адрес и иные сведения о ней, указанные в подпункте 1 пункта 3.1.3 настоящего Стандарта;

- фамилию, имя, должность работника, осуществляющего соответствующее предложение (при личном общении с получателем финансовой услуги). — о включении МКК в реестр микрофинансовых организаций Банка России;

- о способах и адресах направления обращений (жалоб) в МКК и (или) в СРО и (или) Банк России.

Предоставление указанной в настоящем пункте информации может осуществляться устно при личном общении (в том числе с использованием телефонной связи) с получателем, или посредством ее включения в текст направляемого сообщения, либо, в случаях наличия соответствующего соглашения между МКК МФКР и получателем финансовой услуги, иным способом, в том числе путем направления сообщения с заранее согласованного адреса электронной почты, номера телефона, иного коммуникационного адреса.

с. Информирование получателя о финансовой услуге или о финансовом инструменте осуществляется посредством предоставления ему проекта договора о предоставлении финансовой услуги (финансового инструмента) и всех сопутствующих договору документов.

д. МКК МФКР не обязана представлять информацию (часть информации) о предлагаемом финансовом инструменте в том случае, если получатель лично выразил отказ от получения соответствующей информации (части информации).

При предложении МКК МФКР финансового инструмента, информация о котором ранее уже предоставлялась получателю, повторное предоставление данной информации не требуется, за исключением случаев, если с момента предыдущего предоставления информации она существенно изменилась или получатель требует предоставить ее повторно.

е. МКК МФКР обязана иметь внутренние документы, регламентирующие порядок выдачи микрозаймов (Правила предоставления микрозаймов) и предоставления иных финансовых услуг или финансовых инструментов.

При предоставлении потребительских займов МКК МФКР размещает в сети Интернет и в местах обслуживания клиентов Информацию об условиях предоставления потребительских займов.

ф. МКК МФКР предоставляет заем:

- на основании заявления/заявки/анкеты получателя финансовой услуги на предоставление займа (микрозайма);

- при условии проведения оценки платежеспособности клиента;

- при отсутствии оснований для отказа в принятии заявления или заключения договора

займа (микрозайма), предусмотренных внутренними документами и законодательством Российской Федерации.

g. Проценты за пользование денежными средствами, выданными получателю финансовых услуг на основании договора займа (микрозайма), должны начисляться со дня, следующего за днем выдачи микрозайма и по день возврата займа включительно (за исключением случаев погашения микрозайма в день его выдачи).

h. МКК МФКР хранит внутренние документы, содержащие условия выдачи займов (микрозаймов), не менее 3 (трех) лет с момента исполнения обязательств, либо со дня уступки прав требования по договорам, заключенным в соответствии с указанными внутренними документами.

i. Договор микрозайма должен содержать QR-код шириной не менее чем 20 мм, содержащий следующую информацию:

- наименование МКК МФКР, ее номер в государственном реестре микрофинансовых организаций, контактный номер телефона;

Условиями совершения МКК МФКР операций по привлечению денежных средств физических лиц являются:

- наличие у МКК МФКР внутренних документов, регламентирующих порядок совершения операций по привлечению денежных средств физических лиц;

- отсутствие запрета на привлечение денежных средств физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, предусмотренного пунктом 7.1 части 4 статьи 14 Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".

- В случае привлечения средств физических лиц (в том числе индивидуальных предпринимателей и самозанятых) МКК МФКР обязана разместить на своем официальном сайте в специализированном разделе информацию, предусмотренную пунктом 4.2 «Базового стандарта совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке» (утв. Банком России, Протокол от 27.04.2018 N КФНП-12, далее – «Базовый стандарт совершения операций»).

Порядок размещения информации в специализированном разделе официального сайта устанавливается внутренними документами МКК МФКР в соответствии с требованиями Базового стандарта совершения операций.

j. Операции по выдаче микрозаймов, операции по привлечению денежных средств физических лиц осуществляются в соответствии с Базовым стандартом совершения операций.

к. В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 9 Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» МКК МФКР вправе осуществлять наряду с микрофинансовой деятельностью иную деятельность с учетом ограничений, установленных законодательством и учредительными документами МКК МФКР, в том числе оказывать иные услуги, а также выдавать иные займы юридическим лицам и физическим лицам по договорам займа, исполнение обязательств по которым обеспечено ипотекой, с учетом ограничений, установленных статьей 12 указанного Федерального закона, и иные займы юридическим лицам, являющимся субъектами малого и среднего предпринимательства или имеющим статус микрофинансовой организации, кредитного потребительского кооператива, сельскохозяйственного кредитного потребительского кооператива, ломбарда, а также юридическим лицам, являющимся аффилированными лицами микрофинансовой организации, в порядке, установленном федеральными законами и учредительными документами;

Если МКК МФКР реализует это право, порядок выдачи иных займов (то есть займов, не являющихся микрозаймами) определяется внутренними нормативными документами МКК МФКР.

В случае отсутствия таковых, при выдаче иных займов применяется порядок и

процедуры, аналогичные применяемым при выдаче микрозаймов:

- 1) предоставление получателю финансовой услуги информации об условиях выдачи займа, а также иной необходимой получателю финансовых услуг информации;
- 2) прием и рассмотрение заявления на получение займа;
- 3) оценка платежеспособности получателя финансовой услуги;
- 4) принятие решения о выдаче займа;
- 5) информирование получателя финансовой услуги о принятом решении;
- 6) заключение договора займа с получателем финансовой услуги;
- 7) выдача денежных средств получателю финансовой услуги по договору займа.

МКК МФКР принимает решение о выдаче займа на основании предоставленной получателем финансовой услуги информации и проведенной оценки платежеспособности и предлагаемых заявителем мер обеспечения возврата суммы займа.

1. Если МКК МФКР осуществляет привлечение и обслуживание клиентов в офисе, она обязана:

- 1) обеспечить соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечить наличие освещения и отопления,
- 2) обеспечить оборудование офиса инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг;
- 3) обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг:

а) разместить информацию для получателя финансовых услуг;

б) обеспечить работников МКК МФКР, очно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

и) обеспечить возможность заключения в офисе МКК МФКР договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг, в том числе получателями с ограниченными возможностями с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

м. МКК МФКР обязана обеспечить указанные возможности не только в головном офисе организации, но и в ее дополнительных офисах и иных местах обслуживания клиентов.

п. Если МКК МФКР использует агентские услуги, МКК МФКР обязана обеспечить соблюдение агентами правил обслуживания клиентов, обязательных для соблюдения работниками МКК МФКР.

о. В случае предоставления МКК МФКР иных финансовых услуг (например, услуг платежного агента) либо в случае использования МКК МФКР финансовых инструментов, в том числе производных финансовых инструментов, МКК МФКР принимает внутренние нормативные документы, регулирующие условия и порядок осуществления указанных финансовых услуг или использования финансовых инструментов.

р. Предложение финансового инструмента может осуществляться МКК МФКР с использованием памяток, графиков, расчетов, на бумажном носителе и (или) в электронной форме, видео- и иных материалов, которые могут наглядным образом продемонстрировать финансовые инструменты.

д. МКК МФКР при предложении финансовых инструментов обращает внимание получателя финансовой услуги 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 МКК МФКР 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 МКК МФКР от получателей финансовых услуг по договорам о привлечении денежных средств (займа, инвестирования), а также путем приобретения получателями финансовых услуг ценных бумаг, выпускаемых МКК МФКР.

г. При предложении МКК МФКР финансового инструмента не допускается:

- обещание льготных условий, отличных от стандартных условий договоров;

- обещание получения дохода по привлекаемым средствам выше, нежели стандартные условия заключения подобных договоров.

Не является обещанием дохода по финансовому инструменту предоставление исчерпывающей информации о доходе, обязанность выплаты которого предусмотрена договором на привлечение денежных средств, учитывая сроки и объем их привлечения.

с. МКК МФКР вправе одновременно предлагать получателю финансовой услуги несколько видов финансовых инструментов, в том числе предоставлять данные и характеристики, позволяющие сравнивать различные финансовые инструменты, которые могут удовлетворить требования получателя в финансовой услуге.

t. МКК МФКР не вправе взимать с получателя финансового инструмента оплату за предоставляемую ему информацию при предложении финансового инструмента, если иное не установлено действующими на момент предоставления финансовой услуги внутренними документами МКК МФКР.

ц. Все требования данного раздела Стандарта обязательны к исполнению всеми сотрудниками МКК МФКР. Все сотрудники МКК и третьи лица — агенты, привлеченные МКК для реализации финансовых инструментов (услуг) должны иметь целью повышение качества продаж данных инструментов, а не их объем

5. Особенности предоставления МКК МФКР информации рекламного характера о своей деятельности

5.1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

5.2. МКК МФКР вправе выбрать форму, способ и средства рекламирования своих финансовых услуг с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации, Базовых стандартов и настоящего Стандарта.

5.3. 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.

5.4. 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.

При использовании интернет-рекламы МКК МФКР 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";
- не должна применять маскировку официального сайта (клоакинг) под официальный сайт другой микрофинансовой организации, обнаруженный ранее;
- 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).

6. Принципы общения сотрудников с получателями финансовых услуг.

6.1. Сотрудники МКК МФКР должны соблюдать следующие принципы работы с получателями финансовых услуг:

- оперативно и качественно обслуживать получателя финансовых услуг, общаться с ним тактично, вежливо, доброжелательно;
- уважать точку зрения получателя финансовых услуг вне зависимости от того, разделяет он ее или нет, не навязывать получателю финансовых услуг свою точку зрения, не игнорировать его просьбы, вопросы и замечания;
- разъяснять, в случае необходимости сложные вопросы и профессиональные термины;
- предпринимать меры к недопущению конфликтных ситуаций с получателем финансовых услуг.

6.2. МКК МФКР обязана обеспечивать обучение своих сотрудников в соответствии с Планом обучения, утверждаемым исполнительным органом МКК, в соответствии с внутренними документами, гарантирующими защиту прав получателей финансовых услуг, руководствуясь Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации.

6.3. Обучение, предусмотренное пунктом 6.2. настоящего Стандарта, проводится в соответствии с внутренним документом МКК МФКР , предусматривающим:

- порядок определения перечня должностей сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;
- порядок проведения обучения сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;
- требования к периодичности прохождения соответствующих обучающих мероприятий сотрудниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;
- порядок проведения проверок квалификации сотрудников МКК МФКР , осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы;
- способ фиксации результатов обучения сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

6.4. Сотрудники МКК МФКР , осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного пунктом 6.3. Стандарта. Сотрудники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только совместно с сотрудником, уже прошедшим обучение, и под его непосредственным контролем, на условиях, определенных внутренними документами МКК

7. Материальная и нематериальная мотивация соблюдения сотрудниками МКК настоящего Стандарта и контроль за его исполнением

7.1. Исполнительный орган МКК МФКР обладает полными правами контроля за исполнением сотрудниками МКК МФКР требований данного Стандарта.

7.2. Контроль за исполнением сотрудниками требований настоящего Стандарта осуществляется исполнительным органом МКК на основании периодической отчетности сотрудников по установленным внутренними документами МКК формам, поступающим в адрес МКК обращениям (жалобам) получателей, надзирающих органов и независимых лиц.

7.3. За единичное нарушение требований настоящего Стандарта исполнительным органом МКК может быть сделано замечание сотруднику, допустившему подобное нарушение.

7.4. За двукратное нарушение требований настоящего Стандарта исполнительным органом МКК может быть объявлен выговор сотруднику, допустившему данные нарушения.

7.5. За неоднократное нарушение требований настоящего Стандарта сотрудник, допустивший данные нарушения может быть лишен премиального вознаграждения исполнительным органом МКК .

7.6. За грамотное и безукоризненное исполнение требований настоящего Стандарта в течение календарного квартала сотруднику МКК МФКР исполнительным органом МКК может быть премирован в пределах, установленных внутренними документами МКК.

7.7. Информация, включающая сведения о размерах премий, вознаграждений, иных мерах стимулирования, составляет коммерческую тайну и не подлежит раскрытию 3м лицам и организациям.

7.9. Сотрудник МКК обеспечивается информацией, составляющей коммерческую тайну, в объеме, необходимом для качественного и своевременного выполнения порученных ему работ.

8. Заключительные положения

8.1. Требования настоящего Стандарта обязательны для исполнения всеми сотрудниками МКК для предложения и реализации финансовых услуг.

8.2. Внесение изменений и дополнений в настоящий Стандарт утверждается Приказом исполнительного органа МКК.