

УТВЕРЖДЕНО

Исполнительным директором Фонда
«Микрокредитная компания фонд
развития малого и среднего
предпринимательства ЗАТО Северск»
Приказ № 69 от 11.07.2022г.

Исполнительный директор Фонда



И.В. Горбачевский

СТАНДАРТ

**предложения и реализации финансовых услуг
Фонда «Микрокредитная компания фонд развития малого
и среднего предпринимательства ЗАТО Северск»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт предложения и реализации финансовых инструментов и услуг (далее – Стандарт), разработан Фондом «Микрокредитная компания фонд развития малого и среднего предпринимательства ЗАТО Северск» (далее – Фонд), в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, подзаконными нормативными документами Правительства Российской Федерации и Банка России, Базовыми и Внутренними стандартами саморегулируемой организации, членом которой является Фонд, рекомендательными Письмами Банка России, с учетом основных положений разработанной Банком России Концепции противодействия недобросовестным действиям на финансовом рынке и обобщения лучших практик микрофинансовых организаций по продвижению, реализации и сопровождению услуг на рынке микрофинансирования.

1.2. Настоящий Стандарт устанавливает требования к Фонду и его сотрудникам, которыми они должны руководствоваться в процессе предложения, реализации, сопровождения финансовых услуг физическим и юридическим лицам, распространении о них информации.

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

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

1.4. Фонд обязан включать в договор с третьим лицом, действующим по его поручению, от его имени и за его счет, положения, обязывающие такое третье лицо соблюдать требования настоящего Стандарта.

1.5. Фонд обязан обеспечить соблюдение требований настоящего Стандарта третьим лицом, действующим по его поручению, от его имени и за его счет, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности.

1.6. В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения.

Финансовая услуга Фонда – услуга, оказываемая микрофинансовой организацией, в том числе связанная с выдачей займов (микрозаймов) получателю финансовой услуги, 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 Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Реклама финансовых 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.

Предложение (оферта) финансовых услуг – адресованная лицу или кругу лиц информация, направленная на побуждение к заключению с Фондом договоров на оказание финансовых услуг.

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.

Обращение – направленное в Фонд 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.

Официальный сайт Фонда – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Фонда, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Фонду.

Мотивация – осуществление Фондом мер, направленных на побуждение руководителей, органов Фонда, учредителей, работников Фонда к активным действиям по расширению предложения финансовых услуг, повышению качества продаж, снижению рисков деятельности Фонда, увеличению положительного социального эффекта деятельности Фонда.

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

1.7. 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 Фондом;

2.2. Предупреждения недобросовестных практик взаимодействия Фонда, его 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 Фонда;

2.4. Повышения качества финансовых услуг, оказываемых Фондом;

2.5. Повышения доверия к Фонду и рынку микрофинансирования в целом получателей ее финансовых услуг.

3. ПРИНЦИПЫ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

3.1. В процессе предложения и реализации финансовых услуг Фонд обеспечивает соблюдение следующих принципов:

- презумпция неосведомленности получателя финансовой услуги;
- объективность информации о финансовой услуге или финансовом инструменте и обеспечение свободы воли получателя финансовой услуги;
- полнота предоставления информации;
- информационная доступность;
- обеспечение обратной связи с получателем финансовой услуги;
- соблюдение корпоративных норм и этических правил.

3.2. Презумпция неосведомленности потребителя означает, что при предоставлении финансовой услуги Фонд 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, Фонд при предоставлении финансовой услуги обеспечивает максимальную полноту и доступность информации, помогает получателю финансовой услуги оценить свое финансовое положение, уровень платежеспособности, риски.

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

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

3.2.1. недопустимость навязывания финансового инструмента: Фонд не вправе обуславливать оказания одних финансовых услуг обязательным приобретением иных финансовых услуг, за исключением случаев, если это является необходимым условием для законного приобретения финансовой услуги;

3.2.2. 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;

3.2.3. недопустимость оказания психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

3.2.4. недопустимость использования информации, приемов и методов работы с получателем финансовой услуги, которые могут ввести его в заблуждение относительно свойств, выгод и преимуществ, предлагаемых Фондом финансовых услуг;

3.2.5. недопустимость передачи микрофинансовой организацией 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;

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

3.2.7. недопустимость премирования работников Фонда 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;

3.2.8. надлежащее информирование получателя обо всех нюансах предлагаемого финансовой услуги, в том числе:

- об индивидуальных характеристиках данного финансовой услуги;
- о непосредственной структуре расходов, связанных с приобретением данной финансовой услуги (то есть видах расходов, порядке и способе их формирования);
- о прекращении владения финансовой услугой, в том числе порядке возврата предоставленных денежных средств и процентов за пользование ими, а также связанных с прекращением владением финансовой услугой 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.

3.2.9. информирование получателя финансовой услуги 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.

3.3. С целью обеспечения полноты представления информации Фонд обязан предоставлять получателю финансовой услуги следующие сведения:

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

3.3.2. о финансовых услугах и дополнительных услугах Фонда, в том числе оказываемых за дополнительную плату;

3.3.3. об установленном в Фонде 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;

3.3.4. 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;

3.3.5. о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;

3.3.6. о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России;

3.3.7. 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).

3.4. Фонд 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:

3.4.1. 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;

3.5. Принцип информационной доступности означает, что информация, указанная в пунктах 3.3 – 3.4 настоящего Стандарта, предоставляется получателю финансовой услуги:

3.5.1. во всех местах оказания финансовых услуг Фонда и в сети Интернет (на официальном сайте Фонда при его наличии),

3.5.2. на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;

3.5.3. бесплатно;

3.5.4. 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 Фонда (при наличии последнего). Фонд обязан обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги по тем каналам связи, которые использовались получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги;

3.5.5. на русском языке, и дополнительно, по усмотрению Фонда, на государственных языках субъектов Российской Федерации и (или) родных языках народов Российской Федерации;

3.5.6. в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, Фонд обязан 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;

3.5.7. в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;

3.5.8. в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормами;

3.5.9. при наличии официального сайта Фонда в сети Интернет Фонд 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. Фонд должен обеспечить исполнение всех требований к сайту, указанных в Базовом стандарте защиты прав получателей финансовых услуг;

3.6. С целью обеспечения обратной связи с получателем финансовой услуги Фонд:

- указывает в договоре с получателем финансовых услуг Фонда 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.

3.7. Сайт обязателен для Фонда в случае если Фонд имеет (приобретает) статус микрофинансовой компании;

3.8. В случае, если сайт не является обязательным для Фонда, но она его ведет, для нее обязательны все те требования, которые Базовые стандарты устанавливают для сайта Фонда.

3.9. Основные принципы предложения финансовых инструментов должны содержаться во внутреннем документе Фонда, регламентирующем выдачу займов (микрозаймов) получателям финансовых услуг Фонда.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДЛОЖЕНИЮ И РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

4.1. Предложение финансовой услуги может осуществляться Фондом в устной форме (в том числе с использованием телефонной связи), письменной и (или) электронной форме, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Интернет), а также с использованием мобильного приложения (при наличии), или иных средств электронной коммуникации.

4.2. В рамках предложения финансовой услуги Фонд представляет получателю следующую информацию:

- наименование Фонда, его адрес и иные сведения о нем, указанные в подпункте 1 пункта 3.3 настоящего Стандарта;

- фамилию, имя, должность работника, осуществляющего соответствующее предложение (при личном общении с получателем финансовой услуги).

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 Фондом и получателем финансовой услуги, иным способом, в том числе путем направления сообщения с заранее

согласованного адреса электронной почты, номера телефона, иного коммуникационного адреса.

4.3. Информирование получателя о финансовой услуге осуществляется посредством предоставления ему проекта договора о предоставлении финансовой услуги и всех сопутствующих договору документов.

4.4. Фонд не обязан представлять информацию (часть информации) о предлагаемой финансовой услуге в том случае, если получатель лично выразил отказ от получения соответствующей информации (части информации).

При предложении Фондом финансовой услуги, информация о которой 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.

4.5. Фонд обязан иметь внутренние документы, регламентирующие порядок выдачи микрозаймов (Правила предоставления микрозаймов) и предоставления иных финансовых услуг.

4.6. Фонд предоставляет заем:

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

4.6.2. при условии проведения оценки платежеспособности клиента;

4.6.3. при отсутствии оснований для отказа в принятии заявления или заключения договора займа (микрозайма), предусмотренных внутренними документами и законодательством Российской Федерации.

4.7. 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).

4.8. Фонд 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.

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

4.9.1. наименование микрофинансовой организации, ее номер в государственном реестре микрофинансовых организаций, контактный номер телефона;

4.9.2. ссылка (сетевой адрес) на страницу сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащую Правила предоставления микрозаймов, утвержденные органом управления микрофинансовой организации;

4.9.3. ссылка (сетевой адрес) на официальный сайт микрофинансовой организации (при его наличии);

4.9.4. ссылка (сетевой адрес) на сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» саморегулируемой организации микрофинансовых организаций, членом которой является микрофинансовая организация, а также ссылка (сетевой адрес) на страницу сайта этой саморегулируемой организации в сфере финансовых рынков, содержащую форму для подачи жалоб и обращений;

4.9.5. ссылка (сетевой адрес) на официальный сайт Банка России www.cbr.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на страницу интернет-приемной Банка России;

4.9.6. ссылка (сетевой адрес) на личный кабинет получателя финансовой услуги (при его наличии);

4.9.7. ссылка (сетевой адрес) на страницу сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Федеральной службы судебных приставов, содержащую форму для подачи жалоб и обращений на нарушение прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц, возникшей из денежных обязательств.

4.10. Операции по выдаче микрозаймов осуществляются в соответствии с Базовым стандартом совершения операций.

4.11. В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 9 Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» Фонд вправе осуществлять наряду с микрофинансовой деятельностью иную деятельность с учетом ограничений, установленных законодательством и учредительными документами Фонда, 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 Фонд реализует это право, порядок выдачи иных займов (то есть займов, не являющихся микрозаймами) определяется внутренними нормативными документами Фонда.

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.

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

4.12. Если Фонд осуществляет привлечение и обслуживание клиентов в офисе, он обязан:

4.12.1. обеспечить соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечить наличие освещения и отопления,

4.12.2. обеспечить оборудование офиса инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг;

4.12.3. обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг:

- разместить информацию для получателя финансовых услуг;
- обеспечить работников Фонда, очно взаимодействующих с получателями финансовых услуг, средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

- обеспечить возможность заключения в офисе Фонда 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.

4.13. Фонд обязан обеспечить указанные возможности не только в головном офисе организации, но и в ее дополнительных офисах и иных местах обслуживания клиентов.

4.14. В случае предоставления микрофинансовой организацией иных финансовых услуг (например, услуг платежного агента, банковского платежного агента) Фонд принимает внутренние нормативные документы, регулирующие условия и порядок осуществления указанных финансовых услуг.

4.15. Предложение финансовых услуг может осуществляться Фондом с использованием памяток, графиков, расчетов, на бумажном носителе и (или) в электронной форме, видео- и иных материалов, которые могут наглядным образом продемонстрировать финансовые услуги.

4.16. Фонду при предложении финансовой услуги следует обратить 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:

4.16.1. 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;

4.17. При предложении Фондом финансовой услуги не допускается обещание льготных условий, отличных от стандартных условий договоров;

4.18. Фонд вправе одновременно предлагать получателю финансовой услуги несколько видов финансовых услуг (если таковые имеются), в том числе предоставлять данные и характеристики, позволяющие сравнивать различные финансовые услуги, которые могут удовлетворить требования получателя в финансовой услуге.

4.19. Фонд не вправе брать с получателя финансовой услуги оплату за предоставляемую ему информацию при предложении финансовой услуги, если иное не установлено действующими на момент предоставления финансовой услуги внутренними документами Фонда.

4.20. Все требования данного раздела Стандарта обязательны к исполнению сотрудниками Фонда.

5. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФОНДОМ ИНФОРМАЦИИ РЕКЛАМНОГО ХАРАКТЕРА О СВОЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

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.

5.3. 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.

5.4. При использовании интернет-рекламы Фонд 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 под официальный сайт другой микрофинансовой организации, обнародованный 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 ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РАБОТНИКОВ ФОНДА С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

6.1. Работники Фонда при взаимодействии с получателями финансовых услуг обязаны:

- называть свои должность, фамилию, имя и отчество,
- обслуживать получателя финансовых услуг оперативно и качественно,
- общаться тактично, вежливо, доброжелательно, уважительно, не навязывать свою точку зрения и не спорить с клиентом, слушать получателя финансовых услуг, по возможности учитывать 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. При работе с обращениями получателей финансовых услуг работники Фонда руководствуются «Положением о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг» Фонда.

6.3. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, Фонд обязан предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом Фонд не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избегания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

6.4. Фонд обязан обеспечивать обучение своих сотрудников в соответствии с Планом обучения, утверждаемым исполнительным органом Фонда, и в соответствии с внутренним документом Фонда, 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 Фонда, 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.

6.5. Сотрудники Фонда, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного пунктом 6.4 настоящего 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 Фонда.

7. МАТЕРИАЛЬНАЯ И НЕМАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ СОБЛЮДЕНИЯ РАБОТНИКАМИ ФОНДА НАСТОЯЩЕГО СТАНДАРТА И КОНТРОЛЬ ЗА ЕГО ИСПОЛНЕНИЕМ

7.1. Единоличный исполнительный орган Фонда контролирует соблюдение работниками Фонда требований настоящего Стандарта. Контроль осуществляется посредством анализа периодических отчетов, составляемых работниками Фонда, а также посредством анализа поступающих обращений получателей финансовых услуг и принятых по ним мер.

7.2. За нарушение требований настоящего Стандарта единоличный исполнительный орган Фонда может применить к виновному работнику следующие меры:

- предупреждение;
- замечание;
- выговор;
- уменьшение переменной части вознаграждения (премии);
- иные меры дисциплинарной ответственности, вплоть до увольнения, если допущено грубое и (или) неоднократное нарушение норм Стандарта.

7.3. За добросовестное исполнение работником требований настоящего Стандарта в течение календарного квартала единоличный исполнительный орган Фонда вправе:

- увеличить сумму переменной части вознаграждения работнику (премировать работника) в порядке и в пределах, установленных внутренними документами Фонда.
- повысить работника в должности согласно штатному расписанию Фонда.

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

7.5. Работнику Фонд информация, составляющая коммерческую тайну, предоставляется в объеме, необходимом для качественного и своевременного выполнения порученных ему работ.

7.6. В Фонде может быть разработано положение о премировании работников с учетом взятых работниками на себя повышенных обязательств и их достижением (с учетом KPI).

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. 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.

8.2. Требования настоящего Стандарта обязательны для исполнения всеми работниками Фонда.

8.3. Внесение изменений и дополнений в настоящий Стандарт утверждается Приказом единоличного исполнительного органа Фонда.