

УТВЕРЖДЕН
Приказом Генерального директора
ООО МКК «ЭТНА»
от «02» апреля 2020 года № БС/06

СТАНДАРТЫ
реализации финансовых инструментов и услуг
ООО МКК «ЭТНА»

Челябинск, 2020 г.

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 МФО информации рекламного характера о своей деятельности.
6. Принципы общения сотрудников с получателями финансовых услуг.
7. Обязанности третьих лиц - агентов, привлекаемых МФО для предложения и реализации финансовых инструментов и услуг.
8. Материальная и нематериальная мотивация соблюдения сотрудниками МФО настоящего Стандарта и контроль за его исполнением.
9. Заключительные положения.

Настоящий Стандарт предложения и реализации финансовых инструментов и услуг, а также раскрытия о них информации (далее – Стандарт), разработан ООО МКК «ЭТНА» – членом Саморегулируемой организации "Микрофинансирование и развитие" (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 МФО 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 МФО и третьими лицами, действующими в качестве агентов МФО, и устанавливает требования, которыми МФО 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.

- Микрофинансовая организация (МФО) - 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 МФО договоров, являющихся финансовыми инструментами (на оказание финансовых услуг).

- Получатель предложения финансовых инструментов (получатель) – физическое лицо, которому адресовано предложение финансовых инструментов;

- Обращение (жалоба) – направленная в МФО 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 МФО по оказанию финансовых услуг или деятельностью третьих лиц по их продвижению, продаже и (или)

сопровождению в качестве привлеченного агента МФО;

- Мотивация – поощрение МФО (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

МФО, а также в связи с иными неблагоприятными обстоятельствами экономического характера.

1.2. Основная цель данного Стандарта - повысить доверие получателей к данному сегменту финансового рынка.

2. Цели применения Стандарта.

2.1. Настоящий Стандарт принят в целях:

- обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых МФО и третьими лицами, привлекаемыми МФО в качестве агентов;
- предупреждения недобросовестных практик при взаимодействии с получателями финансовых услуг;
- повышения информационной открытости рынка микрофинансирования в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности МФО и о непосредственном содержании предлагаемых финансовых услуг;
- повышения качества финансовых услуг, оказываемых третьими лицами, привлекаемыми МФО в качестве агентов;
- достижения полного доверия получателей финансовых услуг к рынку микрофинансирования.

3. Принципы предложения финансовых инструментов

3.1. Предложение финансового инструмента или услуги должно соответствовать следующим принципам обеспечения защиты прав и интересов получателей:

- Недопустимость навязывания финансового инструмента - МФО не вправе обуславливать приобретение одних финансовых инструментов (услуг) обязательным приобретением иных финансовых инструментов (услуг), за исключением случаев, если это является необходимым условием для законного приобретения финансового инструмента (услуги);
- 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;
- Недопустимость оказания психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору того или иного финансового инструмента (услуги);
- Недопустимость премирования работников МФО за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг;
- Информация, подлежащая раскрытию МФО, доводится до получателей финансовых услуг в соответствии со следующими принципами:
 - а) на равных правах и в равном объеме для всех получателей и потенциальных получателей финансовых услуг;
 - б) без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, со стороны получателей финансовых услуг;

в) актуальности данной информации на дату ее предоставления в соответствии с обстоятельствами, заявленными получателем финансовых услуг, непосредственно влияющими на условия договора оказания финансовых услуг;

г) на русском языке, и дополнительно, по усмотрению МФО, на государственных языках республик, входящих в состав Российской Федерации, и (или) родных языках народов Российской Федерации;

Федерации;

д) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия, а также, если значение таких терминов не определено в рамках действующего законодательства). При этом не допускается искажение смысла информации, приводящее к неоднозначному толкованию свойств финансовых услуг;

е) 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;

ж) достаточности информации, позволяющей получателю финансовой услуги оценить, является ли предложенная ему финансовая услуга подходящей, исходя из его потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей финансовой услуги.

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

- о 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 МФО).

3.2. Информирование о предлагаемом финансовом инструменте должно осуществляться МФО на соблюдении принципов добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых получателю сведений. Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя в заблуждение относительно предлагаемого финансового инструмента.

3.3. МФО предоставляет получателю финансовой услуги информацию 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.

3.4. Информация, размещенная на официальном сайте МФО, должна быть круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования. Данная информация должна быть доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения, в том числе информация 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.

3.5. Основные принципы предложения финансовых инструментов должны содержаться во внутреннем документе МФО, регламентирующем выдачу займов (микрозаймов) получателям.

4. Требования к предложению финансового инструмента

4.1. Предложение финансового инструмента может осуществляться МФО в устной (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 финансовых инструментов МФО представляет также информацию о себе:

- наименование лица, осуществляющего предложение финансового инструмента (с указанием его статуса в том случае, если данное предложение осуществляется третьим лицом (агентом), привлеченным в этих целях МФО);
- фамилия и 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 МФО 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. По требованию получателя финансовой услуги ему также должна быть предоставлена следующая информация:

- о включении МФО в реестр микрофинансовых организаций Банка России;
- о включении МФО в реестр членов СРО;
- контактные данные МФО: телефон, адрес постоянно действующей электронной почты, адрес официального сайта в Интернет, данные об официальном адресе МФО, адресе его фактического местонахождения (местонахождения удобного для получателя выделенного подразделения);
- о способах и адресах направления обращений (жалоб) в МФО и (или) в СРО и (или) Банк России.

4.4. Информирование получателя о финансовом инструменте осуществляется посредством предоставления ему проекта договора о предоставлении финансового инструмента и всех сопутствующих ему документов.

4.5. Информирование получателя о финансовом инструменте, не указанном в пункте 4.4 Стандарта, может осуществляться либо предоставлением ему общих условий выдачи займов, либо иным способом по выбору МФО.

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

4.7. При предложении МФО 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 требования получателя о повторном ее предоставлении.

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

4.9. МФО при предложении финансовых инструментов 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:

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 МФО.

4.10. При предложении МФО 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.

4.11. МФО 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.

4.12. МФО 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 МФО.

4.13. Все требования данного раздела Стандарта обязательны к исполнению не только сотрудниками МФО, но и третьими лицами - агентами, привлекаемыми МФО для реализации финансовых инструментов (услуг).

4.14. Все сотрудники МФО и третьи лица - агенты, привлеченные МФО для реализации финансовых инструментов (услуг) должны иметь целью повышение качества продаж данных инструментов, а не их объем.

5. Особенности предоставления МФО информации рекламного характера о своей деятельности

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

5.2. 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 финансовых услуг в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовых услуг, которые могут повлиять на выбор получателя финансовых услуг.

6. Принципы общения сотрудников с получателями финансовых услуг.

6.1. Сотрудники МФО 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. МФО обязана обеспечивать обучение своих сотрудников в соответствии с Планом обучения, утверждаемым исполнительным органом МФО, 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 внутренним документом МФО, 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 МФО, 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 МФО, 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 МФО.

7. Обязанности третьих лиц - агентов, привлекаемых МФО для предложения и реализации финансовых инструментов и услуг.

7.1. Третьи лица - агенты, осуществляющие предложение, реализацию и сопровождение финансовых услуг МФО, обязаны следовать Базовым и Внутренним стандартам СРО, а также условиям заключенного между третьим лицом - агентом и МФО договора.

7.2. Третье лицо - агент не вправе осуществлять предложение, реализацию и сопровождение финансовых услуг МФО на условиях, ущемляющих права получателей финансовых услуг.

7.3. Третье лицо - агент не вправе использовать персональные данные получателей финансовых услуг МФО с нарушением целей их обработки.

7.4. Третье лицо - агент несет ответственность за неисполнение Базовых и Внутренних стандартов СРО, а также условий заключенного между ним и МФО договора.

7.5. В случае привлечения МФО к материальной ответственности, явившегося следствием нарушения третьим лицом - агентом действующего законодательства Российской Федерации, настоящего Стандарта, а также Базовых и Внутренних стандартов СРО, третье лицо - агент возмещает МФО причиненный ущерб.

7.6. Положения данного раздела настоящего Стандарта закрепляются в договоре между МФО и третьим лицом - агентом.

8. Материальная и нематериальная мотивация соблюдения сотрудниками МФО настоящего Стандарта и контроль за его исполнением.

8.1. Исполнительный орган МФО обладает полными правами контроля за исполнением сотрудниками (третьи лица - агенты, привлеченные для реализации финансовых инструментов (услуг) МФО приравниваются к ее сотрудникам) МФО требований данного Стандарта.

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

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

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

8.5. За неоднократное нарушение требований настоящего Стандарта исполнительным органом МФО может быть уменьшена переменная часть вознаграждения сотрудника, допустившего данные нарушения, вплоть до полного ее лишения.

8.6. За грамотное и безукоризненное исполнение требований настоящего Стандарта в течение календарного квартала сотруднику МФО исполнительным органом МФО может быть увеличена сумма переменной части вознаграждения в пределах, установленных внутренними документами МФО.

8.7. За грамотное и безукоризненное исполнение требований настоящего Стандарта в течение календарного года сотрудник МФО может быть повышен исполнительным органом МФО в должности согласно штатному расписанию МФО.

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

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

9. Заключительные положения

9.1. Требования настоящего Стандарта обязательны для исполнения всеми сотрудниками МФО и сотрудниками третьих лиц - агентов, привлекаемых МФО для предложения и реализации финансовых услуг.

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