

Положение о защите прав и интересов получателей финансовых услуг

Настоящее положение разработано в соответствии со ст. ст. 4, 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Федеральным законом от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденный Банком России 22.06.2017г. (далее по тексту- Стандарт СРО).

Настоящее Положение определяет основные положения в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми Общество должно руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

Глава 1. Общие положения

Статья 1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Положения

1.1. Настоящее Положение принято в целях:

- а) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом;
- б) предупреждения недопустимых практик взаимодействия Общества с получателями финансовых услуг;
- в) повышения информационной открытости Общества, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Общества;
- г) повышения качества финансовых услуг, оказываемых Обществом,

1.2. Положение основывается на нормах законодательства Российской Федерации.

1.3. Положение обязательно к применению сотрудниками Общества и действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации, включая нормативные акты Банка России и Стандарты СРО.

Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении

Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

Получатель финансовой услуги - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

Саморегулируемая организация - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Положении, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

Глава 3. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги

3.1. Минимальный объем информации, предоставляемой получателю финансовой услуги

3.1.1. В местах оказания финансовых услуг, в том числе на официальном сайте Общества размещает следующую информацию:

- a) полное и сокращенное наименование Общества, адрес местонахождения, адреса обособленных подразделений (при наличии), режим работы Общества и его обособленных подразделений (расположенных по месту нахождения соответствующего обособленного подразделения), контактный телефон, по которому осуществляется связь с Обществом, информацию об используемом Обществом товарном знаке, 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), а также текст Стандарта СРО;
- b) о финансовых услугах и дополнительных услугах Общества, в том числе оказываемых за дополнительную плату;
- c) об установленном в Обществе 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;
- d) 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);
- e) о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;
- f) о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России;
- g) о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора.

3.1.2. Общество 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:

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;

3.1.3. Общество предоставляет получателю финансовой услуги информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых Обществом условиях, в частности, сообщить о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- а) соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;
- б) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
- в) 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).

Статья 4. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг

4.1. Информация, указанная в настоящей статье, доводится Обществом до получателей финансовых услуг:

- на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;
- бесплатно, с учетом настоящей статьи;
- на русском языке;
- в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, Общество обеспечивает получателям финансовых услуг информацию и содержание документов в доступной к пониманию форме, доступную для восприятия и понимания потребителей финансовых услуг, не имеющих специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;
- в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;

4.2. Для предоставления информации получателю финансовой услуги Общество использует согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги информационные носители и каналы связи, включая, по крайней мере, телефонную и почтовую связь, а также сообщение информации через официальный сайт микрофинансовой организации (при наличии последнего). Общество обеспечивает возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги по тем каналам связи, которые использовались получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги.

4.3. Общество по договору потребительского микрозайма 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 микрофинансовой организацией копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

- 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;
- 2) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- 3) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- 4) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

4.4. В случае если документы, указанные в подпунктах 1, 2 и 3 пункта 3 настоящей статьи, были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), Общество 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.

4.5. Документы, указанные в пункте 3 настоящей статьи, составляются на русском языке и распечатываются 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.

4.6. Документы, указанные в подпунктах 1-4 пункта 3 настоящей статьи, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в подпункте 5 пункта 3 настоящей статьи, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Если документ, указанный в пункте 3 настоящей статьи, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, срок предоставления документа микрофинансовой организацией увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если обращение получателя финансовой услуги содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, Общество вправе предоставить указанные в пункте 3 настоящей статьи документы при ответе на такое обращение в срок, указанный в пункте 3 статьи 19 настоящего Стандарта.

4.7. Общество информирует клиента о факте возникновения просроченной задолженности в течении 7 дней с использованием любых доступных способов связи, указанных в индивидуальных условиях договора займа.

4.8. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, микрофинансовая организация обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном ст. 12 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации.

Глава 5. Соответствие работников Общества, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг требованиям и обучение

5.1. Требования к работникам Общества, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников Общества указанным требованиям

5.1.1. Работник или представитель Общества, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь основное общее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Общества, а также уметь в доступной форме предоставить такую информацию получателю финансовой услуги, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

5.1.2. Общество проводит регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

5.1.3. Обучение, предусмотренное пунктом 2 настоящей статьи, проводится в соответствии с внутренними документами Общества, разработанным с учетом настоящего Положения, Стандартов СРО, норм действующего законодательства, регулирующего деятельность микрофинансирования.

5.2. Обучение работников состоит из:

5.2.1. Вводного (первичного) инструктажа и ознакомления с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами Общества в области защиты прав получателей финансовых услуг, проводимого при приеме и при переводе (временном переводе).

Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа работник Общества проходит однократно до начала осуществления соответствующих функций. Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа проходят все работники, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, до начала осуществления соответствующих функций.

5.2.2. Целевого (внепланового) инструктажа и повышения квалификации (планового инструктажа) работников Общества, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг. Проходят в процессе трудовой деятельности.

Целевой (внеплановый) инструктаж проводится в следующих случаях:

- при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав получателей финансовых услуг;
- при утверждении Обществом новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав получателей финансовых услуг;
- при переводе работника на другую постоянную работу в Обществе, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав получателей финансовых услуг недостаточно для выполнения новой трудовой функции;
- при поручении работнику Общества работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора;
- повышения квалификации (планового инструктажа) в области защиты прав получателей финансовых услуг.

5.2.3. Повышение квалификации (плановый инструктаж) работников осуществляется не реже одного раза в год.

5.2.4. Процедура проверки профессиональных навыков (оценка соответствия) осуществляется посредством тестирования (на электронном портале обучения).

5.2.5. Работники Общества, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного настоящим Положением. Работники, не прошедшие обучение, не допускаются к работе с получателями финансовых.

Глава 6. Порядок совершения операций по выдаче микрозаймов

6.1. Последовательность совершения операций по выдаче микрозаймов:

- предоставление получателю финансовой услуги информации об условиях выдачи микрозайма, а также иной необходимой получателю финансовых услуг информации;
- прием и рассмотрение заявления на получение микрозайма;
- оценка платежеспособности получателя финансовой услуги;
- принятие решения о выдаче микрозайма;
- информирование получателя финансовой услуги по договору микрозайма.
- заключение договора микрозайма с получателем финансовой услуги.
- выдача денежных средств получателю финансовой услуги.

6.2. Принципы совершения операций по выдаче микрозаймов

6.2.1. Общество обязано предоставить получателю финансовой услуги возможность ознакомиться с договором микрозайма и иными документами, связанными с его оформлением до его заключения.

2.2. Положительное решение действует в течении 5 рабочих дней.

Глава 7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу со 2 августа 2021г.

7.2. Настоящее Положение не применяется к отношениям Общества с получателями финансовых услуг, возникшим до вступления в силу положений настоящего Положения, регулирующего соответствующие отношения.