УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Микрокредитная компания
ФинансОператив»
Хаджи И.Ф.

_____

«31» марта 2021 г.

СТАНДАРТ

качества взаимодействия с получателями финансовых услуг

ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ ФИНАНСОПЕРАТИВ»

г. Москва, 2021 г.

Настоящий Стандарт качества взаимодействия с получателями финансовых услуг (далее – Стандарт), разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, положениями «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации».

Настоящий Стандарт устанавливает требования к микрофинансовой организации 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 качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и меры по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов.

1. Общие положения

1.1 В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения:

Микрофинансовая организация (МФО) – юридическое лицо, которое осуществляет микрофинансовую деятельность и сведения о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

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 или юридическое лицо, которому адресовано предложение финансовых инструментов;

Обращение – направленное в микрофинансовую организацию 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;

Мотивация – поощрение работодателем микрофинансовой организации своих сотрудников, добросовестно исполняющих свои трудовые обязанности по предоставлению и сопровождению финансовых услуг физическим и юридическим лицам;

Риск – вероятность возникновения у получателя финансовой услуги возможных негативных финансовых последствий при использовании финансовой услуги, непредвиденных потерь ожидаемого дохода или иной выгоды в связи с приобретением финансовой услуги, а также в связи с иными неблагоприятными обстоятельствами экономическогохарактера;

Физические лица, не являющиеся квалифицированными инвесторами (неквалифицированный инвестор) - лицо, требующее повышенной степени защиты в силу отсутствия специальных знаний и навыков работы на финансовом рынке;

Третьи лица - агенты, осуществляющие предложение, реализацию и сопровождение финансовых услуг МФО.

2. Принципы общения сотрудников с получателями финансовых услуг

2.1 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 финансовыхуслуг.

2.2 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.

2.3 Сотрудники МФО, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения. 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.

3. Принципы и меры по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг

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

- 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;
- недопустимость оказания психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
- недопустимость стимулирования заключения получателем финансовой услуги иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;
- недопустимость премирования работников микрофинансовой организации за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

3.2 В МФО приняты следующие меры по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг:

- назначено ответственное лицо, за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых МФО мер, по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов

- приняты кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников МФО, положение о конфликте интересов, стандарты реализации финансовых инструментов и услуг

- приняты прочие меры.

3.3 Неквалифицированный инвестор является лицом, не обладающим необходимым уровнем знаний и навыков работы на финансовом рынке, в связи с чем он ограничен в возможностях инвестирования в финансовые инструменты.

3.4 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.

3.5 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.

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

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

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

3.9 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.

3.10 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.

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

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

4. Обязанности третьих лиц - агентов, привлекаемых МФО дляпредложения и реализации финансовых инструментов и услуг

4.1 Третьи лица - агенты, осуществляющие предложение, реализацию и

сопровождение финансовых услуг МФО, обязаны следовать Базовым и Внутренним стандартам саморегулируемой организации, а также условиям заключенного между третьим лицом - агентом и МФО договора.

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

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

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

4.5 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 саморегулируемой организации, третьелицо - агент возмещает МФО причиненный ущерб.

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

5. Заключительные положения

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

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

Пронумеровано, прошнуровано и скреплено печатью
(5) Пять
лист(ов)

Генеральный директор
ООО «МКК ФинансОператив»

И.Ф. Хаджи