

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО МКК «ДЕНЬГОМЁТ»
Приказ № 1 от 09.01.2021



СТАНДАРТ
предложения и реализации
финансовых инструментов и услуг
микрофинансовой организации

г. Новосибирск, 2021 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт предложения и реализации финансовых инструментов и услуг (далее – Стандарт), разработан Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ДЕНЬГОМЁТ», далее именуемым «МФО», в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, подзаконными нормативными документами Правительства Российской Федерации и Банка России, Базовыми и Внутренними стандартами саморегулируемой организации «МиР», членом которой является МФО, 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 МФО и ее сотрудникам, которыми они должны руководствоваться в процессе предложения, продажи, сопровождения финансовых инструментов и 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 МФО и третьими лицами, действующими в качестве агентов МФО, и устанавливает требования, которыми МФО должна руководствоваться при осуществлении деятельности по предложению, продвижению, реализации и сопровождению своих финансовых услуг.

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

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

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

1.6. В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения.

- *финансовая услуга МФО* – услуга, оказываемая микрофинансовой организацией, 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 МФО 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:

обязанность сторон или стороны договора периодически или единовременно уплачивать денежные суммы, в том числе в случае предъявления требований другой стороной, в зависимости от изменения цен на товары, ценные бумаги, курса соответствующей валюты, величины процентных ставок, уровня инфляции, значений, рассчитываемых на основании цен производных финансовых инструментов, значений показателей, составляющих официальную статистическую информацию, значений физических, биологических и (или) химических показателей состояния

окружающей среды, от наступления обстоятельства, свидетельствующего о неисполнении или ненадлежащем исполнении одним или несколькими юридическими лицами, государствами или муниципальными образованиями своих обязанностей (за исключением договора поручительства и договора страхования), либо иного обстоятельства или иных показателей, которые предусмотрены федеральным законом или нормативными актами Центрального банка Российской Федерации (далее - Банк России) и относительно которых неизвестно, наступят они или нет, а также от изменения значений, рассчитываемых на основании одного или совокупности нескольких указанных в настоящем пункте показателей. При этом такой договор может также предусматривать обязанность сторон или стороны договора передать другой стороне ценные бумаги, товар или валюту либо обязанность заключить договор, являющийся производным финансовым инструментом;

обязанность сторон или стороны на условиях, определенных при заключении договора, в случае предъявления требования другой стороной купить или продать ценные бумаги, валюту или товар либо заключить договор, являющийся производным финансовым инструментом;

обязанность одной стороны передать ценные бумаги, валюту или товар в собственность другой стороне не ранее третьего дня после дня заключения договора, обязанность другой стороны принять и оплатить указанное имущество и указание на то, что такой договор является производным финансовым инструментом;

- *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;

- *предложение (оферта) финансовых инструментов и услуг* – адресованная лицу или кругу лиц информация, направленная на побуждение к заключению с МФО договоров на оказание финансовых услуг или договоров, являющихся финансовыми инструментами;

- *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 МФО 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 либо предоставления и (или) применения финансовых инструментов;

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

- *онлайн-заем* - договор займа (микрозайма), заключенный с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или иным разрешенным законом способом, при котором взаимодействие получателя финансовой услуги с МФО осуществляется дистанционно, и сумма займа по которому предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме (включая перевод денежных средств без открытия счета);

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

- *мотивация* – осуществление МФО мер, направленных на побуждение руководителей, органов МФО, собственников, работников МФО к активным действиям по расширению предложения финансовых услуг, повышению качества продаж, снижению рисков деятельности МФО, увеличению положительного социального эффекта деятельности МФО;

- *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 МФО (в том числе посредством действий третьих лиц, привлекаемых МФО в качестве агентов);

2.2. предупреждения недобросовестных практик взаимодействия МФО, 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 МФО;

2.4. повышения качества финансовых услуг, оказываемых МФО (в том числе посредством действий третьих лиц, привлекаемых МФО в качестве агентов);

2.5. повышения доверия к МФО 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 МФО 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 или финансового инструмента;
- соблюдение корпоративных норм и этических правил.

3.2. Презумпция неосведомленности потребителя означает, что при предоставлении финансовой услуги и (или) финансового инструмента МФО 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, МФО при предоставлении финансовой услуги (финансового инструмента) обеспечивает максимальную полноту и доступность информации, помогает получателю финансовой услуги оценить свое финансовое положение, уровень платежеспособности, риски.

Руководитель МФО 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 МФО.

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 МФО обязана в этом случае обеспечить соответствие его формы, содержания, условий заключения и сопровождения всем требованиям, установленным законодательством и стандартами в отношении потребительских займов.

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

1) недопустимость навязывания финансового инструмента: МФО 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 МФО финансовой услуги или финансового инструмента;

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;

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 МФО 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 МФО).

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.

3.3. С целью обеспечения полноты представления информации МФО обязана предоставлять получателю финансовой услуги следующие сведения:

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

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

3) об установленном в МФО 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).

3.4. МФО 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 микрофинансовой организацией 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 микрофинансовой организацией от получателей финансовых услуг по договорам о привлечении денежных средств (договорам займа, инвестирования), а также путем приобретения получателями финансовых услуг ценных бумаг, выпускаемых микрофинансовой организацией.

3.5. В случае предоставления потребительского займа МФО в обязательном порядке предоставляет получателю финансовой услуги информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых микрофинансовой организацией 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).

МФО 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.

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

- 1) во всех местах оказания финансовых услуг МФО и в сети Интернет (на официальном сайте МФО при его наличии),
- 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 МФО (при наличии последнего). МФО 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 МФО, 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, МФО 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) МФО 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:
 - 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), МФО 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»).
- 12) при наличии официального сайта МФО в сети Интернет МФО 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. МФО должна обеспечить исполнение всех требований к сайту, указанных в Базовом стандарте защиты прав получателей финансовых услуг;

13) если МФО осуществляет выдачу или сопровождение потребительских займов онлайн, она обязана обеспечить получателю финансовой услуги доступ в личном кабинете получателя финансовой услуги (если такой способ взаимодействия с получателем финансовой услуги предусмотрен договором об оказании финансовой услуги), как минимум, к следующей информации:

- индивидуальные условия договора потребительского займа, а в случае их изменения после заключения указанного договора - с учетом изменений, внесенных в договор потребительского займа;

- график платежей по договору потребительского займа, а в случае его изменения - с учетом изменений;

- структура и размер текущей задолженности получателя финансовой услуги.

3.7. С целью обеспечения обратной связи с получателем финансовой услуги или финансового инструмента МФО:

- указывает в договоре с получателем финансовых услуг МФО 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.

3.8. Сайт обязателен для МФО в случае если:

- МФО имеет (приобретает) статус микрофинансовой компании;

- МФО действует в статусе микрокредитной компании и привлекает заемные средства физических или юридических лиц.

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

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

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

4.1. Предложение финансовой услуги или финансового инструмента может осуществляться МФО 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 финансовых инструментов МФО представляет получателю финансовой услуги (финансового инструмента) следующую информацию:

- наименование МФО, ее адрес и иные сведения о ней, 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 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. 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.

4.4. 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).

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 получатель требует предоставить ее повторно.

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

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

4.6. МФО 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. МФО 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:

1) наименование микрофинансовой организации, ее номер в государственном реестре микрофинансовых организаций, контактный номер телефона;

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

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

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;

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

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

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. Условиями совершения МФО операций по привлечению денежных средств физических лиц являются:

4.10.1. наличие у МФО внутренних документов, регламентирующих порядок совершения операций по привлечению денежных средств физических лиц;

4.10.2. размещение на официальном сайте МФО в специализированном разделе, предназначенном для информирования физических лиц, денежные средства которых привлекает МФО (далее - специализированный раздел), информации в соответствии с пунктом 4.7 настоящего Стандарта;

4.10.3. отсутствие оснований для отказа в заключении договоров с получателем финансовых услуг, предусмотренных внутренними документами и законодательством Российской Федерации;

4.10.4. 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".

4.11. В случае привлечения средств физических лиц (в том числе индивидуальных предпринимателей и самозанятых), МФО 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 микрофинансовой организации в соответствии с требованиями Базового стандарта совершения операций.

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

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

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.

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

4.14. Если МФО 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 МФО, очно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

и) обеспечить возможность заключения в офисе МФО 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.

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

4.16. Если МФО использует агентские услуги, МФО обязана обеспечить соблюдение агентами правил обслуживания клиентов, обязательных для соблюдения работниками МФО.

4.17. В случае предоставления микрофинансовой организацией иных финансовых услуг (например, услуг платежного агента, банковского платежного агента) либо в случае использования МФО финансовых инструментов, в том числе производных финансовых инструментов, МФО принимает внутренние нормативные документы, регулирующие условия и порядок осуществления указанных финансовых услуг или использования финансовых инструментов.

4.18. 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.

4.19. 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.

4.20. 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.

4.21. 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.

4.22. 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.

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

5. Особенности предоставления МФО информации рекламного характера о своей деятельности

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

5.2. МФО 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 МФО 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 взаимодействия работников МФО с получателями финансовых услуг.

6.1. Работники МФО при взаимодействии с получателями финансовых услуг (финансовых инструментов) 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 клиента, 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 (финансовых инструментов).

6.2. При работе с обращениями получателей финансовых услуг (финансовых инструментов) работники МФО руководствуются «Положением о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг» МФО.

6.3. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, МФО обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом МФО 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) избежания 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. МФО обязана обеспечивать обучение своих сотрудников в соответствии с Планом обучения, утверждаемым исполнительным органом МФО, и в соответствии с 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.

6.5. Сотрудники МФО, 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 МФО.

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

7.1. Агент, осуществляющий предложение, реализацию и сопровождение финансовых услуг МФО, обязан следовать нормам законодательства, Базовым и Внутренним стандартам саморегулируемой организации, членом которой состоит МФО (далее – СРО), нормам устава и требованиям внутренних документов МФО, а также условиям заключенного им с МФО агентского договора.

По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от своего имени и за счет МФО, приобретает права и становится обязанным агент, хотя бы МФО и была названа в сделке или вступила с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки.

По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от имени и за счет МФО, права и обязанности возникают непосредственно у МФО.

7.2. В процессе предложения, реализации и сопровождения финансовых услуг МФО агент обязан соблюдать права получателей финансовых услуг (финансовых инструментов) МФО, установленные законодательством, Базовыми и Внутренними стандартами саморегулируемой организации, членом которой состоит МФО, уставом и внутренними документами МФО.

7.3. Агент не вправе использовать персональные данные получателей финансовых услуг МФО с нарушением целей их обработки.

7.4. В ходе исполнения агентского договора агент обязан представлять МФО отчеты в порядке и в сроки, которые предусмотрены договором. При отсутствии в договоре соответствующих условий отчеты представляются агентом по мере исполнения им договора либо по окончании действия договора.

Если агентским договором не предусмотрено иное, к отчету агента должны быть приложены необходимые доказательства расходов, произведенных агентом за счет принципала.

7.5. Если МФО имеет возражения по отчету агента, она сообщает о них агенту в течение тридцати дней со дня получения отчета, если соглашением сторон не установлен иной срок. В противном случае отчет агента считается принятым.

7.6. Агент несет ответственность за нарушение требований законодательства, Базовых и Внутренних стандартов СРО, а также условий заключенного между ним и МФО договора, при наличии вины. В этом случае он обязан возместить причиненные МФО убытки.

7.7. Агентским договором может быть предусмотрено обязательство агента не заключать с другими принципалами аналогичных агентских договоров, которые должны исполняться на территории, полностью или частично совпадающей с территорией, указанной в договоре с МФО.

7.8. Положения данного раздела настоящего Стандарта закрепляются в договоре между МФО агентом.

8. Материальная и нематериальная мотивация соблюдения работниками МФО и привлеченными агентами настоящего Стандарта и контроль за его исполнением

8.1. Единоличный исполнительный орган МФО контролирует соблюдение работниками МФО и привлеченными агентами требований настоящего Стандарта. Контроль осуществляется посредством анализа периодических отчетов, составляемых работниками МФО и привлеченными ею агентами, а также посредством анализа поступающих обращений получателей финансовых услуг (финансовых инструментов) и принятых по ним мер.

8.2. За нарушение требований настоящего Стандарта единоличный исполнительный орган МФО 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.

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

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

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

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

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

8.7. Размер и порядок поощрения привлеченных по агентскому договору лиц определяется индивидуально в договоре, заключенном ими с МФО.

9. Заключительные положения

9.1. 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.

9.2. Требования настоящего Стандарта обязательны для исполнения всеми работниками МФО и агентами, а также привлеченными агентом работниками.

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