


УТВЕРЖДЕНО:  
Генеральный директор  
НКО Фонд «МКК ЕАО»  
О.Л. Казакова /  /  
Приказ № 2 от 18.02.2022

---

**СТАНДАРТ**  
**реализации финансовых инструментов и услуг**  
**в Некоммерческой организации – Фонд «Микрокредитная компания**  
**Еврейской автономной области»**

г. Биробиджан

## СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	стр. 3
2	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	стр. 3
3	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ	стр. 4
4	ПРИНЦИПЫ и ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МФО И ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ И УСЛУГ	стр. 8
5	НЕДОПУСТИМОСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ В ОТНОШЕНИИ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ МИССЕЛИНГА И ИНЫХ НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ПРАКТИК	стр. 9
6	ТРЕБОВАНИЯ К СОТРУДНИКАМ МФО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОЛУЧАТЕЛЯМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	стр. 10
7	РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ И УСЛУГ	стр. 11
8	ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ СТАНДАРТА И ИНФОРМИРОВАНИЯ РАБОТНИКОВ	стр. 12

Стандарт реализации финансовых инструментов и услуг (далее - Стандарт) разработан с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации, Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организаций», Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года № 1837-р), Концепции противодействия недобросовестным действиям на финансовом рынке (принятой Банком России, 2018 г), Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые МФО (утвержденного Банком России, Протокол от 22.06.2017 N КФНП-22), Базового стандарта совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке (утвержденного Банком России, Протокол от 27.04.2018 N КФНП-12).

Настоящий Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг в Некоммерческой организации – Фонд «Микрокредитная компания Еврейской автономной области» (далее – Фонд) и устанавливает требования, которыми должны руководствоваться все работники Фонда, осуществляющие реализацию финансовых услуг (далее – Работники).

Настоящий Стандарт обязателен для всех подразделений Фонда.

## **I. Общие положения**

1.1. Настоящий Стандарт принят в целях:

- обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг;
- предупреждения мисселлинга и иных недобросовестных практик взаимодействия работников Фонда с получателями финансовых услуг;
- повышения качества финансовых услуг Фонда;
- обеспечения информационной открытости финансового рынка в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности и содержании финансовых услуг Фонда;
- повышения уровня и качества жизни граждан Российской Федерации за счет использования инструментов финансового рынка;
- формирования и поддержания положительного имиджа Фонда среди участников финансового рынка, обеспечения доверия населения к микрофинансовой системе Российской Федерации и экономической безопасности России.

1.2. Стандартом предусмотрены единые правила продажи финансовых услуг работниками Фонда.

1.3. Настоящий Стандарт устанавливает требования, которыми работники Фонда, должны руководствоваться в процессе осуществления деятельности по продаже финансовых продуктов и оказанию финансовых услуг.

## **2. Термины и определения**

Для целей настоящего Стандарта используются следующие термины и определения:

**Некоммерческая организация – Фонд «Микрокредитная компания Еврейской автономной области» (Фонд)** - юридическое лицо, которое осуществляет микрофинансовую деятельность и сведения о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций.

**Официальный сайт НКО Фонд «МКК ЕАО» (сайт)** - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Фонда.

**Получатель финансовых услуг** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

**Финансовая услуга** – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам микрозайма от физических лиц.

**Информация о финансовой услуге** – любые сведения о финансовой услуге Фонда, подлежащие раскрытию получателю финансовой услуги в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, внутренними документами Фонда, а также требованиями настоящего Стандарта.

**Микрозайм** - займ, предоставляемый займодавцем заемщику под залог имущества на условиях, предусмотренных договором микрозайма, в сумме, не превышающей предельный размер обязательств заемщика перед займодавцем по основному долгу, установленный действующим законодательством.

**Обращение** – обращение направленное в Фонд получателем финансовой услуги либо его представителем (правопреемником) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа, или с использованием средств подвижной радиотелефонной связи с абонентского номера, информация о котором предоставлена получателем финансовой услуги и/или отражена в договоре микрозайма, или поданное через уполномоченный контактный центр Фонда заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся реализации ему финансовых услуг.

**Риск** — вероятность возникновения у получателя финансовой услуги непредвиденных потерь ожидаемой прибыли, дохода или имущества, денежных средств и других ресурсов в связи с приобретением у Фонда финансовой услуги.

**Мисселлинг** — недобросовестная практика продаж финансовых продуктов и оказанию финансовых услуг потребителям финансовых услуг, выражающаяся в непредоставлении полной, прозрачной и ясной информации об условиях финансовой услуги и финансового продукта, а также о сопутствующих им рисках, их стоимости и иных существенных условиях.

### **3. Правила предоставления информации**

#### **3.1. Принципы раскрытия информации**

Информация о финансовой услуге (продукте) Фонда должна быть:

- **достоверной**- соответствовать действующим условиям финансовой услуги Фонда на дату ее предоставления получателю финансовой услуги;
- **полной**- содержать всю необходимую информацию о финансовой услуге и финансовым продуктам, которую Фонд должен предоставить получателю финансовой услуги (продукта) в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России;
- **достаточной**- позволяющей получателю финансовой услуги (продукта) оценить, является ли предложенная ему финансовая услуга (продукт) подходящей, исходя из его потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей финансовой услуги (продукта), результаты которой он получит, включая последствия неисполнения обязательств сторонами;
- **четкой**- не содержать двусмысленных выражений;
- **доступной**- обеспечивающей недискриминационный характер доступа к информации получателю финансовой услуги (продуктов) Фонда на равных правах и в равном объеме, в доступной форме, обеспечивающий изложения информации на русском языке, в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов в случае предоставления информации на бумажном носителе и в соответствии с Санитарными

правилами и нормативами «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03») с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России;

- **понятной**- содержащей соответствующие пояснения в случае использования в тексте, предоставляемом получателю финансовой услуги (продукта), специальной финансовой терминологии, допускающей искажение смысла информации или иным образом допускающей неоднозначное толкование свойств финансовых услуг (продуктов) Фонда;

- **бесплатной**- обеспечивающий предоставление получателю финансовых услуг информации без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Не допускается предоставление получателю финансовой услуги (продукта) информации, не соответствующей указанным требованиям, а также ложной и искаженной.

### **3.2. Порядок предоставления информации о финансовых услугах (продуктах)**

3.2.1. До сведения получателей финансовых услуг и иных заинтересованных лиц информация о предоставляемых финансовых услугах и финансовых продуктах доводится посредством размещения на стенде Фонда в местах оказания финансовых услуг, на сайте Фонда или устно, путем разъяснений при личном посещении получателей финансовых услуг офиса Фонда.

3.2.2. Фонд, привлекающий средства физических лиц, обязан обеспечить на официальном сайте доступ к специализированному разделу в один переход по ссылке с главной (начальной) страницы официального сайта.

3.2.3. На сайте Фонда обязательно наличие специального знака (синий/зеленый кружок с галочкой и текстом "Реестр ЦБ"), информирующего потребителя финансовой услуги о том, что данные о Фонде зарегистрированы в госреестре микрофинансовых организаций, и надзор за ее деятельностью проводит Центральный Банк или СРО, деятельность Фонда законна и соответствует действующему законодательству, которое защищает потребительские права граждан, которые пользуются услугами микрофинансового рынка.

3.2.4. Информация, размещаемая на официальном сайте Фонда, должна отвечать следующим требованиям:

- быть доступной круглосуточно потребителю услуги (продукта);
- не быть зашифрованной и защищенной от доступа средствами, не позволяющими осуществить ознакомление потребителем услуги (продукта) с ее содержанием без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение;

3.2.5. Размещение указанной информации на официальном сайте не исключает предоставление получателю финансовых услуг (продуктов) указанной информации по его запросу в удобной для него форме при личном взаимодействии.

### **3.3. Общая информация, предоставляемая получателю финансовых услуг (продуктов)**

3.3.1. В местах оказания финансовых услуг, в том числе на официальном сайте Фонда должна быть размещена следующая информация:

- 1) полное и (при наличии) сокращенное наименование Фонда, адрес Фонда в пределах места его нахождения, адреса обособленных подразделений Фонда, режим работы Фонда и его обособленных подразделений (расположенных по месту нахождения соответствующего обособленного подразделения), контактный телефон, по которому осуществляется связь с Фондом, почтовый, электронный адреса и адрес официального сайта Фонда (при его наличии), информацию об используемом Фондом товарном знаке (при наличии), о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре, в реестре МФО Банка России, о членстве в саморегулируемой организации (далее

– СРО) (включая информацию о дате приема в члены СРО), об исключении из СРО (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой СРО);

2) виды и условия предоставления финансовых услуг и финансовых продуктов, оказываемых Фондом, получателям финансовых услуг, в том числе оказываемых за дополнительную плату;

3) правила, программы, а также другие материалы, если они являются неотъемлемой частью финансовой услуги или финансового продукта, предоставляемых получателям финансовых услуг, в т.ч. правила предоставления микрозайма и общие условия договора микрозайма;

4) об установленном в Фонде порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений;

5) 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;

6) о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;

7) о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию, в Банк России, в Роспотребнадзор и к Уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг;

8) 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)

3.3.2. Получателю финансовой услуги (продукта) предоставляется информация о том, что в случае невозможности внесудебного урегулирования спора он вправе обратиться за защитой нарушенных прав в суд.

3.3.3. По требованию получателя финансовой услуги (продукта) Фонд обязан передать ему заверенную копию доверенности на сотрудника, который имеет полномочия на заключение договоров от имени Фонда, либо на лицо, которое от имени Фонда подписало договор с потребителем услуги (продукта), за исключением случаев, когда указанные документы подписаны Единоличным исполнительным органом, действующим в соответствии с Уставом.

#### **3.4. Информация, предоставляемая Фондом при оказании финансовой услуги и/или предоставлении финансового продукта**

3.4.1. При обращении получателя финансовой услуги (продукта) в Фонд за финансовой услугой (продуктом) Представитель Фонда, непосредственно взаимодействующий с получателем финансовой услуги (продукта) обязан предоставить получателю финансовой услуги информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского микрозайма на предлагаемых Фондом условиях, в частности, сообщить 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) возможное увеличение суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору

об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги;

4) 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).

3.4.2. Фонд предоставляет получателю финансовой услуги информацию о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги для оценки его платежеспособности могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского микрозайма.

3.4.3. Фонд обязан предоставить получателю финансовой услуги возможность ознакомиться с договором микрозайма и иными документами, связанными с его оформлением, до его заключения.

3.4.4. Размер выдаваемого микрозайма, порядок и срок его выдачи и возврата определяются Фондом по согласованию с Заемщиком и указываются в индивидуальных условиях договора микрозайма. Расчет суммы подлежащей уплате Фонду за услугу микрозайма должен быть доступен как на преддоговорной стадии, так и после заключения договора. Метод расчета должен быть понятным для получателя финансовой услуги (продукта) Фонда.

3.4.5. Фонд в случае привлечения средств физических лиц (в том числе индивидуальных предпринимателей), обязан разместить на своем официальном сайте в специализированном разделе следующую информацию:

- бухгалтерскую (финансовую) отчетность за последний заверченный отчетный год, а также бухгалтерскую (финансовую) отчетность за последние 5 лет (при наличии). В случае, если осуществлялась аудиторская проверка, к указанной отчетности прилагается аудиторское заключение;
- промежуточную бухгалтерскую (финансовую) отчетность за каждый заверченный отчетный период текущего года (при наличии);
- сведения о существенных фактах;
- информацию о договорах страхования, заключенных с целью снижения риска ведения предпринимательской деятельности (при наличии).

В случае если привлечение Фондом денежных средств физических лиц будет сопровождаться заключением договоров страхования, оформляемых Фондом, на сайте дополнительно по каждому договору страхования размещается информация:

- о страховой организации, с которой заключен соответствующий договор страхования (включая наименование страховой организации, контактный телефон и адрес сайта страховой компании в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет");
- об объекте страхования;
- о страховой сумме, на которую заключен соответствующий договор страхования;
- о страховых случаях, предусмотренных соответствующим договором страхования;
- о правилах страхования (включая адрес сайта страховой компании в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на которой размещены соответствующие документы);
- список исключений, которые не будут являться страховыми случаями.

3.4.6. Получателю финансовой услуги (продукта) должна предоставляться информация о том, что привлекаемые Фондом микрозаймы от физических лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации. А так

же о рисках невозврата денежных средств, привлекаемых Фондом от получателей финансовых услуг по договорам о привлечении денежных средств (микрозайма, инвестирования), а также путем приобретения получателями финансовых услуг ценных бумаг, которые могут выпускаться Фондом.

3.4.7. В случае предоставления получателю финансовых услуг дополнительных финансовых услуг, связанных с основной финансовой услугой (далее — дополнительная финансовая услуга финансовой услуги (продаже продукта), Фонд обязан предоставить информацию:

1) финансовая услуга (продукт) Фонда является дополнительной услугой (продуктом) к основной финансовой услуге, в связи с чем получатель финансовой услуги (продукта) Фонда вправе отказаться от дополнительной услуги (продукта) Фонда;

2) оказание основной финансовой услуги не обуславливается приобретением дополнительной финансовой услуги (продукта) Фонда;

3) в заявлении о предоставлении финансовой услуги или ином документе получатель финансовой услуги (продукта) Фонда сможет отказаться от дополнительной финансовой услуги либо дать согласие на ее получение, в том числе путем получения дополнительной финансовой услуги от третьей организации. При этом, заявление или иной документ, содержащий заранее проставленную отметку о согласии получателя финансовой услуги (продукта) Фонда на получение дополнительной финансовой услуги либо условие договора о том, что дополнительные финансовые услуги Фонда предоставляются без согласия потребителя услуги (продукта) Фонда, является неправомерным;

4) расчет суммы, подлежащей возврату получателю финансовой услуги (продукта) Фонда при отказе получателя финансовой услуги (продукта) Фонда от дополнительной финансовой услуги, должен быть доступным как на преддоговорной стадии, так и после заключения договора. Метод расчета должен быть понятным для получателя финансовой услуги (продукта) Фонда.

5) не допускается принуждение получателя финансовых услуг к оказанию дополнительных услуг.

3.4.8. Фонд обязан информировать Клиента о праве получателя финансовой услуги (продукта) на расторжение договора, заключенного с Фондом при условии соблюдения определенного порядка и с учетом особенностей конкретной финансовой услуги (продукта), установленных действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

#### **4. Принципы и правила взаимодействия Фонда и получателей финансовых услуг (продуктов)**

4.1. Взаимодействие с получателями финансовых услуг Фонда основывается на применении следующих принципов:

➤ **недопущения недобросовестных практик** продаж финансовых услуг (продуктов). При реализации финансовых услуг (продуктов) Фонд должен действовать честно, добросовестно, разумно и профессионально.

➤ **информационная доступность**- получатели финансовых услуг (продуктов) надлежащим образом информируются о существенных условиях приобретаемой финансовой услуги (продукта) Фонда, особенностях взаимодействия между ними и Фондом.

➤ **справедливой конкуренции**, предусматривающий наличие у получателей финансовых услуг (продуктов) Фонда возможности сравнивать цены и иные существенные условия приобретаемых финансовых услуг (продуктов) на рынке финансовых услуг. Фонд обязан не препятствовать информированию получателей финансовых услуг (продуктов) обо всех существенных условиях и особенностях приобретаемых ими финансовых услуг (продуктов) Фонда.



➤ **территориальная доступность**, предусматривающий гарантированное качественное обслуживание получателей финансовых услуг и оперативное рассмотрение их обращений независимо от места их нахождения (проживания). Получателям финансовых услуг (продуктов) Фондом гарантируется объективное и непредвзятое рассмотрение их обращений и жалоб в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и внутренними документами Фонда.

➤ **защиты персональных данных**, согласно которому полученная от получателя финансовых услуг (продуктов) информация не подлежит разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.2. Для осуществления взаимодействия с получателями финансовых услуг (продуктов) Фонд обеспечивает наличие квалифицированных специалистов, обладающих необходимыми знаниями и умениями.

4.3. Правила взаимодействия Фонда с получателями финансовых услуг (продуктов).

4.3.1. В рамках реализации финансовых услуг (продуктов) Фонд должен обеспечивать доведение до получателя финансовых услуг (продуктов) информации о содержании, существенных условиях, правовых особенностях и прочих аспектах реализуемых ему услуг, выявлять и объяснять потребителю услуг (продуктов) схожие черты и различия в данных продуктах, преимущества каждого из них и риски, связанные с их использованием.

4.3.2. Заключаемые с потребителями услуг (продуктов) договоры не должны содержать положений, в соответствии с которыми предоставление финансовых услуг (продуктов) Фонда поставлено в зависимость от заключения иных договоров с Фондом, не являющихся для потребителя услуг (продуктов) Фонда необходимыми.

4.3.3. В рамках реализации финансовых услуг (продуктов) Фонд не вправе взимать вознаграждение:

- за исполнение обязанностей, возложенных на нее нормативно-правовыми актами Российской Федерации;
- за реализацию услуг (продуктов), не создающих для получателя финансовых услуг (продуктов) какого-либо полезного эффекта, и (или) не образующего самостоятельной ценности и (или) в результате предоставления которых не создается отдельное имущественное благо для получателя финансовой услуги Фонда.

4.3.4. В случае, если действующее законодательство о защите прав потребителей предусматривает право получателя финансовой услуги (продукта) отказаться от дополнительных услуг либо приобретения продукта, Фонд должен ознакомить получателя финансовых услуг (продуктов) с принадлежащим ему правом.

## **5. Недопустимость применения в отношении получателя финансовых услуг мисселинга и иных недобросовестных практик**

В рамках взаимодействия с получателями финансовых услуг (продуктов) Фонд обязан исключить возможность применения в отношении получателя финансовых услуг (продуктов) мисселинга, а также любых иных недобросовестных практик, в том числе:

- передача Фондом 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;
- оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
- стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора микрозайма с целью возврата первоначального микрозайма, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;
- уклонение от передачи получателю финансовых услуг необходимых документов;

- заключение договоров без учета известной Фонду информации, имеющей значение в данной ситуации;
- непринятие мер, направленных на получение необходимой и достаточной для деловой практики при сходных обстоятельствах информации;
- совершение сделки без соблюдения требующихся или принятых в Фонде внутренних процедур для совершения аналогичных сделок;
- убеждение получателя финансовых услуг (продуктов) в обязательности заключения договоров или использования платных услуг третьих лиц, либо подписания получателем финансовых услуг дополнительных документов или договоров, которые не являются необходимым элементом приобретаемой финансовой услуги (продукта) Фонда;
- введение получателя финансовой услуги (продукта) в заблуждение относительно сущности приобретаемой финансовой услуги (продукта), особенностей и присущих ей рисков;
- воспрепятствование реализации получателем финансовых услуг (продуктов) права на отказ от приобретения дополнительных продуктов или услуг, в том числе путем формирования негативных прогнозов относительно невозможности заключения с Фондом гражданско-правовых договоров в будущем;
- совершение в отношении получателя финансовых услуг (продуктов) каких-либо действий, направленных на заключение, изменение или расторжение гражданско-правовых договоров с их участием без соответствующего волеизъявления самого потребителя услуг (продуктов);
- премирование работников Фонда за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг, сокрытие информации или предоставление недостоверной, неактуальной информации.

## **6. Требования к сотрудникам Фонда, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг**

6.1. В рамках реализации финансовых услуг (продуктов) сотрудники Фонда должны применять следующие стандарты обслуживания получателей финансовых услуг (продуктов):

- знание реализуемых финансовых услуг (продуктов) Фонда,
- готовность предоставить потребителям услуг (продуктов) Фонда исчерпывающую консультацию по любому из реализуемых данным сотрудником финансовых услуг (продуктов);
- умение гармонично сочетать в своей работе качественное обслуживание потребителей услуг (продуктов);
- умение ориентироваться в нестандартной ситуации, гибкость и терпение в общении с получателем финансовых услуг (продуктов), индивидуальный подход;
- открытое и доброжелательное общение с получателями финансовых услуг (продуктов), направленное на эффективную продажу финансовой услуги (продукта) Фонда.

6.2. При взаимодействии с получателем финансовых услуг (продуктов) сотрудник Фонда обязан:

- оперативно и качественно обслуживать получателя финансовых услуг (продуктов) Фонда;
- общаться с получателем финансовых услуг (продуктов) предупредительно, тактично, вежливо, доброжелательно, спокойно, стремиться обеспечить для него максимальный эмоциональный комфорт;
- уважать точку зрения получателя финансовых услуг (продуктов) вне зависимости от того, разделяет он ее или нет;
- не навязывать получателю финансовых услуг (продуктов) свою точку зрения;
- не игнорировать его просьбы, вопросы и высказывания;

- использовать сложные профессиональные термины в меру и только в тех случаях, когда сотрудник Фонда уверен в том, что получатель финансовых услуг (продуктов) понимает его;

- разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и терминологию;
- перепроверять правильность понимания получателем финансовых услуг (продуктов) сказанного в случае, если у сотрудника Фонда нет полной уверенности в том, что получатель финансовых услуг (продуктов) его правильно понял;

- если для разрешения проблемы получателя финансовых услуг (продуктов) требуется дополнительное время, предлагать получателю финансовых услуг (продуктов) связаться с ним позднее с указанием даты и времени либо предложить альтернативный способ получения информации;

- приглашать для продолжения беседы с получателем финансовых услуг (продуктов) иного компетентного специалиста Фонда в случае, если задаваемые получателем финансовых услуг (продуктов) вопросы выходят за пределы компетенции сотрудника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателем финансовых услуг (продуктов).

6.3. При возникновении конфликтной ситуации сотрудник Фонда должен проявлять эмоционально-психологическую устойчивость, принимать все возможные меры к ее разрешению.

6.4. Работники Фонда, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем, на условиях, определенных внутренним документом Фонда.

## **7. Работа с обращениями получателей финансовых услуг (продуктов)**

7.1. Фонд обязан в доступной форме размещать для получателей финансовых услуг (продуктов) информацию о порядке направления и рассмотрения их обращений (заявлений и жалоб), в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию, в Банк России, в Роспотребнадзор и к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг, на стенде Фонда в местах оказания финансовых услуг, на сайте Фонда или устно, путем разъяснений при личном посещении получателей финансовых услуг офиса Фонда.

7.2. При рассмотрении обращений Фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателей финансовых услуг (продуктов) Фонда о получении Фондом их обращений, оперативное, обоснованное принятие решения по обозначенной получателем финансовых услуг (продуктов) проблеме.

7.3. Деловая переписка Фонда с получателем финансовых услуг (продуктов) осуществляется посредством почтовой связи, автоматизированной системы управленческого документооборота, электронной почты, иными способами в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, нормативными документами Банка России в зависимости от выбранного получателем финансовых услуг (продуктов) способа, который использовался получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги.

7.4. Поступившие обращения получателей финансовых услуг (продуктов) подлежат обязательной регистрации в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации, нормативными документами Банка России и внутренними документами Фонда.

7.5. Фонд может информировать получателя финансовых услуг (продуктов) о поступлении его обращения (при поступлении обращения в бумажной форме такое информирование осуществляется по запросу получателя финансовых услуг (продуктов)).

7.6. Фонд обязан принять решение по полученному им обращению. Если ответственное за обращение лицо полагает, что обращение должно быть удовлетворено, и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит ответ получателю финансовых услуг (продуктов), в котором приводятся разъяснения, какие действия принимаются Фондом по обращению и какие действия должен принять получатель финансовой услуги (продукта) (если они необходимы).

7.7. Если ответственное за обращение лицо полагает, что обращение не может быть удовлетворено, и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит мотивированный ответ с указаниями причин отказа.

7.8. Ответ на обращение получателя финансовых услуг (продуктов) Фонд направляет по предоставленному им адресу, либо вручает потребителю услуг (продуктов) Фонда лично в офисе Фонда, либо направляет иным способом в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, нормативными документами Банка России и внутренними стандартами документооборота Фонда в зависимости от выбранного получателем финансовых услуг (продуктов) способа, указанного в договоре.

7.9. Ответ на запрос получателя финансовых услуг (продуктов) рекомендуется составлять из двух частей:

1) **описательной части**, в которой указывается краткое содержание полученного обращения, а также приводятся факты, причины, основания и цели составления документа; при необходимости в описательной части устанавливается взаимосвязь с нормативной документацией по данному вопросу;

2) **результативной части**, содержащей непосредственный ответ на полученный запрос либо решение по обращению получателя финансовых услуг (продукта).

7.10. Ответ получателю финансовой услуги (продукта) не должен содержать сведений, отражающих внутренние, в том числе организационные, проблемы Фонда (отсутствие финансовых средств, кадров и прочее), неконкретные и неопределенные сроки либо сроки решения проблем получателя финансовых услуг (продуктов), превышающие нормативную длительность разрешения его вопросов.

7.11. Ответ подписывается должностным лицом Фонда, имеющим соответствующие полномочия. Подпись должна идентифицировать сотрудника (ФИО, должность, подразделение) и содержать данные об альтернативных каналах связи (телефон Фонда).

7.12. В случае подачи обращения в электронном виде обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом подписи, определенным в договоре между получателем финансовых услуг (продуктов) и Фондом.

## **8. Порядок принятия стандарта и информирования работников**

8.1. Настоящий Стандарт утверждается Единоличным исполнительным органом Фонда.

8.2. Контроль за выполнением сотрудниками требований настоящего стандарта и реализацией своих полномочий осуществляет Единоличный исполнительный орган Фонда.

8.3. Утвержденный Стандарт реализации финансовых инструментов и услуг в Фонде доводится до сведения всех работников Фонда под подпись, в т.ч. и при приеме на работу.

8.4. Возможность беспрепятственного доступа работников к тексту Стандарта обеспечивается путем размещения его на корпоративном ресурсе Фонда.