

«УТВЕРЖДАЮ»:

Ген. Директор ООО МКК «ПРОК ФИНАНС»

_____ Манина К.И.

(подпись)



25 июня 2020 г.

**СТАНДАРТЫ
РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ И УСЛУГ**

ООО МКК «ПРОК ФИНАНС»
наименование организации

Содержание

1. Общие положения
2. Основные понятия и сокращения
3. Права получателей финансовых услуг
4. Обязанности получателей финансовых услуг
5. Обязанности и права организации при предложении финансовых услуг
6. Обязанности и права организации при реализации финансовых услуг
7. Инструменты мотивации соблюдения Стандартов сотрудниками организации
8. Особенности предоставления информации на официальном сайте организации (при наличии)

Приложения:

- Приложение 1. Условия предоставления, использования и возврата потребительского займа.
- Приложение 2. Порядок 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 в организации.
- Приложение 3. Общие сведения об организации.
- Приложение 4. Финансовые услуги организации.
- Приложение 5. Дополнительные услуги организации.
- Приложение 6. Уведомление о рисках связанных с заключением и исполнением клиентом договора об оказании финансовой услуги.
- Приложение 7. Права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности.
- Приложение 8. Способы и адреса для направления обращений получателей финансовых услуг в организацию, в СРО и Банк России
- Приложение 9. Способы защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги в организации
- Приложение 10. Рекомендации по защите информации получателя финансовых услуг от рисков ее использования в незаконных финансовых операциях

1. Общие положения

1.1. Настоящие Стандарты реализации финансовых инструментов и услуг (далее-Стандарты) утверждаются Генеральным директором (единоличный исполнительный орган организации) и применяются с целью предотвращения риска нанесения ущерба правам и законным интересам граждан при предложении и реализации им финансовых услуг вследствие недобросовестных действий сотрудников ООО МКК «ПРОК ФИНАНС» (далее – организация);

1.2. Стандарты разработаны в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях";
- Федеральным законом от 03.07.2016 N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях";
- Федеральным законом от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)";
- Федеральным законом 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг";
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Положением Банка России от 17.04.2019 № 684-П "Положение об установлении обязательных для некредитных финансовых организаций требований к обеспечению защиты информации при осуществлении деятельности в сфере финансовых рынков в целях противодействия осуществлению незаконных финансовых операций"

- Указанием Банка России от 02.04.2019 N 5114-У"Об установлении экономических нормативов для микрокредитной компании, привлекающей денежные средства физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, являющихся учредителями (участниками, акционерами), и (или) юридических лиц в виде займов";
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (Утвержден Банком России 22.06.2017г.);
- Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке(утв. Банком России, Протокол от 27.04.2018 N КФНП-12);
- Информационным письмом Банка России от 24.03.2020 № ИН-01-59/27;
- Информационным письмом Банка России от 15.05.2020 № ИН-06-59/89;
- Информационным письмом Банка России от 28 мая 2020 г. N ИН-06-59/93;
- Иными правовыми актами Российской Федерации и Банка России.

1.3.Сотрудники организации, а также третьи лица(агенты, комиссионеры, представители, иные при наличии), участвующие в предложении и реализации гражданам финансовых услуг, обязаны ознакомиться со Стандартами и исполнять их требования;

1.4.В случае изменения законодательства Российской Федерации, правовых актов Банка России и саморегулируемой организации в сфере финансовых услуг организация приводит Стандарты в соответствие с требованиями этих актов не позднее дня вступления в силу таких изменений. Стандарты также пересматриваются организацией в целях актуализации содержащихся в них сведений, повышения эффективности деятельности по оказанию финансовых услуг и исключения риска нанесения ущерба правам и законным интересам граждан;

2. Основные понятия и сокращения

Финансовые услуги – оказываемые организацией физическим лицам услуги по предоставлению потребительского займа, услуги по договору поручительства, залога, иному договору на оказание финансовой услуги;

Получатель финансовой услуги(ПФУ) –физическое лицо, обратившееся в организацию с целью получить(получающее или уже получившее) финансовую услугу в соответствии с договором на оказание финансовой услуги;

Заемщик - физическое лицо, обратившееся в организацию с намерением получить, получающее или получившее потребительский заем;

Должник–получатель финансовой услуги, имеющий просроченное денежное обязательство перед организацией по договору о предоставлении финансовой услуги;

Место оказания финансовой услуги- место приема заявлений получателей финансовых услуг о предоставлении услуг, место нахождения организации, в том числе ее обособленного подразделения или третьего лица(агента, комиссионера, представителя, иного), действующего по поручению, от имени и за счет организации на основании гражданско-правового договора или доверенности, официальный сайт организации (при наличии) или иное место, в котором осуществляется предоставление, раскрытие информации об оказании финансовой услуги, а также заключение и исполнение договора;

Обращение получателя финансовой услуги - направленное в организацию получателем финансовой услуги, его представителем или правопреемником в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа или сообщения заявление, жалоба, просьба, запрос или предложение, касающееся оказания организацией финансовых услуг;

Реструктуризация задолженности—согласованное с должником решение организации или, в установленных законодательством случаях, обязательное для организации решение по требованию должника в отношении его задолженности, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и(или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа, рассрочка или отсрочка платежа;

Раскрытие сведений – раскрытие организацией всем получателям финансовых услуг в местах оказания услуг организации предусмотренных законодательством, базовыми стандартами и настоящими Стандартами сведений в установленной форме;

Предоставление сведений и документов – предоставление организацией по запросу(обращению) получателя финансовой услуги предусмотренных законодательством, базовыми стандартами и настоящими Стандартами сведений и документов в установленной форме;

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

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

151—обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях";

353—обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)";

230—обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 03.07.2016 N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях";

115- обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 7 августа 2001 г. 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма" (с изменениями и дополнениями)-(далее - Федеральный закон);

218-обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 30.12.2004г. № 218-ФЗ «О кредитных историях»;

123- обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг";

684 – обозначение нормы, предусмотренной Положением Банка России от 17.04.2019 № 684-П "Положение об установлении обязательных для некредитных финансовых организаций требований к обеспечению защиты информации при осуществлении деятельности в сфере финансовых рынков в целях противодействия осуществлению незаконных финансовых операций";

5114- обозначение нормы, предусмотренной Указанием Банка России от 02.04.2019 N 5114-У "Об установлении экономических нормативов для микрокредитной компании, привлекающей

денежные средства физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, являющихся учредителями (участниками, акционерами), и (или) юридических лиц в виде займов";

БСЗ-обозначение нормы, предусмотренной Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации(Утвержден Банком России 22.06.2017г.)

БСО-обозначение нормы, предусмотренной Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке(утв. Банком России, Протокол от 27.04.2018 N КФНП-12);

3.Права получателей финансовых услуг

3.1.При защите своих прав и законных интересов получатель финансовой услуги вправе:

-обращаться в организацию, в СРО, в котором состоит организация, в Банк России и иные государственные органы и общественные организации с жалобами и заявлениями; БСЗ

-обращаться в случае отказа от выполнения его распоряжения по основаниям противодействия легализации(отмывания) доходов, полученных незаконным путем, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения с документами и сведениями, указывающими на отсутствие оснований для отказа, сначала в организацию, а в случае получения от нее сообщения о невозможности устранения оснований, в соответствии с которыми ранее было принято решение об отказе от проведения операции, обратиться с заявлением в Межведомственную комиссию при Банке России; 115

- в случае уступки организацией права требования по займу заемщик сохраняет в отношении нового кредитора все права, предоставленные ему в отношении первоначального кредитора в соответствии с федеральными законами.353

- обжаловать действия(бездействие) организации в суде с учетом установленных 123-ФЗ ограничений;

3.2.При получении информации о финансовых услугах получатель финансовой услуги вправе:

-ознакомиться с информацией, которую организация обязана размещать в местах оказания финансовых услуг(Приложения 1-10) и получить копии документов, содержащих вышеуказанную информацию по запросу бесплатно. БСЗ

-требовать от организации пояснений вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, а организация обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. БСЗ

-ознакомиться с правилами предоставления микрозаймов, утвержденными организацией(заемщик, подавший заявление на предоставление микрозайма в организацию).151

- получать полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления микрозайма, включая информацию о всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма(заемщик, подавший заявление на предоставление микрозайма в организацию).151

-сообщить организации о своем согласии на получение потребительского займа на условиях, указанных в индивидуальных условиях договора потребительского займа, в течение пяти рабочих дней со дня предоставления заемщику индивидуальных условий договора, если больший срок не установлен организацией. По требованию заемщика в течение указанного срока организация бесплатно предоставляет ему общие условия договора потребительского займа соответствующего вида.353

3.3.При заключении и исполнении договора на оказание финансовой услуги получатель финансовой услуги вправе:

-подписать с использованием аналога собственноручной подписи способом, подтверждающим ее принадлежность заемщику в соответствии с требованиями федеральных законов документы, необходимые для заключения договора потребительского займа, включая индивидуальные условия договора потребительского займа и заявление о предоставлении потребительского займа, и направить организации через информационно-телекоммуникационные сети, в том числе сети "Интернет". 353

-дать организации письменное согласие на заключение договора и (или) на оказание услуги в заявлении о предоставлении потребительского займа, включающего в индивидуальные условия обязанности заемщика заключить другие договоры либо пользоваться услугами организации или третьих лиц за плату в целях заключения договора потребительского займа или его исполнения.353

-распоряжаться денежными средствами, полученными по договору микрозайма, в порядке и на условиях, которые установлены договором микрозайма.151

- отказаться от получения потребительского займа полностью или частично, уведомив об этом организацию до истечения установленного договором срока его предоставления.353

-досрочно вернуть всю сумму потребительского займа без предварительного уведомления организации с уплатой процентов за фактический срок кредитования в течение четырнадцати календарных дней с даты получения потребительского займа .353

-досрочно вернуть всю сумму потребительского займа или ее часть без предварительного уведомления организации с уплатой процентов за фактический срок кредитования в течение тридцати календарных дней с даты получения потребительского займа, предоставленного с условием использования заемщиком полученных средств на определенные цели.353

-досрочно вернуть всю сумму полученного потребительского займа или ее часть, уведомив об этом организацию способом, установленным договором потребительского займа, не менее чем за тридцать календарных дней до дня возврата потребительского займа, если более короткий срок не установлен договором потребительского займа.353

- получать по запросу один раз в месяц бесплатно и любое количество раз за плату следующую информацию:

- 1)размер текущей задолженности заемщика перед организацией по договору потребительского займа;
- 2)даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заемщика по договору потребительского займа;
- 3) иные сведения, указанные в договоре потребительского займа.353

-бесплатно (но не более одного раза по одному договору потребительского займа и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, получать заверенные организацией копии следующих документов:

- 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;

- 2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- 3) 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;
- 4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- 5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги. БСЗ

-направить в организацию заявление с предъявлением требований, связанных с оказанием финансовых услуг. 123:

3.4.При возникновении просроченной задолженности должник вправе:

-получить не позднее 3-х рабочих дней с даты обращения в организацию график платежей по договору займа, а также структуру и размер текущей задолженности 230

-получать от организации и его представителя ответы на свои обращения, касающиеся просроченной задолженности, не позднее тридцати дней со дня получения ими такого обращения. 230

1)направить в организацию требование о предоставлении льготного периода(кредитных каникул) в соответствии с Федеральным законом от 03.04.2020 N 106-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа". 353

2)направить в организацию заявление о реструктуризации просроченной задолженности. БСЗ

В случае не заключения соглашения между организацией и должником в соответствии с вышеуказанными п.п.1) - 2) должник вправе:

-в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления ему претензии организацией исполнить обязательства, указанные в претензии, в досудебном порядке. БСЗ

-обратиться при возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа в организацию с заявлением о реструктуризации задолженности в случаях, установленных БСЗ;

-по итогам рассмотрения организацией заявления о реструктуризации просроченной задолженности по договору потребительского займа заключать с организацией дополнительное соглашение(соглашения) о реструктуризации задолженности. БСЗ

-заключить с организацией соглашение о дополнительных к установленным 230-ФЗ способам взаимодействия и в любой время отказаться от исполнения указанного соглашения, сообщив об этом организации. 230

-отказать организации во взаимодействии с третьими лицами(родственниками, сослуживцами, соседями) должника по вопросам просроченной задолженности или в любое время отозвать данное им ранее согласие на такое взаимодействие. 230

-отказать организации передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, кроме случая, когда лицо, действующее от имени и (или) в интересах организации, является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр. 230

-не взаимодействовать с организацией/представителем организации по вопросам просроченной задолженности, не рассматривать направленные на возврат просроченной задолженности сообщения организации, переданные посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи в дни, в сроки и в количестве, установленные 230-ФЗ:

-вначале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе организации или лица, действующего от ее имени и (или) в ее интересах, требовать сообщить должнику:

1) фамилию, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;

2) фамилию, имя и отчество (при наличии) либо наименование организации, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах. 230

-направить(и в любое время отменить) организации и (или) лицу, действующему от ее имени и (или) в ее интересах, заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного должником представителя, которым в этом случае может быть только адвокат. 230

-направить(и в любое время отменить) организации и (или) лицу, действующему от ее имени и (или) в ее интересах, заявление об отказе от взаимодействия не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства. 230

-получать от организации и ее представителя ответы на свои обращения, касающиеся просроченной задолженности, не позднее тридцати дней со дня получения ими такого обращения. 230

-требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда должнику и иным лицам, причиненного неправомерными действиями организации и лица, действующего от ее имени и (или) в ее интересах. 230

-в любое время отказаться от исполнения письменного соглашения между должником и организацией или лицом, действующим от ее имени и (или) в ее интересах, в котором предусмотрены способы взаимодействия с должником организации или лица, действующего от ее имени и (или) в ее интересах, сообщив об этом организации и (или) лицу, действующему от ее имени и (или) в ее интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку. В случае получения такого уведомления организация и (или) лицо, действующее от ее имени и (или) в ее интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением. 230

-направить организации и (или) лицу, действующему от ее имени и (или) в ее интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником путем личной встречи, телефонных переговоров, телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, с указанием на:

-осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;

- отказ от взаимодействия. 230

-фиксировать исходящую и входящую информацию о телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности при любом виде займа. БСЗ

-получать у организации сведения о фиксации взаимодействия с ним, в том числе по вопросам просроченной задолженности, по договору потребительского займа. БСЗ

-разрешить спор по просроченной задолженности в досудебном порядке, в т.ч. посредством процедуры медиации(при наличии в договоре займа медиативной оговорки). БСЗ

4.Обязанности получателей финансовых услуг

4.1.При заключении и исполнении договора займа заемщик обязан:

-представить по требованию организации документы и сведения, необходимые для решения вопроса о предоставлении микрозайма и исполнения обязательств по договору микрозайма, в порядке и на условиях, которые установлены правилами предоставления микрозаймов. 151

- уведомить организацию в порядке, установленном договором потребительского займа, об изменении контактной информации, используемой для связи с ним, об изменении способа связи организации с ним. 353

-обеспечить возможность осуществления контроля за целевым использованием потребительского займа в случае его предоставления организацией. 151

- уплатить организации проценты по договору на возвращаемую сумму включительно до дня фактического возврата соответствующей суммы займа или ее части в случае досрочного возврата всей суммы потребительского займа или ее части. 353

4.2.При возникновении просроченной задолженности должник обязан:

-указать в заявлении должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты(в случае направления организации такого заявления). 230

5.Обязанности и права организации при предложении финансовых услуг

5.1. Организация в местах оказания услуг раскрывает следующую информацию:

1)Правила предоставления микрозаймов.151

2)Условия предоставления, использования и возврата потребительского займа. 353 (Приложение 1)

3)Порядок 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 в организации. БСЗ (Приложение 2)

4)Общие сведения об организации. БСЗ (Приложение 3)

5)Финансовые услуги организации.БСЗ (Приложение 4)

6)Дополнительные услуги организации. БСЗ (Приложение 5)

7) Уведомление о рисках связанных с заключением и исполнением клиентом договора об оказании финансовой услуги. БСЗ (Приложение 6)

8)Права получателя финансовой при осуществлении процедуры взыскания просроченной

задолженности. БСЗ (Приложение 7)

9) Способы и адреса для направления обращений получателей финансовых услуг в организацию, в СРО и Банк России. БСЗ(Приложение 8)

10) Способы защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги в организации. БСЗ(Приложение 9)

11) Рекомендации по защите информации получателя финансовых услуг от рисков ее использования в незаконных финансовых операциях. 684(Приложение 10)

12) О возможности установления Льготного периода (на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»(при наличии), а также по иным каналам взаимодействия с заемщиками). Информационное письмо Банка России № ИН-о6-59/89 от 15.05.2020

5.2. При предложении финансовых услуг организация:

-обязана проинформировать заемщика о том, что организация включена в государственный реестр микрофинансовых организаций, и по его требованию предоставить копию документа, подтверждающего внесение сведений о юридическом лице в государственный реестр микрофинансовых организаций. 151

-обязана рассчитывать в установленных случаях показатель долговой нагрузки(ПДН) заемщика и принимать решение о предоставлении займа, оказании иной финансовой услуги с учетом этого показателя и оценки уровня платежеспособности заемщика; 5114

-обязана предоставить заемщику по его требованию индивидуальные и общие условия договора потребительского займа.353

-обязана предоставить заемщику по его требованию документ, содержащий информацию о дате приема к рассмотрению его заявления о предоставлении потребительского займа в случае, если заемщик по требованию организации оформил заявление о предоставлении потребительского займа, но решение о заключении этого договора не может быть принято в его присутствии.353

-обязана предоставить заемщику по его требованию информацию о способе бесплатного исполнения денежного обязательства по договору потребительского займа в населенном пункте по месту получения заемщиком оферты (предложения заключить договор) или по указанному в договоре потребительского займа месту нахождения заемщика.353

-обязана проинформировать заемщика об условиях договора микрозайма, о возможности и порядке изменения его условий по инициативе организации и заемщика, о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, а также с нарушением условий договора микрозайма. 151

-обязана предоставить заемщику информацию о суммах и датах платежей заемщика по договору потребительского займа или порядке их определения с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по потребительскому займу, и сумм, направляемых на погашение процентов, - в каждом платеже, а также общей суммы выплат заемщика в течение срока действия договора, определенной исходя из условий договора, действующих на дату его заключения (график платежей по договору потребительского займа). Данное требование не распространяется на случай предоставления потребительского займа с лимитом кредитования.353

-обязана при рассмотрении заявления заемщика до заключения договора потребительского займа запросить у него и(или) получить из иных источников информацию, предусмотренную БСЗ, БСО,

Указанием Банка России № 5114-У и утвержденной организацией Методикой расчета Показателя долговой нагрузки(ПДН) и провести оценку платежеспособности и рассчитать его ПДН;

-обязана фиксировать обращения получателя финансовых услуг, поступившие в организацию в форме письменного и (или) электронного документа, а также с использованием средств подвижной радиотелефонной связи с абонентского номера, информация о котором предоставлена заемщиком организации как при предложении, так и при реализации услуг, и отвечать на эти обращения. БСЗ, Информационное письмо Банка России № ИН-об-59/89 от 15.05.2020

- обязана сообщать получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним. БСЗ

-обязана рассмотреть заявление получателя(потребителя) финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней;

2) в течение тридцати дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях. 123

-вправе получить согласие заемщика на получение его кредитного отчета, в том числе в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью в случае, если ее использование предусмотрено соглашением между заемщиком и организацией. 218

-вправе потребовать от заемщика застраховать за свой счет от рисков утраты и повреждения заложенное имущество на сумму, не превышающую размера обеспеченного залогом требования, а также застраховать иной страховой интерес заемщика.353

-вправе по результатам рассмотрения заявления заемщика о предоставлении потребительского займа отказать заемщику в заключении договора без объяснения причин, если федеральными законами не предусмотрена обязанность кредитора мотивировать отказ от заключения договора. Информация об отказе от заключения договора потребительского займа либо предоставления потребительского займа или его части направляется организацией в бюро кредитных историй.353

-вправе выбрать форму, способ и средства рекламирования своих финансовых услуг с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и БСЗ.

-вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. БСЗ

-вправе не отвечать на обращение заемщика или иного получателя финансовых услуг, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги и в иных установленных БСЗ случаях;

-не вправе предлагать заемщику процентную ставку по договору потребительского займа более 1 процента в день. 353

-не вправе изменять в одностороннем порядке предложенные заемщику индивидуальные условия договора потребительского займа в течение пяти рабочих дней со дня их получения заемщиком, если больший срок не установлен кредитором.353

- не вправе предоставлять заемщикам некорректные сведения о порядке и условиях установления Льготного периода, а также о возможности подачи предусмотренного Федеральным законом № 106-ФЗ требования. Информационное письмо Банка России № ИН-об-59/89 от 15.05.2020

-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". БСЗ

-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). БСЗ

-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. БСЗ

- не вправе заключать более 9 (девяти) договоров потребительского микрозайма, срок возврата по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, за исключением договоров, срок пользования денежными средствами по которым фактически составил не более 7 (семи) календарных дней. При расчете предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги для целей настоящего пункта учитываются договоры потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, заключенные в течение 1 (одного) года, предшествующего дате получения организацией заявления на получение очередного потребительского микрозайма от получателя финансовой услуги. (кроме POS-микрозаймов и займов, выданных на льготных условиях, с процентной ставкой, не превышающей трехкратную ключевую процентную ставку, установленную Банком России на дату выдачи таких микрозаймов). БСЗ

-не вправе заключать с получателем финансовой услуги договор потребительского микрозайма, срок возврата по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у получателя финансовой услуги обязательств перед организацией по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней(кроме POS-микрозаймов и займов, выданных на льготных условиях, с процентной ставкой, не превышающей трехкратную ключевую процентную ставку, установленную Банком России на дату выдачи таких микрозаймов). БСЗ

6. Обязанности и права организации при реализации финансовых услуг

6.1. После заключения договора потребительского займа организация:

-обязана гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков. 151

-обязана направить заемщику в порядке, установленном договором потребительского займа, следующие сведения или обеспечить доступ к ним:

- 1) размер текущей задолженности заемщика перед организацией по договору потребительского займа,
- 2) даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заемщика по договору. 353

-обязана направить заемщику в порядке, установленном договором потребительского займа с лимитом кредитования после его заключения, но не реже чем один раз в месяц, если в течение предыдущего месяца у заемщика изменялась сумма задолженности, бесплатно следующие сведения или обеспечить доступ к ним:

- 1) размер текущей задолженности заемщика перед организацией;
- 2) даты и размеры произведенных за предшествующий месяц платежей и предстоящего платежа заемщика по договору потребительского займа;
- 3) доступная сумма потребительского займа с лимитом кредитования. 353

-обязана при досрочном возврате части потребительского займа в порядке, установленном договором, предоставить заемщику полную стоимость потребительского займа в случае, если досрочный возврат займа привел к изменению полной стоимости потребительского займа, а также уточненный график платежей по договору, если такой график ранее предоставлялся заемщику. 353

-обязана сообщать в БКИ информацию, предусмотренную 218-ФЗ «О кредитных историях»;

-обязана обеспечить получение, хранение, обработку, предоставление и защиту персональных данных заемщика в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 N152-ФЗ "О персональных данных".

- обязана обеспечить защиту имеющей к заемщику отношение финансовой информации и довести до него информацию о возможных рисках получения несанкционированного доступа к защищаемой информации с целью осуществления финансовых операций лицами, не обладающими правом их осуществления и о мерах по предотвращению несанкционированного доступа к защищаемой информации. 684

-обязана зафиксировать обращение получателя финансовой услуги, принять решение по полученному ею обращению и проинформировать ПФУ об этом решении. БСЗ

- вправе в случае нарушения заемщиком предусмотренной договором потребительского займа обязанности целевого использования займа, предоставленного с условием использования заемщиком полученных средств на определенные цели, отказаться от дальнейшего кредитования заемщика по договору потребительского займа и (или) потребовать полного досрочного возврата потребительского займа. 353

-вправе уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского займа, уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пеню), а также изменить общие условия договора потребительского займа при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору. При этом организация в порядке, установленном договором, обязана направить заемщику уведомление об изменении условий договора, а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора.353

6.2.При возникновении просроченной задолженности заемщика организация:

-обязана направить заемщику информацию о просроченной задолженности бесплатно способом и в срок, которые предусмотрены договором потребительского займа, но не позднее семи дней с даты возникновения просроченной задолженности. 353

-обязана направить заемщику претензию для разрешения спора в досудебном порядке. БСЗ

-обязана обеспечить возможность получения от заемщиков требования о предоставлении Льготного периода дистанционно, в том числе с использованием средств подвижной радиотелефонной связи. Информационное письмо Банка России № ИН-о6-59/89 от 15.05.2020

-обязана удовлетворить требование заемщика о предоставлении льготного периода(кредитных каникул) в соответствии с Федеральным законом от 03.04.2020 N 106-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа". 353

-обязана информировать заемщика в случае несоответствия жизненных обстоятельств заемщика и размера займа установленным статьей 6 Федерального закона № 106-ФЗ условиям для предоставления Льготного периода как об альтернативных способах реструктуризации займа, так и об иных основаниях реструктуризации займа. Информационное письмо Банка России № ИН-об-59/89 от 15.05.2020

- обязана раскрывать заемщикам особенности и различия между Льготным периодом и Собственными программами. В случае если организация помимо Льготного периода предлагает заемщику Собственные программы, в целях более полного информирования заемщика обязана доводить до его сведения информацию обо всех условиях как Собственных программ, так и Льготного периода, исключив при этом искажение смысла доводимой до заемщика информации, которая может привести к введению в заблуждение относительно условий Льготного периода и Собственных программ, в том числе в части предстоящих расходов заемщика и порядка погашения займа. Информационное письмо Банка России № ИН-об-59/89 от 15.05.2020

-обязана фиксировать при выборе заемщиком способа реструктуризации займа (Собственная программа или Льготный период) волю заемщика относительно выбранного им способа реструктуризации займа и условий реструктуризации. Информационное письмо Банка России № ИН-об-59/89 от 15.05.2020

-обязана рассмотреть заявление заемщика о реструктуризации просроченной задолженности в установленных БСЗ случаях, если предоставление Льготного периода невозможно;

-обязана рассматривать обращение заемщика об изменении условий договора займа и информировать заемщика о принятом решении в срок, не превышающий пяти дней со дня получения обращения заемщика. Информационное письмо Банка России от 28 мая 2020 г. N ИН-06-59/93

-обязана в случае принятия решения об удовлетворении обращения заемщика об изменении условий договора займа осуществлять изменение договора займа со дня направления заемщиком соответствующего обращения организации, если иная дата не определена заемщиком. Информационное письмо Банка России от 28 мая 2020 г. N ИН-06-59/93

-обязана в случае принятия решения об удовлетворении обращения заемщика об изменении условий договора займа не начислять с учетом измененных условий неустойку (штраф, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату займа и (или) уплате процентов на сумму займа в период с момента направления заемщиком обращения об изменении условий договора займа до принятия организацией соответствующего решения. Информационное письмо Банка России от 28 мая 2020 г. N ИН-06-59/93

-обязана в случае принятия решения об отказе в удовлетворении обращения заемщика об изменении условий договора займа направлять заемщикам информацию о причинах такого отказа одним из следующих способов: с использованием средств подвижной радиотелефонной связи с абонентского номера, информация о котором предоставлена заемщиком, посредством электронной почты заемщика (при наличии), посредством размещения указанной информации в личном кабинете заемщика (при наличии) либо иным способом, предусмотренным договором. Информационное письмо Банка России от 28 мая 2020 г. N ИН-06-59/93

-обязана обеспечивать фиксацию и хранение иницируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности микрофинансовой организации по возврату просроченной задолженности по

потребительскому займу, до истечения со дня их совершения не менее 1 (одного) года - в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе; не менее 6 (шести) месяцев - в отношении информации, фиксируемой на электронном, магнитном, оптическом носителе. БСЗ

-вправе взаимодействовать с должником, используя: личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие); телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.230

-вправе взаимодействовать с должником по возврату просроченной задолженности самостоятельно или поручить такое взаимодействие кредитной организации или лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности и включенному в государственный реестр.230

-вправе осуществлять уступку прав (требований) по договору потребительского займа только юридическому лицу, осуществляющему профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, юридическому лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основного вида деятельности, специализированному финансовому обществу или физическому лицу, указанному в письменном согласии заемщика, полученном организацией после возникновения у заемщика просроченной задолженности по договору потребительского займа, если запрет на осуществление уступки не предусмотрен федеральным законом или договором, содержащим условие о запрете уступки, согласованное при его заключении в порядке, установленном Федеральным законом № 353-ФЗ. При уступке прав (требований) по договору потребительского займа организация вправе передавать персональные данные заемщика и лиц, предоставивших обеспечение по договору потребительского займа, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.353

-вправе потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы потребительского займа вместе с причитающимися по договору процентами и (или) расторжения договора в случае нарушения заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору потребительского займа.353

- вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского займа вместе с причитающимися процентами и (или) расторжения договора, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы займа, который не может быть менее чем тридцать календарных дней с момента направления организацией уведомления в случае нарушения заемщиком условий договора потребительского займа в отношении сроков возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем шестьдесят календарных дней в течение последних ста восьмидесяти календарных дней.353

-вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского займа вместе с причитающимися процентами или расторжения договора, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы займа, который не может быть менее чем десять календарных дней с момента направления организацией уведомления в случае нарушения заемщиком условий договора потребительского займа, заключенного на срок менее чем шестьдесят календарных дней, по сроку возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем десять календарных дней.353

-вправе в случае, если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии организацией получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, обратиться в суд с соответствующим требованием. БСЗ

- не вправе предлагать собственные программы реструктуризации займов с менее выгодными условиями для заемщиков, чьи жизненные обстоятельства и размер займа соответствуют установленным статьей 6 Федерального закона № 106-ФЗ условиям для предоставления Льготного периода. Информационное письмо Банка России № ИН-о6-59/89 от 15.05.2020

-не вправе раскрывать сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения таких сведений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы должника. 230

-не вправе без согласия должника передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника.230

-не вправе в случае привлечения другого лица для осуществления от его имени и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником по своей инициативе самостоятельно осуществлять взаимодействие с должником;230

- не вправе привлекать одновременно двух и более лиц для осуществления от его имени и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником.230

- не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником в случае получения заявления должника об отказе от взаимодействия по истечении четырех месяцев с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства.230

-не вправе установить в договоре потребительского займа размер неустойки (штрафа, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату займа и (или) уплате процентов на сумму займа более двадцати процентов годовых в случае, если по условиям договора на сумму займа проценты за соответствующий период нарушения обязательств начисляются, или, в случае, если по условиям договора проценты на сумму потребительского займа за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются, то более 0,1 процента от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения обязательств. 353

-не вправе по договору потребительского займа, срок возврата по которому на момент его заключения не превышает одного года, установить начисление процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности, а также платежей за услуги, оказываемые заемщику за отдельную плату по договору потребительского займа, после того, как сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору займа, а также платежей за услуги, оказываемые заемщику за отдельную плату по договору (фиксируемая сумма платежей), достигнет полуторакратного размера суммы предоставленного потребительского займа. 353

7.Инструменты мотивации соблюдения сотрудниками организации Стандартов

7.1.Порядок выявления и фиксирования нарушений Стандартов

-нарушение требований Стандартов создает для организации правовые, репутационные, административные и другие риски, реализация которых может привести к финансовым, имиджевым потерям и иным неблагоприятным для организации последствиям;

-сотрудники, ответственные за взаимодействие с получателями финансовых услуг, за маркетинг и рекламу, а также иные сотрудники обязаны соблюдать требования Стандартов и, в случае

выявления несоответствия внутренних процедур или действий сотрудников этим требованиям, обязаны сообщать об этом руководителю организации или уполномоченному им лицу;

-руководитель(уполномоченное лицо) по каждому случаю выявленного несоответствия проводит анализ его причин и обстоятельств с целью установить факт нарушения Стандартов и ответственных за это нарушение лиц;

-установленный руководителем(уполномоченным лицом) факт нарушения фиксируется в личном деле сотрудника, допустившего такое нарушение;

7.2.Инструменты материальной мотивации

-снижение или отмена стимулирующих доплат, бонусов к установленной сотруднику заработной плате в случае совершения им более одного нарушения Стандартов за месяц;

-снижение или отмена установленных сотруднику компенсационных выплат(оплата сотовой связи, транспортных расходов, обучения, питания и т.д.) в случае совершения им более одного нарушения Стандартов за месяц;

-установление сотрудникам, не допустившим нарушения Стандартов, премии по итогам года;

7.3.Инструменты нематериальной мотивации

-возможность обучения за счет компании

-оплата добровольного страхования от укусов клещей, ОСАГО, от несчастных случаев дома и в путешествиях;

-оплата путевок в санатории с частичной или полной оплатой за счет организации

-оплата карты в фитнес-клуб.

-единый корпоративный подарок с логотипом к дню рождения (термос, электрочайник, утюг, будильник и т.п.).

-оплата такси в случае позднего возвращения домой.

-экстремальные командообразующие мероприятия (спуск по порожиистой реке, поездка на верблюдах по пустыне, на необитаемый остров, на ферму по разведению крокодилов и т.п.)

-гибкий, индивидуальный график работы.

-выдача желтой майки лидера, корпоративная доска почета.

-стажировка или обучение за рубежом.

8.Ответственность сотрудников

8.1.Работники организации, с которыми организация заключила трудовые договоры, нарушающие требования Стандартов и иных внутренних документов организации, регулирующих профессиональную деятельность, привлекаются к ответственности в соответствии с нормами Трудового Кодекса

8.2.Сотрудники и иные лица, с которыми организация заключила договоры гражданско-правового характера, нарушающие требования Стандартов и иных внутренних документов организации,

регулирующих профессиональную деятельность, привлекаются к ответственности в соответствии с установленными в этих договорах нормами.

9. Особенности предоставления информации на официальном сайте организации

1) Информация должна быть круглосуточно доступна получателю финансовой услуги на русском языке для ознакомления и использования, без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и без иных ограничений. БСЗ

2) Информация должна быть доступна получателю финансовой услуги с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения. БСЗ

3) Информация не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовой услуги с ее содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение. Доступ к информации, размещенной на официальном сайте организации (за исключением информации, размещенной в личном кабинете получателя финансовой услуги), не может быть обусловлен требованием регистрации получателя финансовой услуги или предоставления им персональных данных, а также требованием заключения им лицензионных или иных соглашений. БСЗ

4) Раздел официального сайта организации с информацией об организации и условиях оказываемых ею финансовых услуг, подлежащей раскрытию в соответствии с законодательством и нормативными актами, должен быть круглосуточно доступен для автоматической обработки информационными системами в один переход по гиперссылкам с главной страницы официального сайта организации. БСЗ

5) Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта микрофинансовой организации либо страницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащих информацию, указанную в пункте 5 настоящей статьи, не должна превышать 4 (четыре) часов в месяц (за исключением перерывов, связанных с обстоятельствами непреодолимой силы, подтвержденными решениями (заявлениями) компетентных органов государственной власти и уполномоченных организаций, либо с действиями третьих лиц, подтвержденными соответствующими документами, выданными органами государственной власти, и (или) сторонними организациями, имеющими техническую возможность фиксации таких действий третьих лиц).

6) Организация 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) 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.