

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
А.С. Семенов
09 января 2023 года



Внутренний стандарт

**Предложения и реализации финансовых инструментов и услуг в том
числе ответственности работников**

**Фонда поддержки малого и среднего предпринимательства -
микрокредитная компания МО "Город Гатчина"**

за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг.

Ленинградская обл., Гатчинский р-н,
г. Гатчина
2023

1. Общие положения.

1.1. Настоящий внутренний стандарт Фонда поддержки малого и среднего предпринимательства – микрокредитная компания МО «Город Гатчина» (далее – Фонд) разработан 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 "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ; Федеральным законом от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)"; Базовым стандартом 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 N КФНП-22 от 22 июня 2017 г), Базовым стандартом по управлению рисками (утв. Банком России, Протокол N КФНП-26 от 27.07.2017, Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке (Утвержден Банком России, Протокол N КФНП-12 от 27 апреля 2018 г. - 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", информационными письмами Банка России и определяет порядок предложения и реализации финансовых инструментов и услуг (включая агентские сети), в том числе в части раскрытия информации.

1.2. Основные цели настоящего внутреннего стандарта:

- Повышение качества предложения и реализации финансовых инструментов и услуг Фонда поддержки малого и среднего предпринимательства – микрокредитная компания МО «Город Гатчина»;
- Предотвращение недобросовестных практик, связанных с предоставлением потребителями финансовых услуг при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг неполной и недостоверной, в том числе вводящей в заблуждение, информации об особенностях финансовых инструментов и услуг, а также о рисках, связанных с их приобретением

(получением);

- Повышение доверия потребителей финансовых услуг к микрофинансовым организациям и к финансовому рынку в целом;
- Определение порядка мотивации соблюдения работниками настоящего внутреннего стандарта;
- Определение порядка контроля, выявления и фиксации нарушений настоящего внутреннего стандарта выполнением.
- Определение порядка вынесения на рассмотрение Правления Фонда или Генерального директора Фонда, результатов контрольных процедур, проведенных за отчетный период, применения в соответствии с внутренними документами финансовой организации и применения мер, по отношению к лицам (как из состава руководства, так и сотрудников операционных подразделений), допустившим нарушение внутренних правил и процедур финансовой организации при реализации финансовых услуг потребителям, в том числе относящимся к категории неквалифицированных инвесторов.

1.3. Настоящий внутренний стандарт распространяется на всех работников Фонда, на собственные продукты Фонда, а также продукты третьих лиц, предоставляемые на агентской, комиссионной и иной договорной основе

1.4. Все работники Фонда, а также третьи лица (агенты, комиссионеры, представители, иные-при наличии), участвующие в предложении и реализации финансовых услуг, обязаны ознакомиться со Стандартами и исполнять их требования

2. Общие требования к предложению и реализации финансовых инструментов и услуг.

2.1. Деятельность Фонда по предложению и реализации финансовых инструментов и услуг осуществляется в строгом соответствии с требованиями федерального законодательства, 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), Базового стандарта совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке (утв. Банком России, Протокол от 27.04.2018 N КФНП-12), Базовый стандарт по управлению рисками микрофинансовых организаций"(утв. Банком России, Протокол от 27.07.2017 N КФНП-26), нормативными актами и информационными письмами Банка России.

2.2. В местах оказания услуг Фонд раскрывает следующую информацию:

- Условия предоставления, использования и возврата займа;
- Правила предоставления микрозаймов;
- Общие сведения об организации

- Финансовые услуги организации
- Дополнительные услуги организации
- 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
- Уведомление о рисках связанных с заключением и исполнением клиентом договора об оказании финансовой услуги
- Права получателя финансовой при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности
- Способы и адреса для направления обращений получателей финансовых услуг в организацию, в СРО и Банк России
- Способы защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги
- Полный текст Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации
- Рекомендации по защите информации получателя финансовых услуг от рисков ее использования в незаконных финансовых операциях
- Порядок установления Льготного периода, который также в обязательном порядке раскрывается на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»(при наличии), а также по иным каналам взаимодействия с заемщиками

2.3. При предложении финансовых услуг Фонд:

- Информировывает заемщика о том, что организация включена в государственный реестр микрофинансовых организаций, и по его требованию предоставляет копию документа, подтверждающего внесение сведений о юридическом лице в государственный реестр микрофинансовых организаций;
- информирует заемщика об условиях договора микрозайма, о его правах и обязанностях, связанных с получением микрозайма, о возможности и порядке изменения условий договора микрозайма 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;
- гарантирует соблюдение тайны об операциях своих заемщиков;
- предоставляет заемщику по его требованию условия договора займа;
- предоставляет заемщику информацию о суммах и датах платежей

заемщика по договору займа или порядке их определения с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по 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 займа);

- получает согласие заемщика на получение его кредитного отчета (при необходимости), в том числе в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью в случае, если ее использование предусмотрено соглашением между заемщиком и организацией;
- 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;
- по результатам рассмотрения заявления заемщика о предоставлении займа может мотивировано отказать заемщику в заключении договора;
- сообщает получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним;
- может 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 случаях
- не использует фирменное наименование и (или) товарный знак иной микрофинансовой организации в качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
- использует 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);
- не консультирует 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.

2.4. При взаимодействии сотрудников Фонда с получателями финансовых услуг не допускается применение психологического давления, совершение иных действий и использование выражений, унижающих честь и достоинство гражданина.

2.5. Если иное не предусмотрено законодательством либо соглашением с получателем финансовых услуг, Фонд не вправе без согласия с получателем финансовых услуг делать доступными сведения о нем третьим лицам.

2.6. Согласие, указанное в пункте 2.5. настоящей статьи, должно быть дано в виде согласия получателя финансовых услуг на обработку его персональных данных в письменной форме в виде отдельного документа.

2.7. Фонд при осуществлении своей деятельности не вправе использовать товарный знак (бренд), не принадлежащий ей.

2.8. В целях контроля исполнения настоящего Стандарта Фонд назначает сотрудника ответственного за контроль соблюдения требований настоящего стандарта. Разрабатывает внутренние документы, регулирующие деятельность сотрудника, осуществляющего контроль соблюдения всеми сотрудниками Фонда настоящего стандарта.

2.9. Для выполнения функций сотрудника, осуществляющего контроль соблюдения требований настоящего стандарта, могут привлекаться сотрудники иных организаций. При этом ответственность за качество контроля сохраняется за соответствующим сотрудником Фонда.

3. Стандарты и правила работы с информацией

3.1. Фонд предоставляет получателям финансовых услуг полную и достоверную информацию о себе и своей деятельности.

3.2. При взаимодействии сотрудников Фонда с получателями финансовых услуг категорически запрещается предоставление неполной и недостоверной, в том числе вводящей в заблуждение информации об особенностях финансовых инструментов и услуг Фонда, а также о рисках, связанных с их приобретением (получением) (далее - недобросовестные практики).

3.3. При осуществлении предложения и реализации финансовых инструментов и услуг, все сотрудники Фонда обязаны соблюдать требования к порядку, принципам и срокам предоставления информации, установленным Базовым стандартом 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)

3.4. Не допускается раскрытие персональных данных получателя финансовых услуг с нарушением законодательства Российской Федерации, а также сведений, составляющих его частную жизнь.

3.5. В целях защиты информации о получателях финансовых услуг, Фонд заключает соглашение о конфиденциальности информации с каждым работником, имеющим доступ к такой информации. Положения соглашения о конфиденциальности могут быть включены в трудовой договор, заключенный с работником или должностную инструкцию. Соглашение о конфиденциальности должно содержать меры ответственности за разглашение конфиденциальной информации, положения о компенсации работником ущерба, причиненного Фонду вследствие нарушения соглашения, штрафные санкции за указанные нарушения.

4. Стандарты и правила взаимодействия Фонда с получателями финансовых услуг

4.1. Все сотрудники Фонда обязаны действовать добросовестно и разумно. Не допускается введение получателя финансовых услуг в заблуждение.

4.2. При непосредственном взаимодействии с получателем финансовых услуг сотрудник обязан называть наименование Фонда, свою фамилию, имя и отчество (при наличии) работника, осуществляющего взаимодействие.

4.3. Сотрудники Фонда обязаны придерживаться делового и вежливого стиля общения.

4.4. При взаимодействии с получателем финансовой услуги сотрудники Фонда не имеют право унижать его честь и достоинство должника, оскорблять получателя финансовой услуги, использовать ненормативную лексику. При взаимодействии с получателем финансовой услуги работник МФО обязан обращаться исключительно на «Вы», вести переговоры исключительно в уважительном тоне и избегать фамильярного общения.

4.5. Сотрудники Фонда обязаны неукоснительно руководствоваться настоящим Стандартом и указанными в настоящем Стандарте документами.

4.6. Сотрудники Фонда обязаны прекращать взаимодействие в случае, если установлено, что взаимодействие осуществляется с:

- несовершеннолетним лицом;

- организацией сферы здравоохранения, образования, стратегически важными объектами инфраструктуры и т. д., в случае если возникает риск нарушения режима работы данных организаций (объектов) и возникновения неблагоприятных последствий, которые могут повлечь вред здоровью неопределенному кругу лиц, а также материальный ущерб.

4.7. Не допускается разглашение информации о задолженности, и персональных

данных должника Фонда третьим лицам, в т.ч. посредством направления сообщений через социальные сети, если иное не разрешено законодательством Российской Федерации.

4.8. МФО обязана предоставлять должникам информацию о размере и структуре задолженности должника, о сроках и порядке погашения задолженности, а также иную информацию, предоставление которой обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.9. Не допускается вводить должников в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности и последствий отказа от ее погашения, а также требовать уплаты задолженности, наличие которой не подтверждено документально.

4.10. Сотрудникам Фонда категорически запрещается представляться сотрудниками государственных органов или органов местного самоуправления и/или их представителями.

4.11. Сотрудникам Фонда запрещается вводить в заблуждение получателей финансовых услуг путем использования документов, имитирующих официальные документы государственных органов (судебные повестки, бланки документов, используемых в процессе ведения исполнительных производств и т. п.).

4.12. Сотрудникам Фонда запрещается вводить в заблуждение получателей финансовых услуг, представляясь работником/представителем иного юридического лица при отсутствии таких полномочий (включая, но не ограничиваясь, при личных встречах, при проведении телефонных переговоров, отправке сообщений посредством сетей электросвязи и/или отправке уведомлений в виде документов).

4.13. Взаимодействие с получателем финансовых услуг осуществляется на русском языке или на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникли отношения с получателем финансовой услуги.

5. Порядок предоставления лицу, подавшему заявление на предоставление микрозайма полной и достоверной информации о порядке и об условиях предоставления микрозайма

5.1. До получения микрозайма сотрудник Фонда, осуществляющий взаимодействие с получателями финансовых услуг, информирует получателя финансовых услуг (лицо, подавшее заявление на предоставление микрозайма):

- о порядке и об условиях предоставления микрозайма;

- о правилах предоставления микрозайма;
- о возможности ознакомиться с Правилами предоставления микрозаймов Фонда на стенде (в месте оказания услуги) или на официальном сайте Фонда;
- о его правах и обязанностях, связанных с получением микрозайма, указанных в п. 7 настоящего Стандарта;
- об условиях договора микрозайма; предоставляет типовой договор микрозайма;
- о возможности и порядке изменения его условий по инициативе микрофинансовой организации и заемщика (в случае если такая возможность допускается договором микрозайма, информирует о пунктах договора, содержащих порядок изменения его условий);
- о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма (предоставляет график погашения займа и процентов, а также о возможных платежах, которые могут возникнуть в связи с оплатой договора займа);
- об ответственности за нарушение условий договора микрозайма (информирует о пунктах договора займа, в которых установлена ответственность за нарушение условий договора займа и размере такой ответственности);
- о том, что данная микрофинансовая организация включена в государственный реестр микрофинансовых организаций.

6. Права и обязанности Фонда

6.1. Организация в местах оказания услуг раскрывает следующую информацию:

Правила предоставления микрозаймов

Условия предоставления, использования и возврата займа.

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

Общие сведения об организации.

Финансовые услуги организации.

Дополнительные услуги организации.

Информация 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.

Права получателя финансовой при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности.

Способы и адреса для направления обращений получателей финансовых услуг в организацию, в СРО и Банк России.

Способы защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации.

Рекомендации по защите информации получателя финансовых услуг от рисков ее использования в незаконных финансовых операциях.

Положение о раскрытии неограниченному кругу лиц информации, оказывающих существенное влияние на решения, принимаемые органами управления МФО и Список лиц, оказывающих существенное влияние на решения, принимаемые органами управления Фонда.

Порядок разъяснения условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги.

Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг.

Требования и рекомендации к содержанию обращения.

6.2. 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;

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 (в установленных законом случаях);

предоставить заемщику по его требованию условия договора займа;

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;

предоставить заемщику информацию о суммах и датах платежей заемщика по договору займа или порядке их определения с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по 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 займа);

фиксировать обращения получателя финансовых услуг, поступившие в организацию;

информацию о предоставлении займа или его части направить в бюро кредитных историй;

гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков (кроме случаев указанных в законодательстве);

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

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

обеспечивать 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;

рассмотреть заявление заемщика о реструктуризации просроченной задолженности в установленных случаях;

рассматривать обращение заемщика об изменении условий договора займа и

информировать заемщика о принятом решении в срок, определенный внутренними документами Фонда.

6.3. Организация 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;

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;

по результатам рассмотрения заявления заемщика о предоставлении займа мотивированно отказать заемщику в заключении договора

фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям федерального законодательства

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 случаях;

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;

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;

потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы 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 займа;

потребовать досрочного возврата оставшейся суммы 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 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;

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.

6.4. Организация 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".

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.

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 (кроме случаев, определенных законодательством);

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 (кроме случаев, определенных законодательством).

7. Права и обязанности получателя финансовых услуг

7.1. 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;

- 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;

- обжаловать в любое время действия (бездействия) организации в суде.

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

- ознакомиться с информацией, которую организация обязана размещать в местах оказания финансовых услуг и получить копии документов, содержащих вышеуказанную информацию по запросу бесплатно;

- требовать от организации пояснений по вопросам применения федерального законодательства, 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;

- знакомиться с правилами предоставления микрозаймов, утвержденными организацией;

- получать полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления микрозайма, включая информацию о всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма;

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

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

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

- 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 займа;

- 2) даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заемщика по договору займа;

- 3) иные сведения, указанные в договоре займа

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

- документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

6.4. При возникновении просроченной задолженности должник вправе:

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

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

- направить в организацию заявление о реструктуризации просроченной задолженности;

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;

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

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

-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;

-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:

-в начале 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

-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;

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

-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;

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

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

-разрешить спор по просроченной задолженности в досудебном порядке, в т.ч.

посредством процедуры медиации.

6.5. 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;
- уведомить организацию в порядке, установленном договором займа, об изменении контактной информации, используемой для связи с ним, об изменении способа связи организации с ним;
- обеспечить возможность осуществления контроля за целевым использованием займа в случае его предоставления организацией;
- 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 займа или ее части.

6.6. 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).

8. Общие принципы вознаграждения сотрудников, осуществляющих предложение и реализацию финансовых инструментов и услуг.

7.1. При определении размера премирования руководящих работников Фонда, сотрудников Фонда, к функциям которых отнесены вопросы рекламы, предложения и реализации финансовых инструментов и услуг, а также работников Фонда, непосредственно осуществляющих предложение и реализацию финансовых инструментов и услуг, принимаются во внимание количественные показатели, связанные с объемом реализации финансовых инструментов и услуг. При этом, при принятии решения о премировании в обязательном порядке учитываются способы достижения указанных показателей.

7.2. Выявление фактов недобросовестных практик при взаимодействии с получателями финансовых услуг, в результате которых количественные показатели, связанные с объемом реализации финансовых инструментов и услуг, используются

в качестве факторов, влияющих на снижение переменной части вознаграждения указанных в п.6.1. сотрудников Фонда.

7.3. Количественные показатели нарушений настоящего стандарта, используются в качестве факторов, влияющих на снижение переменной части вознаграждения указанных в п.6.1. сотрудников Фонда.

8. Порядок контроля, выявления и фиксации нарушений настоящего внутреннего стандарта

7.1. Лицом, ответственным в Фонде за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых финансовой организацией мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов, является Генеральный директор.

7.2. Все работники Фонда, обязаны соблюдать требования настоящего внутреннего стандарта и, в случае выявления несоответствия внутренних процедур или действий сотрудников этим требованиям, обязаны сообщать об этом руководителю организации или уполномоченному им лицу.

9.3. Руководитель Фонда организует служебное разбирательство по факту нарушения настоящего стандарта, и в случае установления факта нарушения, запрашивает официальное пояснение о причинах допущенного нарушения и принимает решение о применении мер воздействия в отношении лица, допустившего нарушение в соответствии с п.8 настоящего стандарта

9.4. Информации о допущенном нарушении фиксируется в личном деле лица, допустившего нарушения настоящего стандарта.

9.5. Генеральный директор принимает решение о достаточности реализуемых финансовой организацией мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг.

9. Меры по отношению к лицам из состава руководства, и другим работникам Фонда, допустившим нарушение внутреннего стандарта Предложения и реализации финансовых инструментов и услуг.

10.1. Фонд при выявлении нарушения внутреннего стандарта Предложения и реализации финансовых инструментов и услуг применяет к руководству и работникам организации следующие меры:

10.1.1. Вынесение руководству и работникам организации предупреждения в письменной форме, в случае неустранимого нарушения (далее – предупреждение);

10.1.2. В случае наличия устранимого нарушения предъявление требования об



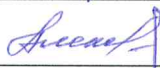

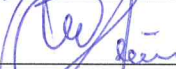
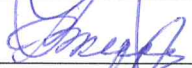

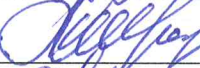

обязательном устранении руководству и работникам организации выявленных нарушений в установленные сроки (далее – требование);

10.1.3. Снижение переменной части вознаграждения руководства и работников организации в следующих размерах:

- при однократном нарушении внутреннего стандарта Предложения и реализации финансовых инструментов и услуг на 20%;
- при повторном нарушении внутреннего стандарта Предложения и реализации финансовых инструментов на 40%;
- при нарушениях допущенных более 2-х раз, рассмотрение вопроса об увольнении руководителей и работникам организации

10. Заключение.

Настоящий стандарт вступает в силу с даты его утверждения и подлежит ознакомлению всех сотрудников Фонда.

№/п/п	ФИО должность сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника
1	Зам. Ген. дир. по правовым вопросам Степанов Нина Викторовна	09.01.2023	
2	Гл. бухгалтер Столбовская Оксана Амагальевна	09.01.2023	
3	зам. главного бухгалтера Александрова Наталья Игоревна	09.01.2023	
4	Наглавный юрист Влас Евгений Валерьевич	09.01.2023	
5	наглавный экономист Сред Александр Александрович	09.01.2023	
6	руководитель эмитента Киселева Виктория Николаевна	09.01.2023	
7	генеральный директор Семшов Владимир Сергеевич	09.01.2023	
8	гл. бухгалтер Асют Татьяна Сергеевна	25.04.2023	
9	упр. Горюхов Смирнова Елена Викторовна	09.04.2023	
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			