



Утверждаю: генеральный директор

ООО МКК «Сарану-Финанс»

М. С. Зингерман

**Сборник локальных актов по исполнению Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации утвержденного Банком России 22.06.2017 года**

г. Саранск

2019 г.

## **Инструкция**

### **для сотрудников МКК «СарапулФинанс» о правилах взаимодействия с заемщиками в соответствии с требованиями Базового стандарта.**

При взаимодействии с получателями финансовых услуг сотрудники ООО МКК «СарапулФинанс» (далее – Общество) должны соблюдать требования Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", Федерального закона 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", Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации утвержденного Банком России 22.06.2017 года (далее – Стандарт).

1. В соответствии со Стандартом работник или представитель ОБЩЕСТВА, взаимодействующий с получателями финансовых услуг обязан:

- Иметь основное общее образование;
- Владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами микрофинансовой организации;
- Уметь в доступной форме предоставить такую информацию получателю финансовой услуги, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация;
- Проходить обучение в форме вводного, внепланового и планового инструктажей, проводимых ОБЩЕСТВОМ. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем, на условиях, определенных внутренним документом микрофинансовой организации;

- Обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника.

- В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом микрофинансовая организация не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

## 2. Сотрудникам ОБЩЕСТВА организации запрещается:

- оказывать психологическое давление на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

- стимулировать заключение получателем финансовой услуги иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;

- применять к должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью

- оказывать психологическое давление на должника и иных лиц, использовать выражения и совершать иные действия, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц.

- вводить должника и иных лиц в заблуждение относительно размера задолженности, последствий неуплаты долга и иных сведений, противоречащих требованиям действующего законодательства.

3. При взаимодействии с получателями финансовых услуг ОБЩЕСТВО обязано обеспечивать фиксацию и хранение иницируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи. Телефонные переговоры подлежат аудиозаписи.

Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации утвержденного Банком России 22.06.2017 года

**1. Информация для размещения на сайте ООО МКК «СарапулФинанс» и в местах оказания услуг:**

- 1.1. Наименование.
- 1.2. Адреса обособленных подразделений.
- 1.3. Контактный телефон.
- 1.4. Информация об используемом товарном знаке.
- 1.5. Информация о договоре франчайзинга или на основании агентского договора (при наличии).
- 1.6. Регистрационный номер в государственном реестре МФО.
- 1.7. Свидетельство о членстве в СРО.
- 1.8. Базовый стандарт.
- 1.9. Информацию о финансовых услугах и дополнительных услугах.
- 1.10. Информацию о порядке разьяснения условий договоров.
- 1.11. Информацию о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора и возможных финансовых потерях при привлечении денежных средств финансовой организацией.
- 1.12. Информацию о правах заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности.
- 1.13. Информацию о способах и адресах направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в СРО и Банк России.

**Информация о порядке разьяснения условий договоров.**

1. Кредитор перед заключением договора потребительского займа представляет лицу, заявившему о желании воспользоваться финансовыми услугами исчерпывающую информацию об условиях договоров. К такой информации, в том числе относятся:

- Общие условия договора потребительского займа,
- Индивидуальные условия договора потребительского займа.
- Правила предоставления займа.

2. Информация предоставляется потребителям финансовой услуги лицом, уполномоченным от имени кредитора заключать договоры потребительского займа (специалист по выдаче займов).

3. Указанная информация предоставляется устно, однако по заявлению клиента настоящая информация может быть предоставлена ему письменно путем предоставления копий внутренних документов организации (правила предоставления займов, общие условия договора займа и иные локальные нормативные акты).

**Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора и возможных финансовых потерях при привлечении денежных средств финансовой организацией.**

1. При несвоевременной оплате займа сумма возврата займа увеличивается в связи со следующими обстоятельствами:

- Увеличивается срок пользования денежными средствами.
- Начисляется в зависимости от индивидуальных условий договоров неустойка за несвоевременное исполнение обязательств.

2. В случае принятия решения о судебном урегулировании спора процессуальные издержки возмещаются стороне, требования которой удовлетворены за счет средств ответчика по иску.

3. Привлекаемые денежные средства граждан в случае несостоятельности организации не подлежат возмещению по системе страхования вкладов.

4. Привлекаемые денежные средства не являются вкладами и(или) иными банковскими продуктами.

### **Информация о правах заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности.**

При осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности заемщик вправе:

- Взаимодействовать с кредитором способами, предусмотренными соглашениями и (или) иными подписываемыми документами при заключении договора займа.

- Представлять кредитору документы, подтверждающие обстоятельства, повлиявшие на просрочку.

- Направлять заявления кредитору о реструктуризации задолженности, а также об ином способе изменении условий договора.

- Отзывать согласия на осуществления взаимодействия, увеличивающие их частоту в соответствии с 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".

### **Информация о способах и адресах направления обращений получателями финансовых услуг.**

1. Заинтересованное лицо вправе обратиться с заявлением, жалобой в микрофинансовую организацию, Центральный Банк Российской Федерации, Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Единство», уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг (финансовому уполномоченному) следующими способами:

2. Путем направления обращения почтовым отправлением.

3. Путем направления обращений через официальный сайт Банка России (<http://cbr.ru>)

4. Путем направления обращений через официальный сайт СРО «Единство»

(<http://sro-mfo.ru>)

5. Путем направления обращений через Официальный сайт финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - <https://finombudsman.ru/> или почтой место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.

Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.

Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10.

6. В целях всестороннего и надлежащего рассмотрения обращений рекомендуется в нем указывать следующие данные:

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;

- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства, в этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;

- идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

- подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

7. В обращении не должны содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей.

8. Текст письменного обращения должен быть читаем.

9. В обращении не должны содержаться вопросы, на которые получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об ответственном сотруднике по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг.

1. Ответственный по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг (далее – Ответственный сотрудник) назначается единоличным исполнительным органом Общества в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденным Банком России 22.06.2017 года (далее – Стандарт).

2. В соответствии с пунктом 3 статьи 17 Стандарта Ответственный сотрудник наделяется следующими полномочиями:

- Правом запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

- Правом требовать у работников микрофинансовой организации предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

- Правом обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу микрофинансовой организации, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг;

- Подписывать ответы на обращения получателей финансовых услуг.

3. Ответственный сотрудник обязан:

- Вести журнал учета обращений;

- Направлять ответы, запросы в сроки, предусмотренные Стандартом;

- Информировать получателя финансовой услуги о получении Обществом его обращения, посредством доступных средств и способов связи;

- В случае возникновения сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

4. Ответственный сотрудник осуществляет деятельность по взаимодействию с получателями финансовых услуг на основании действующего законодательства.

5. Ответственный сотрудник запрашивает необходимые ему сведения и информацию у сотрудников общества, и получателей финансовых услуг, посредством запросов.

6. Положение вступает в действие с момента, предусмотренного утверждения

Приложение:

1. Запрос дополнительных документов и сведений у получателя финансовой услуги или представителя получателя финансовой услуги;

2. Запрос информации и объяснений у сотрудников общества.



Приложение № 1  
к Положению об ответственном по  
рассмотрению обращений  
получателей финансовых услуг

**Запрос дополнительных документов и сведений  
у получателя финансовых услуг**

В связи с отсутствием в обращении сведений необходимых для  
Исх. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. физического лица, наименование юридического лица

\_\_\_\_\_  
Адрес направления запроса

рассмотрения по существу, в соответствии с Положением об ответственном  
по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг Общества, на  
основании \_\_\_\_\_ обращения

и  
\_\_\_\_\_ и  
требований

(Ф.И.О. физ. лица или наименование юр. лица и номер обращения, в соответствии с Журналом учета обращений)  
Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических  
лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами  
саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка,  
объединяющих микрофинансовые организации (далее – Стандарт), просим  
Вас предоставить следующие документы (информацию) необходимые для  
ответа на обращение:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

В случае предоставления недостающей информации и (или)  
документов обращение будет рассмотрено Обществом в течение 5 (пяти)  
рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или)  
документов в соответствии с пунктом 3 статьи 19 Стандарта.

Документы \_\_\_\_\_ необходимо \_\_\_\_\_ направить

\_\_\_\_\_  
(информации) \_\_\_\_\_ (адрес и способ предоставления документов)

\_\_\_\_\_  
Должность и Ф.И.О. уполномоченного лица

\_\_\_\_\_  
Подпись

Приложение № 2  
к Положению об ответственном по  
рассмотрению обращений  
получателей финансовых услуг

Запрос информации и объяснений у сотрудника общества

город \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

В связи с рассмотрением обращения

\_\_\_\_\_ регистрационный номер обращения и дату получения обращения  
в соответствии с Положением об ответственном по рассмотрению  
обращений получателей финансовых услуг Общества прошу Вас в срок до  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года предоставить следующую информацию  
(объяснения):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Должность и Ф.И.О. уполномоченного лица

\_\_\_\_\_  
Подпись

## ПРОГРАММА

обучения работников ООО МКК «СарапулФинанс», осуществляющих непосредственное взаимодействие с заемщиками

Настоящая программа предназначена для обучения работников ООО МКК «СарапулФинанс», которые в силу своих трудовых обязанностей осуществляют непосредственное взаимодействие с заемщиками (клиентами) ООО МКК «СарапулФинанс». Перечень профессий, подлежащих обучению по настоящей программе, утверждается руководителей предприятия.

Программа разработана на основании Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Федерального закона от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", а также иных федеральных законов, регулирующих деятельность в сфере финансового рынка, нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов при реализации своих прав и обязанностей, продиктованных возникшими правоотношениями между ООО МКК «СарапулФинанс» и заявителем.

Настоящая программа обучения рассчитана на 3 часа. По окончании обучения проводится проверка знаний в комиссии предприятия.

### ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Наименование темы	Кол-во часов
1.	Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность в сфере финансового рынка.	1
2.	Роль Центрального Банка Российской Федерации и СРО в сфере финансового рынка.	1
3.	Ознакомление с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка	2
4.	Правила осуществления непосредственного взаимодействия с заемщиками (клиентами).	1
5.	Права и обязанности сотрудников ООО МКК «СарапулФинанс» и клиентов (получателей финансовых услуг).	1
6.	Правила фиксации и хранения информации о взаимодействии с заемщиками	1
7.	Ознакомление с внутренними документами ООО МКК «СарапулФинанс», типовыми формами, журналами, образцами документов.	2
	Всего:	9 часов