УТВЕРЖДЕНО
Приказом генерального директора
от 03.04.2020г.

СТАНДАРТ РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ И УСЛУГ «МИКРОКРЕДИТНОЙ КОМПАНИИ Платиновые деньги»

город Иркутск

2020 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Стандарт реализации финансовых инструментов и услуг (далее – Стандарт) «Микрокредитной компании Платиновые деньги» (далее – Организация) разработан в соответствии с требованиями федерального законодательства Российской Федерации, подзаконных нормативных актов, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, разработанных саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, и на основании рекомендаций, изложенных в Информационном письме Банка России от 24 марта 2020 г. № ИН-01-59/27 «О рекомендациях по предотвращению недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг».

1.2. Целями разработки Стандарта являются:

1.2.1. Исключение недобросовестных практик в деятельности Организации;

1.2.2. Обеспечение защиты прав и интересов получателей финансовых услуг;

1.2.3. Соблюдение требований, предусмотренных законодательством, нормативными актами Банка России, базовыми стандартами, разработанными саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, и внутренними документами Организации.

1.3. Стандарт является локальным нормативным документом, который предназначен исключительно для внутреннего использования работниками Организации.

1.4. Стандарт распространяется на всех работников Организации, в том числе на работников, непосредственно взаимодействующих с получателями финансовых услуг, а также на членов исполнительных органов Организации, руководящих работников (не входящих в состав органов управления Организации), к функциям которых отнесены вопросы рекламы, предложения и реализации финансовых инструментов и услуг, работников Организации, которые непосредственно осуществляют предложение и реализацию финансовых инструментов и услуг.

1.5. Стандарт закрепляет требования к работникам Организации и общим принципам осуществления деятельности Организации на всех этапах взаимодействия с получателями финансовых услуг:

- На этапе разработки финансовых инструментов и услуг;
- На этапе внедрения финансовых инструментов и услуг в работу Организации;
- На этапе предложения финансовых инструментов и услуг получателям финансовых услуг (в том числе при размещении рекламы);
- На этапе информирования о финансовых инструментах и услугах получателей финансовых услуг;
- На этапе заключения соответствующих договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг и разъяснения условий соответствующих договоров;
- В рамках заключенных договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг.

1.6. Положения Стандарта должны соблюдаться работниками Организации на всех этапах взаимодействия с получателями финансовых услуг без исключения.

1.7. Требования Стандарта распространяются также на третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Организации, при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг.

1.8. Организация принимает необходимые и достаточные меры по обеспечению выполнения третьими лицами, действующими по поручению, от имени и за счет Организации, требований Стандарта и по контролю за их выполнением.

1.9. В целях исключения недобросовестных практик Организацией применяются необходимые комплексные меры по внедрению Стандарта в деятельность Организации, обучению работников Организации требованиям Стандарта, осуществлению контроля за исполнением работниками Организации требований Стандарта, определению системы мотивации работников Организации.

1.10. Все работники Организации должны быть ознакомлены со Стандартом до начала исполнения своих должностных обязанностей. Факт ознакомления подтверждается личной подписью работника в листе ознакомления со Стандартом.

2. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1. Организация осуществляет свою деятельность на основании следующих нормативных актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 2 июля 2010 г. №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»;
- Федеральный закон от 16 июля 1998 г. №102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. №218-ФЗ «О кредитных историях»;
- Федеральный закон от 3 июля 2016 г. №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»;
- Федеральный закон от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Указание Банка России от 23.04.2014 №3240-У «О табличной форме индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа)» (далее – Указание №3240-У);
- Указание Банка России от 1 апреля 2019 г. № 5112-У «О порядке определения Банком России категорий потребительских кредитов (займов) и о порядке

ежеквартального расчета и опубликования среднерыночного значения полной стоимости потребительского кредита (займа) в процентах годовых»;

– Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденный Банком России 22 июня 2017 года (далее – Базовый стандарт защиты получателей финансовых услуг);

– Базовый стандарт совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке, утвержденный Банком России 27 апреля 2018 года (далее - Базовый стандарт совершения операций на финансовом рынке);

2.2. Организация осуществляет деятельность на основании разработанных в Организации внутренних документов:

– Правила предоставления микрозаймов;

– Информация об условиях предоставления, использования и возврата микрозаймов;

– Информация для получателей финансовых услуг, раскрываемая в соответствии со ст. 3 Базового стандарта защиты получателей финансовых услуг;

– Иные регламентирующие документы (положения, стандарты, правила);

– Иные распорядительные документы (приказы, распоряжения).

2.3. Каждый работник Организации должен знать и соблюдать нормативные акты, на основании которых Организация осуществляет свою деятельность.

3. ИСКЛЮЧЕНИЕ НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ПРАКТИК НА ЭТАПЕ РАЗРАБОТКИ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ И УСЛУГ

3.1. На этапе разработки финансовых инструментов и услуг не допускается применение недобросовестных практик.

3.2. Работники Организации должны учитывать факторы, исключающие применение в Организации недобросовестных практик, на этапе разработки финансовых инструментов и услуг:

3.2.1. При определении порядка внедрения финансовых инструментов и услуг;

3.2.2. При определении порядка предложения и реализации финансовых инструментов и услуг;

3.2.3. При определении порядка информирования получателей финансовых услуг об основных параметрах финансовых инструментов и услуг и условиях их приобретения;

3.2.4. При определении порядка заключения договоров об оказании финансовых услуг и разъяснений их условий;

3.2.5. При определении порядка взаимодействия в рамках заключенного договора об оказании финансовой услуги.

3.3. Факторами, исключающими применение в Организации недобросовестных практик, являются:

3.3.1. Наличие выгоды для получателей финансовых услуг;

3.3.2. Приемлемая стоимость оказания услуги для получателей финансовых услуг в сравнении с аналогичными финансовыми услугами, оказываемыми иными финансовыми организациями;

3.3.3. Соответствие требованиям законодательства и иных нормативных актов;

3.3.4. Отсутствие законодательных ограничений на осуществление деятельности по предоставлению соответствующих финансовых услуг;

3.3.5. Соблюдение прав и законных интересов получателей соответствующей финансовой услуги;

3.3.6. Соответствие финансовой услуги деловой репутации Организации, основным направлениям деятельности и стратегическим целям;

3.3.7. Прозрачное изложение параметров финансовой услуги и наличие информации о финансовой услуге для получателей финансовых услуг;

3.3.8. Необходимость информирования работников Организации о сути финансовой услуги в целях дальнейшего информирования получателей финансовых услуг;

3.3.9. Необходимость пояснения и разъяснения получателям финансовых услуг сути финансовой услуги и информации о финансовой услуге;

3.3.10. Недопустимость предоставления неполной и недостоверной информации получателям финансовых услуг;

3.3.11. Недопустимость предоставления получателям финансовых услуг информации, вводящей в заблуждение относительно стоимости оказания финансовой услуги и расходов получателя финансовой услуги при получении финансовой услуги;

3.3.12. Недопустимость предоставления получателям финансовых услуг недостоверной информации о рисках, связанных с получением финансовой услуги;

3.3.13. Недопустимость предполагаемого мисселинга (навязывания услуг), мотивации работников Организации, направленной исключительно на увеличение количества продаж одному получателю финансовой услуги сопутствующих финансовых услуг в случае отсутствия реальной выгоды или полезности для получателя финансовой услуги.

4. ИСКЛЮЧЕНИЕ НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ПРАКТИК НА ЭТАПЕ ВНЕДРЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ И УСЛУГ В РАБОТУ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. На этапе внедрения финансовых инструментов и услуг в работу Организации не допускается применение недобросовестных практик.

4.2. Алгоритмы оказания финансовой услуги доводятся до работников Организации до начала предложения финансовой услуги получателям финансовых услуг.

4.3. В случае внедрения новой финансовой услуги в Организации проводится обучение работников в соответствии с внутренним документом Организации, регламентирующим порядок и сроки проведения обучения.

4.4. Информация о финансовой услуге размещается в офисе Организации и на официальном сайте Организации уполномоченным сотрудником.

4.5. При необходимости обновляются или утверждаются в новой редакции информация и внутренние документы Организации, размещаемые с целью информирования получателей финансовых услуг в порядке и сроки, установленные нормативными актами и внутренними документами Организации.

4.6. Информация о финансовой услуге размещается в неограниченном доступе до начала предложения финансовой услуги получателям финансовых услуг.

4.7. Организация разрабатывает условия договора об оказании финансовой услуги, подготавливается форма договора и иные необходимые документы.

4.8. К началу предложения финансовой услуги работники Организации должны знать:

4.8.1. Суть предлагаемой финансовой услуги;

4.8.2. Основные параметры предлагаемой финансовой услуги;

4.8.3. Целевого получателя финансовой услуги;

4.8.4. Способы предоставления финансовой услуги;

4.8.5. Условия, необходимые для получения финансовой услуги;

4.8.6. Способы информирования о сути, основных параметрах, целевом получателе финансовых услуг, способе предоставления финансовой услуги и условиях, необходимых для получения финансовой услуги.

5. ИСКЛЮЧЕНИЕ НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ПРАКТИК НА ЭТАПЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ И УСЛУГ ПОЛУЧАТЕЛЯМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (В ТОМ ЧИСЛЕ ПРИ РАЗМЕЩЕНИИ РЕКЛАМЫ)

5.1. На этапе предложения финансовых инструментов и услуг получателям финансовых услуг (в том числе при размещении рекламы) не допускается применение недобросовестных практик.

5.2. При предложении финансовых услуг не допускается:

5.2.1. Мисселинг (навязывание услуг);

5.2.2. Предоставление недостоверной информации о стоимости оказания финансовой услуги и расходов получателя финансовой услуги при получении финансовой услуги;

5.2.3. Предоставление недостоверной информации о рисках, связанных с получением финансовой услуги;

5.2.4. Предоставление неполной информации о финансовой услуге;

5.2.5. Склонение получателя финансовой услуги к выбору услуги наименее выгодной для него с целью выполнения личных планов работника Организации.

5.3. Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность и достоверность сообщаемых сведений.

5.4. При размещении рекламы финансовых услуг не допускается:

5.4.1. Отсутствие наименования Организации, оказывающей услуги или осуществляющей данную деятельность;

5.4.2. Наличие гарантий или обещаний в будущем эффективности деятельности (доходности вложений), в том числе основанных на реальных показателях в прошлом, если такая эффективность деятельности (доходность вложений) не может быть определена на момент заключения соответствующего договора об оказании финансовой услуги;

5.4.3. Умалчивание об иных условиях оказания финансовых услуг, влияющих на сумму доходов, которые получат воспользовавшиеся услугами получатели финансовых услуг, или на сумму расходов, которую понесут воспользовавшиеся услугами получатели финансовых услуг, если в рекламе сообщается хотя бы одно из таких условий;

5.4.4. Отсутствие всех условий, определяющих полную стоимость займа, определяемую в соответствии с Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)», если реклама услуг содержит хотя бы одно условие, влияющее на его стоимость;

5.4.5. Злоупотребление доверием получателя финансовой услуги и (или) эксплуатация недостатка опыта и знаний у получателя финансовой услуги;

5.4.6. Текстовые, звуковые или визуальные обращения или заявления, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести получателя финансовой услуги в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор получателя финансовой услуги.

5.5. При размещении рекламы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не допускается:

5.5.1. Использование фирменного наименования и (или) товарного знака иной микрофинансовой организации в качестве ключевых слов;

5.5.2. Маскировка официального сайта (клоакинг) под официальный сайт другой микрофинансовой организации, обнародованный ранее;

5.5.3. Использование программ 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).

5.6. При разработке предложения финансовой услуги должен учитываться уровень финансовой грамотности целевого получателя финансовых услуг.

6. ИСКЛЮЧЕНИЕ НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ПРАКТИК НА ЭТАПЕ ИНФОРМИРОВАНИЯ О ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТАХ И УСЛУГАХ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

6.1. На этапе информирования о финансовых инструментах и услугах получателей финансовых услуг не допускается применение недобросовестных практик.

6.2. На этапе информирования получателей финансовых услуг о финансовых инструментах и услугах до получателей финансовых услуг доводится полная и достоверная информация путем размещения информации:

6.2.1. В офисе Организации в открытом доступе;

6.2.2. На сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.3. Информация доводится до получателей финансовых услуг:

6.3.1. На равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;

6.3.2. Бесплатно;

6.3.3. На русском языке, и дополнительно, по усмотрению Организации, на государственных языках субъектов Российской Федерации и (или) родных языках народов Российской Федерации;

6.3.4. В доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, Организация обеспечивает, чтобы предоставляемая

получателям финансовых услуг информация и содержание документов были понятны и доступны получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;

6.3.5. В случае предоставления информации на бумажном носителе, информация предоставляется с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03», утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

6.4. Информация, размещаемая на официальном сайте:

6.4.1. Круглосуточно доступна на русском языке для ознакомления и использования, без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и без иных ограничений;

6.4.2. Доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;

6.4.3. Не зашифрована или не 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.

6.5. Порядок доступа к информации, размещенной на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

6.5.1. Доступ к информации, размещенной на официальном сайте Организации (за исключением информации, размещенной в личном кабинете получателя финансовой услуги), не обусловлен требованием регистрации получателя финансовых услуг или предоставления им персональных данных, а также требованием заключения им лицензионных или иных соглашений;

6.5.2. Раздел официального сайта Организации с информацией об Организации и условиях оказываемых финансовых услуг круглосуточно доступен для автоматической (без участия человека) обработки информационными системами в один переход по гиперссылкам с главной страницы официального сайта Организации;

6.5.3. Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта Организации либо страницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», не превышает 4 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).

7. ИСКЛЮЧЕНИЕ НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ПРАКТИК НА ЭТАПЕ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ И РАЗЪЯСНЕНИЯ ЕГО УСЛОВИЙ

7.1. На этапе заключения соответствующего договора об оказании финансовой услуги и разъяснения условий соответствующего договора не допускается применение недобросовестных практик.

7.2. При заключении договора об оказании финансовой услуги уполномоченный сотрудник Организации до момента подписания договора об оказании финансовой услуги разъясняет получателю финансовой услуги условия договора, а также всех иных документов, используемых Организацией в процессе взаимодействия с получателем финансовой услуги.

7.3. Работником, ответственным за предоставление разъяснений является специалист, принимающий на обслуживание получателя финансовых услуг – кредитный менеджер (далее в настоящей главе – Ответственный сотрудник).

7.4. Ответственным сотрудником при ознакомлении с каждым документом разъясняется цель, с которой получатель финансовой услуги должен ознакомиться с данным документом или подписать его; озвучивается содержание документа, а также правовые последствия, которые влечет за собой подписание документа или проставление подписи об ознакомлении.

7.5. Все разъяснения Ответственным сотрудником делаются на русском языке.

7.6. При разъяснениях Ответственным сотрудником соблюдаются следующие условия:

7.6.1. В случае наличия специальных терминов обеспечивается их разъяснение в доступной форме;

7.6.2. Обеспечивается доступность информации и содержания документов для получателей финансовых услуг, не имеющих специальных знаний в области финансов;

7.6.3. Не допускается искажения информации, приводящего к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги.

7.7. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, Организация предоставляет получателю финансовых услуг мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом получатель финансовой услуги должен понимать, что Организация не занимается деятельностью, связанной с консультированием по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избегания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

7.8. Ответственный сотрудник и получатель финансовой услуги переходят к этапу подписания договора об оказании финансовой услуги и иных необходимых документов только после того, как Ответственный сотрудник убедится, что все положения договора об оказании финансовой услуги и иных документов понятны получателю финансовой услуги.

7.9. При заключении договора об оказании финансовой услуги Ответственный сотрудник информирует получателя финансовых услуг о наличии дополнительных услуг.

7.10. Информация о дополнительных услугах раскрывается получателю финансовых услуг в соответствии с правилами, установленными главой 6 Стандарта.

7.11. Получатель финансовой услуги вправе выразить свое согласие или несогласие на получение дополнительных услуг Организации, соответствующее решение фиксируется документально. Способ фиксирования Организация определяет самостоятельно в зависимости от вида услуги.

7.12. В случае согласия получателя финансовой услуги на получение дополнительной услуги Ответственный сотрудник подбирает наиболее выгодные варианты для получателя финансовой услуги.

7.13. Факт оказания каждой дополнительной услуги фиксируется документально. Способ фиксирования Организация определяет самостоятельно в зависимости от вида услуги.

7.14. После заключения договора об оказании финансовой услуги получателю финансовой услуги предоставляется полный пакет документов, в том числе:

7.14.1. Договор об оказании финансовой услуги;

7.14.2. Иные документы, подписанные получателем финансовой услуги, в целях получения финансовой услуги.

7.15. В случае наличия личного кабинета на сайте Организации доступ к пакету документов также предоставляется в нем.

8. ИСКЮЧЕНИЕ НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ПРАКТИК В РАМКАХ ЗАКЛЮЧЕННОГО ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ С ПОЛУЧАТЕЛЕМ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ

8.1. В рамках заключенного договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги не допускается применение недобросовестных практик.

8.2. При заключении договора об оказании финансовой услуги в целях дальнейшего получения необходимой информации получатель финансовой услуги информируется о способах взаимодействия.

8.3. Получатели финансовых услуг вправе взаимодействовать с Организацией путем направления обращений. Порядок работы с обращениями получателей финансовых услуг устанавливается Организацией в соответствии с внутренними документами Организации и на основании требований Базового стандарта защиты прав получателей финансовых услуг.

8.4. Для предоставления информации получателям финансовых услуг Организация использует согласованные с получателями финансовых услуг при заключении договора об оказании финансовой услуги информационные носители и каналы связи, включая, по крайней мере, телефонную и почтовую связь, а также сообщение информации через официальный сайт (при его наличии). Организация обеспечивает возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги по тем каналам связи, которые использовались им при заключении договора об оказании финансовой услуги.

8.5. Организация по договору займа обязана бесплатно (но не более одного раза по одному договору) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовых услуг по его требованию заверенные Организацией копии следующих документов (или обосновать невозможность их предоставления):

8.5.1. Подписанного сторонами документа, содержащего индивидуальные условия договора займа;

8.5.2. Подписанного получателем финансовых услуг заявления на предоставление займа;

8.5.3. Документа, подтверждающего выдачу получателю финансовых услуг займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа), для POS-микрозаймов – документа, подтверждающего перечисление денежных средств в пользу получателя финансовых услуг;

8.5.4. Согласий, предоставленных получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

8.5.5. Документа, подтверждающего полное исполнение получателем финансовых услуг обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

8.6. Документы предоставляются на основании обращения получателя финансовых услуг в порядке и сроки в соответствии с внутренними документами Организации.

8.7. В личном кабинете получателя финансовых услуг на сайте Организация обеспечивает доступ к следующей информации:

8.7.1. Индивидуальные условия договора займа, а в случае их изменения после заключения указанного договора – с учетом изменений, внесенных в договор займа;

8.7.2. График платежей по договору займа, а в случае его изменения - с учетом изменений;

8.7.3. Структура и размер текущей задолженности получателя финансовой услуги;

8.7.4. Информация о наличии просроченной задолженности по договору займа направляется получателю финансовых услуг бесплатно способом и в срок, которые предусмотрены договором займа, но не позднее семи дней с даты возникновения просроченной задолженности.

8.8. Конфиденциальность информации:

8.8.1. Организация гарантирует соблюдение тайны об операциях;

8.8.2. Все работники Организации обязаны соблюдать тайну об операциях получателей финансовых услуг, а также об иных сведениях, устанавливаемых Организацией, за исключением случаев, установленных федеральными законами;

8.8.3. Организация принимает меры, необходимые и достаточные для обеспечения выполнения обязанностей, предусмотренных федеральным законодательством и иными нормативными актами в соответствии с внутренними документами Организации;

8.8.4. Организация принимает меры по защите информации, получаемой, подготавливаемой, обрабатываемой, передаваемой и хранимой в автоматизированных системах, используемых некредитными финансовыми организациями, предусмотренные нормативными актами в соответствии с внутренними документами Организации.

9. СИСТЕМА МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА

9.1. Организация в целях исключения рисков недобросовестного поведения со стороны работников Организации устанавливает систему мотивации в соответствии с рекомендациями Банка России.

9.2. Организация при реализации системы мотивации персонала принимает во внимание помимо количественных показателей, связанных с объемом реализации финансовых инструментов и услуг, способы достижения данных показателей.

9.3. При выставлении личных планов для сотрудников Организации учитывается реальная обстановка на финансовом рынке (активность получателей финансовых услуг, тенденции развития рынка, объем выдачи займов, качество кредитного портфеля, уровень спроса и предложения финансовых услуг).

9.4. Политика Организации не может быть направлена исключительно на увеличение уровня долговой нагрузки получателей финансовых услуг.

9.5. При реализации системы мотивации персонала учитываются следующие факторы:

– Уровень знания нормативных актов, на основании которых Организация осуществляет свою деятельность;

– Уровень умения доступным языком объяснить получателям финансовых услуг финансовые термины, положения документов, в том числе разъяснения условий договора об оказании финансовых услуг;

– Доброжелательность, умение расположить к себе, поддержание корпоративного имиджа Организации, соблюдение правил делового стиля общения с получателями финансовых услуг, поддержание деловой репутации Организации;

– Полнота и достоверность информации, предоставляемой получателям финансовых услуг;

– Отсутствие во временном периоде, в течение которого применяются меры мотивации, фактов нарушения получателями финансовых услуг, принятых на обслуживание, обязательств перед Организацией по договорам об оказании финансовых услуг;

– Отсутствие во временном периоде, в течение которого применяются меры мотивации, жалоб со стороны получателей финансовых услуг на действия/бездействия конкретного работника, направленных в Организацию и/или надзорные инстанции.

9.6. Количественные показатели нарушений Стандарта и степень ущерба, нанесенного Организации нарушениями работниками Организации Стандарта, учитываются в качестве факторов, влияющих на снижение переменной части вознаграждения работников Организации.

10. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА

10.1. В целях обеспечения качества взаимодействия с получателями финансовых услуг и достаточности реализуемых мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг за исполнением работниками Организации требований Стандарта осуществляется контроль.

10.2. Общий контроль за исполнением требований Стандарта осуществляется руководителем Организации.

10.3. Приказом руководителя Организации назначается лицо, ответственное за реализацию требований Стандарта в деятельности Организации, соблюдение работниками Организации требований Стандарта (далее в настоящей главе – Ответственный сотрудник).

10.4. Обязанности Ответственного сотрудника могут быть возложены на любого работника Организации. В случае если обязанности Ответственного сотрудника возложены на руководителя Организации, то в отношении него требования п. 10.6.2, п. 10.9, п. 10.10 настоящего Стандарта не распространяются.

10.5. Ответственный сотрудник осуществляет контроль за исполнением требований Стандарта с помощью проведения следующих мероприятий:

10.5.1. Фиксирование и учет фактов нарушения требований настоящего Стандарта;

10.5.2. Проведение контрольных процедур;

10.5.3. Проведение обучений и проверки знаний для работников Организации в порядке, установленном внутренними документами Организации.

10.6. Ответственный сотрудник в рамках фиксирования и учета фактов нарушения требований настоящего Стандарта:

10.6.1. фиксирует факты нарушения требований Стандарта в журнале;

10.6.2. незамедлительно докладывает о выявленных фактах нарушения требований Стандарта руководителю Организации;

10.6.3. Осуществляет анализ выявленных фактов нарушения требований Стандарта и выносит предложения о применении мер, направленных на недопущение в дальнейшей деятельности Организации выявленных фактов.

10.7. Ответственный сотрудник в рамках проведения контрольных процедур инициирует периодические проверки, в том числе проверку «Тайный покупатель», проверку с привлечением третьих лиц и иные виды проверок.

10.8. Ответственный сотрудник в рамках проведения обучений и проверки знаний для работников Организации в порядке, установленном внутренними документами Организации, вправе:

10.8.1. Инициировать проведение дополнительных внутренних обучений для работников Организации;

10.8.2. Предлагать тему для проведения обучения и круг вопросов, рассматриваемых на обучении.

10.9. Ответственный сотрудник ежемесячно не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным, представляет на рассмотрение руководителя Организации органа информацию о результатах проведенных контрольных мероприятий по контролю за соблюдением требований настоящего Стандарта за указанный период путем предоставления отчета о соблюдении настоящего Стандарта. Форма отчета устанавливается Организацией.

10.10. Сроки, порядок и состав контрольных мероприятий определяются руководителем Организации по мотивированному предложению Ответственного сотрудника.

10.11. За несоблюдение требований настоящего Стандарта в отношении работников Организации, а также третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Организации, при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг, могут быть применены меры ответственности.

10.12. Предложение о применении мер ответственности выдвигается Ответственным сотрудником в результате анализа проведенных контрольных процедур

10.13. Состав применяемых мер ответственности определяется руководителем Организации по мотивированному предложению Ответственного сотрудника.

10.14. В отношении работников Организации, допустивших нарушение требований настоящего Стандарта, применяется дисциплинарная ответственность, предусмотренная трудовым законодательством. Меры ответственности могут быть применены вне зависимости от занимаемой должности, как в отношении руководства, так и в отношении операционных подразделений Организации.

10.15. В отношении третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Организации, применяется ответственность, предусмотренная гражданским законодательством. В случае серьезных нарушений требований настоящего Стандарта, таких как понижение уровня доверия получателей финансовых услуг к Организации, ухудшения деловой репутации Организации, возникновения правовых и регуляторных рисков, наступления неблагоприятных для Организации финансовых последствий поднимается вопрос о расторжении гражданско-правового договора и прекращении сотрудничества.

10.16. При назначении мер ответственности руководитель Организации учитывает степень не благоприятности наступивших негативных последствий для Организации, степень вины конкретного работника Организации или третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет Организации и иные существенные факты для решения данного вопроса.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Стандарт вступает в силу с момента его утверждения приказом руководителя Организации.

11.2. Стандарт должен пересматриваться на предмет соответствия требованиям законодательства и иных нормативных актов не реже одного раза в год.

11.3. Стандарт обновляется в связи с изменениями законодательства, а также по необходимости в связи с возникновением новых недобросовестных практик на финансовом рынке.

11.4. Стандарт в новой редакции утверждается приказом руководителя Организации.

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

ФИО работника	Должность работника	Дата ознакомления	Личная подпись
Карпаухева Н.О.	Зам. директор	03.04.2020	