УТВЕРЖДЕНО
Исполнительным директором Фонда
«Микрокредитная компания фонд развития
малого и среднего предпринимательства
ЗАТО Северск»
Приказ № 125 от 25.06.2026г.

Исполнительный директор Фонда

_____ И.В. Горбачевский

СТАНДАРТ

предложения и реализации финансовых услуг Фонда «Микрокредитная компания фонд развития малого и среднего предпринимательства ЗАТО Северск»

г. Северск, 2026г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт предложения и реализации финансовых инструментов и услуг (далее – Стандарт), разработан Фондом «Микрокредитная компания фонд развития малого и среднего предпринимательства ЗАТО Северск» (далее – Фонд), в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, подзаконными нормативными документами Правительства Российской Федерации и Банка России, 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 (утв. Банком России, Протокол № КФНП-14 от 07.05.2026 года) (далее – Базовый стандарт защиты прав получателей финансовых услуг), Базовыми и Внутренними стандартами саморегулируемой организации (далее – СРО), членом которой является Фонд, рекомендательными Письмами Банка России, с учетом основных положений разработанной Банком России Концепции противодействия недобросовестным действиям на финансовом рынке и обобщения лучших практик микрофинансовых организаций по продвижению, реализации и сопровождению услуг на рынке микрофинансирования.

1.2. Настоящий Стандарт устанавливает требования к Фонду и его сотрудникам, которыми они должны руководствоваться в процессе предложения, реализации, сопровождения финансовых услуг физическим и юридическим лицам, распространении о них информации.

Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов физических и юридических лиц, являющихся получателями финансовых услуг, оказываемых Фондом и третьими лицами, действующими в качестве агентов Фонда, и устанавливает требования, которыми Фонд должен руководствоваться при осуществлении деятельности по предложению, продвижению, реализации и сопровождению своих финансовых услуг.

1.3. Стандарт обязателен к применению Фондом вне зависимости от ее членства в саморегулируемой организации и действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации, включая нормативные акты Банка России.

1.4. Фонд обязан включать в договор с третьим лицом, действующим по ее поручению, от ее имени и за ее счет, положения, обязывающие такое третье лицо соблюдать требования настоящего Стандарта.

1.5. Фонд обязан обеспечить соблюдение требований настоящего Стандарта третьим лицом, действующим по его поручению, от его имени и за его счет, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности.

1.6. В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения.

Финансовая услуга Фонда – услуга, оказываемая микрофинансовой организацией, в том числе связанная с выдачей микрозаймов получателю финансовой услуги, в формах и пределах, установленных законодательством Российской Федерации.

Получатель финансовой услуги - физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя или плательщика налога на профессиональный доход (самозанятого), или юридическое лицо, обратившееся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Реклама финансовых услуг – информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке. Реклама и иные предложения, адресованные неопределенному кругу лиц, рассматриваются как *приглашение делать оферты*, если иное прямо не указано в предложении.

Предложение (оферта) финансовых услуг – адресованная лицу или кругу лиц информация, направленная на побуждение к заключению с Фондом договоров на оказание финансовых услуг.

Публичная оферта – содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется.

Обращение – направленное в Фонд получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа - заявление,

жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

Официальный сайт Фонда – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), содержащий информацию о деятельности Фонда, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Фонду.

Мотивация – осуществление Фондом мер, направленных на побуждение руководителя, органов управления Фонда, учредителя, работников Фонда к активным действиям по расширению предложения финансовых услуг, повышению качества продаж, снижению рисков деятельности Фонда, увеличению положительного социального эффекта деятельности Фонда.

Риск – сочетание вероятности и последствий наступления неблагоприятных событий, влекущих, в частности, снижение дохода, увеличение расходов, нанесение вреда деловой репутации.

1.7. Иные понятия и термины гражданского права и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Стандарте, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

2. ЦЕЛИ ПРИМЕНЕНИЯ СТАНДАРТА

Настоящий Стандарт принят в целях:

2.1. обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Фондом (в том числе посредством действий третьих лиц, привлекаемых Фондом в качестве агентов);

2.2. предупреждения недобросовестных практик взаимодействия Фонда, его учредителя (участника), органов управления и контроля, работников с получателями финансовых услуг;

2.3. повышения информационной открытости рынка микрофинансирования в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Фонда;

2.4. повышения качества финансовых услуг, оказываемых Фондом (в том числе посредством действий третьих лиц, привлекаемых Фондом в качестве агентов);

2.5. повышения доверия к Фонду и рынку микрофинансирования в целом получателей ее финансовых услуг.

3. ПРИНЦИПЫ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

3.1. В процессе предложения и реализации финансовых услуг Фонд обеспечивает соблюдение следующих принципов:

- презумпция неосведомленности получателя финансовой услуги;
- объективность информации о финансовой услуге или финансовом инструменте и обеспечение свободы воли получателя финансовой услуги;
- полнота предоставления информации;
- информационная доступность;
- обеспечение обратной связи с получателем финансовой услуги;
- соблюдение корпоративных норм и этических правил.

3.2. Презумпция неосведомленности потребителя означает, что при предоставлении финансовой услуги Фонд действует, исходя из предположения, что получатель финансовой услуги не знает и не обязан знать все те условия финансовой услуги, которые определяют ее содержание, условия предоставления, стоимость, риски, возможные последствия.

В связи с этим, Фонд при предоставлении финансовой услуги максимальную полноту и доступность информации, помогает получателю финансовой услуги оценить свое финансовое положение, уровень платежеспособности, риски.

Исполнительный директор Фонда определяет своим приказом лицо (круг лиц), в чьи обязанности входит разъяснение получателю финансовой услуги положений действующего законодательства, стандартов, условий договора, способов обратной связи с Фондом.

3.2. Объективность информации о финансовой услуге или финансовом инструменте и обеспечение свободы воли получателя финансовой услуги означает:

3.2.1. недопустимость навязывания финансового инструмента: Фонд не вправе обуславливать оказания одних финансовых услуг обязательным приобретением иных финансовых услуг, за исключением случаев, если это является необходимым условием для законного приобретения финансовой услуги;

3.2.2. недопустимость навязывания получателю финансовых услуг невыгодных для него условий, не относящихся к предмету заключаемого с ним договора, либо услуг, в получении которых получатель финансовых услуг не заинтересован;

3.2.3. недопустимость оказания психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

3.2.4. недопустимость использования информации, приемов и методов работы с получателем финансовой услуги, которые могут ввести его в заблуждение относительно свойств, выгод и преимуществ, предлагаемых Фондом финансовой услуги;

3.2.5. недопустимость передачи Фондом в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;

3.2.6. недопустимость побуждения получателя финансовой услуги к заключению иного договора микрозайма с целью возврата первоначального микрозайма, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;

3.2.7. недопустимость премирования работников Фонда за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг, либо на увеличение числа заключенных с одним и тем же получателем или аффилированными получателями договоров путем дробления на несколько договоров запрошенной получателем финансовых услуг суммы микрозайма, либо применения иных недобросовестных практик;

3.2.8. надлежащее информирование получателя обо всех нюансах предлагаемого финансовой услуги, в том числе:

- об индивидуальных характеристиках данного финансовой услуги;
- о непосредственной структуре расходов, связанных с приобретением данной финансовой услуги (то есть видах расходов, порядке и способе их формирования);
- о прекращении владения финансовой услугой, в том числе порядке возврата предоставленных денежных средств и процентов за пользование ими, а также связанных с прекращением владением финансовой услугой издержек;
- 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.

3.2.9. информирование получателя финансовой услуги о способах защиты его прав, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о праве получателя финансовой услуги при возникновении спорных ситуаций направить жалобу (обращение), в том числе в СРО, в Банк России.

3.3. С целью обеспечения полноты представления информации Фонд обязан предоставлять получателю финансовой услуги следующие сведения:

3.3.1. полное и (при наличии) сокращенное наименование Фонда, адрес и режим работы Фонда в пределах места его нахождения, адреса и режим работы обособленных подразделений Фонда (при наличии таковых), контактный телефон, по которому осуществляется связь с Фондом, официальный сайт Фонда (за исключением случаев, когда наличие официального сайта не является обязательным), информацию об используемом Фондом товарном знаке (при наличии), о факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности, о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций, о членстве в СРО (включая информацию о дате приема в члены СРО), об исключении из СРО (включая информацию о дате исключения из членов СРО), а также текст настоящего Стандарта, тексты Базовых стандартов и Стандартов, принятых СРО, членом которой состоит Фонд;

3.3.2. о финансовых услугах и дополнительных услугах Фонда, в том числе оказываемых за дополнительную плату;

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

3.3.4. 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;

3.3.5. о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;

3.3.6. о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в СРО и в Банк России;

3.3.7. о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг).

3.4. Фонд предоставляет информацию о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги, в том числе:

3.4.1. информацию о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги;

3.5. Принцип информационной доступности означает, что информация, указанная в пунктах 3.3 – 3.4 настоящего Стандарта, предоставляется получателю финансовой услуги:

3.5.1. во всех местах оказания финансовых услуг Фонда и в сети Интернет (также на официальном сайте Фонда),

3.5.2. на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;

3.5.3. бесплатно;

3.5.4. посредством согласованных с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги информационных носителей и каналов связи, включая, по крайней мере, телефонную и почтовую связь, а также посредством сообщения информации через официальный сайт Фонда. Фонд обязан обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги по тем каналам связи, которые использовались получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги;

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

3.5.6. в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, Фонд обязан обеспечить, 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;

3.5.7. в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;

3.5.8. в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормами;

3.5.9. Фонд обеспечивает круглосуточную доступность своего официального сайта получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения, информация на сайте не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовых услуг с ее содержанием без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем прикладное общедоступное бесплатное программное обеспечение для просмотра веб-страниц в сети Интернет. Суммарная длительность перерывов в работе сайта не должна превышать 4 (четырех) часов в месяц.

Официальный сайт Фонда должен содержать раздел, описывающий структуру сайта;

3.6. С целью обеспечения обратной связи с получателем финансовой услуги Фонд:

- указывает в договоре с получателем финансовых услуг Фонда и размещает на официальном сайте в сети Интернет свои наименование и контактные данные, указанные в подпункте 1 пункта 3.3 настоящего Стандарта, наименование и контактные данные СРО, членом которой он является,

- указывает в договоре способы взаимодействия с получателем финансовых услуг;

- назначает лицо, ответственное за регистрацию обращений получателей финансовых услуг в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав получателей финансовых услуг и контроль своевременности их рассмотрения и ответа получателям финансовых услуг;

- устанавливает порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг;

- устанавливает стандарт качества обслуживания клиентов;

- устанавливает систему мотивации работников, стимулирующих улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг;

- регулярно обновляет информацию, сохраняя ее актуальность.

3.7. Основные принципы предложения финансовых инструментов должны содержаться во внутреннем документе Фонда, регламентирующем выдачу микрозаймов получателям финансовых услуг Фонда.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДЛОЖЕНИЮ И РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

4.1. Предложение финансовой услуги может осуществляться Фондом в устной форме (в том числе с использованием телефонной связи), письменной и (или) электронной форме, в том числе посредством сети Интернет), или иных средств электронной коммуникации.

4.2. В рамках предложения финансовой услуги Фонда представляет получателю следующую информацию:

- наименование Фонда, его адрес и иные сведения о нем, указанные в подпункте 1 пункта 3.3 настоящего Стандарта;

- фамилию, имя, должность работника, осуществляющего соответствующее предложение (при личном общении с получателем финансовой услуги).

Предоставление указанной в настоящем пункте информации может осуществляться устно при личном общении (в том числе с использованием телефонной связи) с получателем, или посредством ее включения в текст направляемого сообщения, либо, в случаях наличия соответствующего соглашения между Фондом и получателем финансовой услуги, иным способом, в том числе путем направления сообщения с заранее согласованного адреса электронной почты, номера телефона, иного коммуникационного адреса.

4.3. Информирование получателя о финансовой услуге осуществляется посредством предоставления ему проекта договора о предоставлении финансовой услуги и всех сопутствующих договору документов.

4.4. Фонд не обязан представлять информацию (часть информации) о предлагаемой финансовой услуге в том случае, если получатель лично выразил отказ от получения соответствующей информации (части информации).

При предложении Фондом финансовой услуги, информация о которой ранее уже предоставлялась получателю, повторное предоставление данной информации не требуется, за исключением случаев, если с момента предыдущего предоставления информации она существенно изменилась или получатель требует предоставить ее повторно.

4.5. Фонд обязан иметь внутренние документы, регламентирующие порядок выдачи микрозаймов (Правила предоставления микрозаймов) и предоставления иных финансовых услуг.

4.6. Фонд предоставляет заем:

4.6.1. на основании заявления/ заявки/ анкеты получателя финансовой услуги на предоставление микрозайма;

4.6.2. при условии проведения оценки платежеспособности клиента;

4.6.3. при отсутствии оснований для отказа в принятии заявления или заключения договора микрозайма, предусмотренных внутренними документами и законодательством Российской Федерации.

4.7. Проценты за пользование денежными средствами, выданными получателю финансовых услуг на основании договора микрозайма, должны начисляться со дня, следующего за днем выдачи микрозайма и по день возврата микрозайма включительно (за исключением случаев погашения микрозайма в день его выдачи).

4.8. Фонд хранит внутренние документы, содержащие условия выдачи микрозаймов, а также копии договоров, заявлений и документов, подтверждающих выдачу и возврат микрозайма, в течение 5 лет с момента заключения договора (а в отношении документа, подтверждающего полное исполнение обязательств — с момента прекращения обязательств получателем финансовой услуги по соответствующему договору), либо с даты уступки прав требования по договорам.

4.9. Договор микрозайма должен содержать QR-код шириной не менее чем 20 мм, содержащий следующую информацию:

4.9.1. наименование микрофинансовой организации, ее номер в государственном реестре микрофинансовых организаций, контактный номер телефона;

4.9.2. ссылка (сетевой адрес) на страницу сайта в сети Интернет, содержащую Правила предоставления микрозаймов, утвержденные органом управления микрофинансовой организации;

4.9.3. ссылка (сетевой адрес) на официальный сайт микрофинансовой организации;

4.9.4. ссылка (сетевой адрес) на сайт в сети Интернет СРО микрофинансовых организаций, членом которой является микрофинансовая организация, а также ссылка (сетевой адрес) на страницу сайта этой СРО в сфере финансовых рынков, содержащую форму для подачи жалоб и обращений;

4.9.5. ссылка (сетевой адрес) на официальный сайт Банка России www.cbr.ru в сети Интернет на страницу интернет-приемной Банка России;

4.9.6. ссылка (сетевой адрес) на личный кабинет получателя финансовой услуги (при его наличии);

4.9.7. ссылка (сетевой адрес) на страницу сайта в сети Интернет Федеральной службы судебных приставов, содержащую форму для подачи жалоб и обращений на нарушение прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц, возникшей из денежных обязательств.

4.10. Операции по выдаче микрозаймов осуществляются в соответствии с Базовым стандартом совершения операций.

4.11. В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 9 Федеральных законов от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» Фонд вправе осуществлять наряду с микрофинансовой деятельностью иную деятельность с учетом ограничений, установленных законодательством и учредительными документами Фонда, в том числе оказывать иные услуги, а также выдавать иные займы юридическим лицам и физическим лицам по договорам микрозайма, исполнение обязательств по которым обеспечено ипотекой, с учетом ограничений, установленных статьей 12 указанного Федерального закона, и иные микрозаймы юридическим лицам, являющимся субъектами малого и среднего предпринимательства или имеющим статус микрофинансовой организации, кредитного потребительского кооператива, сельскохозяйственного кредитного потребительского кооператива, ломбарда, а также юридическим лицам, являющимся аффилированными лицами микрофинансовой организации, в порядке, установленном федеральными законами и учредительными документами;

Если Фонд реализует это право, порядок выдачи иных займов (то есть займов, не являющихся микрозаймами) определяется внутренними нормативными документами Фонда.

В случае отсутствия таковых, при выдаче иных займов применяется порядок и процедуры, аналогичные применяемым при выдаче микрозаймов:

1) предоставление получателю финансовой услуги информации об условиях выдачи займа, а также иной необходимой получателю финансовых услуг информации;
2) прием и рассмотрение заявления на получение займа;
3) оценка платежеспособности получателя финансовой услуги;
4) принятие решения о выдаче займа;
5) информирование получателя финансовой услуги о принятом решении;
6) заключение договора займа с получателем финансовой услуги;
7) выдача денежных средств получателю финансовой услуги по договору займа.

Фонд принимает решение о выдаче займа на основании предоставленной получателем финансовой услуги информации и проведенной оценки платежеспособности и предлагаемых заявителем мер обеспечения возврата суммы займа.

4.12. Если Фонд осуществляет привлечение и обслуживание клиентов в офисе, он обязан:

4.12.1. обеспечить соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечить наличие освещения и отопления,

4.12.2. обеспечить оборудование офиса инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг;

4.12.3. обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг:

- разместить информацию для получателя финансовых услуг;

- обеспечить работников Фонда, очно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

- обеспечить возможность заключения в офисе Фонда договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг, в том числе получателями с ограниченными возможностями с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

4.13. Фонд обязан обеспечить указанные возможности не только в головном офисе организации, но и в ее дополнительных офисах и иных местах обслуживания клиентов.

4.14. Если Фонд использует агентские услуги, Фонд обязан обеспечить соблюдение агентами правил обслуживания клиентов, обязательных для соблюдения работниками Фонда.

4.15. В случае предоставления микрофинансовой организацией иных финансовых услуг (например, услуг платежного агента, банковского платежного агента) Фонд принимает внутренние нормативные документы, регулирующие условия и порядок осуществления указанных финансовых услуг.

4.16. Предложение финансовых услуг может осуществляться Фондом с использованием памяток, графиков, расчетов, на бумажном носителе и (или) в электронной форме, видео- и иных материалов, которые могут наглядным образом продемонстрировать финансовые услуги.

4.17. Фонд при предложении финансовой услуги следует обратить внимание получателя финансовой услуги о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги, в том числе:

4.17.1. информацию о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги;

4.18. При предложении Фондом финансовой услуги не допускается обещание льготных условий, отличных от стандартных условий договоров;

4.19. Фонд вправе одновременно предлагать получателю финансовой услуги несколько видов финансовых услуг (если таковые имеются), в том числе предоставлять данные и характеристики, позволяющие сравнивать различные финансовые услуги, которые могут удовлетворить требования получателя в финансовой услуге.

4.20. Фонд не вправе взимать с получателя финансовой услуги оплату за предоставляемую ему информацию при предложении финансовой услуги, если иное не установлено действующими на момент предоставления финансовой услуги внутренними документами Фонда.

4.21. В течение 3 лет с момента заключения договора микрозайма Фонд обязан бесплатно предоставить заемщику по его требованию заверенные копии: подписанного договора, заявления на заем, документа, подтверждающего выдачу денег, а также документа, подтверждающего полное исполнение обязательств по договору. Срок предоставления таких копий составляет 14 календарных дней (а справки о полном погашении — 1 рабочий день) с даты регистрации запроса.

4.22. В случае нарушения сроков возврата микрозайма Фонд направляет заемщику претензию для разрешения спора в досудебном порядке. В претензии указываются: сведения о Фонде, размер и структура задолженности, способы оплаты, последствия неисполнения и способы внесудебного разрешения спора. Фонд и заемщик вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, включая претензионный порядок, медиативные процедуры и переговоры, а также взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг (Финансовым уполномоченным).

4.23. Все требования данного раздела Стандарта обязательны к исполнению не только сотрудниками Фонда, но и третьими лицами - агентами, привлекаемыми Фондом для реализации финансовых услуг.

5. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФОНДОМ ИНФОРМАЦИИ РЕКЛАМНОГО ХАРАКТЕРА О СВОЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

5.1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

5.2. Фонд вправе выбрать форму, способ и средства рекламирования своих финансовых услуг с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации, Базовых стандартов и настоящего Стандарта.

Информация рекламного характера должна быть оформлена таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателя финансовой услуги и (или) не эксплуатировать недостаток у получателя финансовой услуги опыта и знаний.

5.3. Информация рекламного характера не должна содержать каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений, или заявлений, 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.

5.4. При использовании интернет-рекламы Фонд не вправе:

- использовать фирменное наименование и (или) товарный знак иной микрофинансовой организации в качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы в сети Интернет;
- не должна применять маскировку официального сайта под официальный сайт другой микрофинансовой организации, обнародованный ранее;
- 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 Интернет, и (или) для совершения иных действий, связанных с такой информацией (браузерные плагины).

6. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РАБОТНИКОВ ФОНДА С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

6.1. Работники Фонда при взаимодействии с получателями финансовых услуг обязаны:

- называть свои должность, фамилию, имя и отчество,
- обслуживать получателя финансовых услуг оперативно и качественно,
- общаться тактично, вежливо, доброжелательно, уважительно, не навязывать свою точку зрения и не спорить с клиентом, слушать получателя финансовых услуг, по возможности учитывать его просьбы, вопросы и замечания;
- разъяснять, в случае необходимости, сложные вопросы и профессиональные термины;
- предпринимать меры к недопущению конфликтных ситуаций с получателем финансовых услуг.

6.2. При работе с обращениями получателей финансовых услуг работники Фонда руководствуются «Положением о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг» Фонда.

6.3. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, Фонд обязан предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом Фонд 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) избегания 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.

6.4. Фонд обязан обеспечивать обучение своих сотрудников в соответствии с Планом обучения, утверждаемым исполнительным директором Фонда, и в соответствии с внутренним документом Фонда, предусматривающим:

- порядок определения перечня должностей сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;
- порядок проведения обучения сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;
- требования к периодичности прохождения соответствующих обучающих мероприятий сотрудниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;
- порядок проведения проверок квалификации сотрудников Фонда, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы;
- способ фиксации результатов обучения сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

6.5. Сотрудники Фонда, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного пунктом 6.4 настоящего Стандарта.

Сотрудники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только совместно с сотрудником, уже прошедшим обучение, и под его непосредственным контролем, на условиях, определенных внутренними документами Фонда.

7. ОБЯЗАННОСТИ АГЕНТОВ, ПРИВЛЕКАЕМЫХ ФОНДОМ ДЛЯ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

7.1. Агент, осуществляющий предложение, реализацию и сопровождение финансовых услуг Фонда, обязан следовать нормам законодательства, Базовым и Внутренним стандартам СРО, членом которой состоит Фонд, нормам устава и требованиям внутренних документов Фонда, а также условиям заключенного им с Фондом агентского договора.

По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от своего имени и за счет Фонда, приобретает права и становится обязанным агент, хотя бы Фонд и был назван в сделке или вступила с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки.

По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от имени и за счет Фонда, права и обязанности возникают непосредственно у Фонда.

7.2. В процессе предложения, реализации и сопровождения финансовых услуг Фонда агент обязан соблюдать права получателей финансовых услуг Фонда, установленные законодательством, Базовыми и Внутренними стандартами СРО, членом которой состоит Фонд, уставом и внутренними документами Фонда.

7.3. Агент не вправе использовать персональные данные получателей финансовых услуг Фонда с нарушением целей их обработки.

7.4. В ходе исполнения агентского договора агент обязан представлять Фонду отчеты в порядке и в сроки, которые предусмотрены договором. При отсутствии в договоре соответствующих условий отчеты представляются агентом по мере исполнения им договора либо по окончании действия договора.

Если агентским договором не предусмотрено иное, к отчету агента должны быть приложены необходимые доказательства расходов, произведенных агентом за счет принципала.

7.5. Если Фонд имеет возражения по отчету агента, он сообщает о них агенту в течение тридцати дней со дня получения отчета, если соглашением сторон не установлен иной срок. В противном случае отчет агента считается принятым.

7.6. Агент несет ответственность за нарушение требований законодательства, Базовых и Внутренних стандартов СРО, а также условий заключенного между ним и Фондом договора, при наличии вины. В этом случае он обязан возместить причиненные Фонду убытки.

7.7. Агентским договором может быть предусмотрено обязательство агента не заключать с другими принципалами аналогичных агентских договоров, которые должны исполняться на территории, полностью или частично совпадающей с территорией, указанной в договоре с Фондом.

7.8. Положения данного раздела настоящего Стандарта закрепляются в договоре между Фондом и агентом.

8. МАТЕРИАЛЬНАЯ И НЕМАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ СОБЛЮДЕНИЯ РАБОТНИКАМИ ФОНДА И ПРИВЛЕЧЕННЫМИ АГЕНТАМИ НАСТОЯЩЕГО СТАНДАРТА И КОНТРОЛЬ ЗА ЕГО ИСПОЛНЕНИЕМ

8.1. Исполнительный директор Фонда контролирует соблюдение работниками Фонда и привлеченными агентами требований настоящего Стандарта. Контроль осуществляется посредством анализа периодических отчетов, составляемых работниками Фонда и привлеченными ею агентами, а также посредством анализа поступающих обращений получателей финансовых услуг и принятых по ним мер.

8.2. За нарушение требований настоящего Стандарта исполнительный директор Фонда может применить к виновному работнику следующие меры:

- предупреждение;
- замечание;
- выговор;
- уменьшение переменной части вознаграждения (премии);
- иные меры дисциплинарной ответственности, вплоть до увольнения, если допущено грубое и (или) неоднократное нарушение норм Стандарта.

8.3. За добросовестное исполнение работником требований настоящего Стандарта в течение календарного квартала исполнительный директор Фонда вправе:

- увеличить сумму переменной части вознаграждения работнику (премировать работника) в порядке и в пределах, установленных внутренними документами Фонда.
- повысить работника в должности согласно штатному расписанию Фонда.

8.4. Информация, включающая сведения о размерах премий, вознаграждений, иных мерах стимулирования, составляет коммерческую тайну и не подлежит раскрытию третьим лицам и организациям.

8.5. Работнику Фонда информация, составляющая коммерческую тайну, предоставляется в объеме, необходимом для качественного и своевременного выполнения порученных ему работ.

8.6. В Фонде может быть разработано положение о премировании работников с учетом взятых работниками на себя повышенных обязательств и их достижением (с учетом KPI).

8.7. Размер и порядок поощрения привлеченных по агентскому договору лиц определяется индивидуально в договоре, заключенном ими с Фондом.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящий Стандарт применяется к правоотношениям микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг, возникшим после вступления его в силу.

Если правоотношения возникли до вступления в силу настоящего Стандарта, его положения применяются к тем правам и обязанностям, которые возникли после его вступления в силу.

9.2. Требования настоящего Стандарта обязательны для исполнения всеми работниками Фонда и агентами, а также привлеченными агентом работниками.

9.3. Внесение изменений и дополнений в настоящий Стандарт утверждается Приказом единоличного исполнительного директора Фонда.