

Приложение
к приказу директора Кировского
областного фонда поддержки малого
и среднего предпринимательства
(микрокредитная компания)
от «26» февраля 2021 г. № 11

СТАНДАРТ
предложения и реализации финансовых инструментов и услуг
Кировского областного фонда поддержки малого
и среднего предпринимательства (микрокредитная компания)

1. Общие положения

1.1. Стандарт предложения и реализации финансовых инструментов и услуг Кировского областного фонда поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания) (далее – Стандарт) разработан с учетом Концепции противодействия недобросовестным действиям на финансовом рынке, рекомендаций Банка России и в соответствии с требованиями действующего законодательства, а именно Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», 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 (протокол от 22.06.2017 № КФНП-22).

1.2. Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов физических и юридических лиц, являющихся получателями финансовых услуг, оказываемых Кировским областным фондом поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания) (далее - Фонд) и третьими лицами, действующими в качестве агентов Фонда, и устанавливает требования, которыми руководствуются сотрудники и третьи лица, привлекаемые Фондом в качестве агентов, при предложении и реализации финансовых услуг.

1.3. Настоящий Стандарт принят в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Фондом;
- предупреждения недобросовестных практик при взаимодействии с получателями финансовых услуг;
- повышения информационной открытости рынка микрофинансирования в Российской Федерации, а также повышение уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Фонда и о непосредственном содержании предлагаемых финансовых услуг;
- повышение качества финансовых услуг, оказываемых Фондом.

2. Основные термины, определения и сокращения

2.1. В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения:

СРО – Саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

Кировский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания) – микрофинансовая организация, осуществляющая микрофинансовую деятельность, сведения о которой внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.07.2010г № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Официальный сайт Фонда – сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Фонда, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Фонду (<https://kfpp.ru/>).

Получатель финансовой услуги – физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» или юридическое лицо, обратившееся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Агент – третье лицо, действующее по поручению и за счет Фонда, на основании гражданско-правового договора в целях оказания Фондом финансовых услуг в виде предоставления микрозаймов.

Финансовые услуги – услуги, по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг, оказываемые Фондом.

Предложение финансовых инструментов и услуг – адресованная получателю финансовой услуги информация, направленная на побуждение к заключению с Фондом договоров на оказание финансовых услуг.

Место оказания финансовой услуги – место нахождения Фонда, в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги.

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 Фондом финансовых услуг.

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

3. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги

3.1. В местах оказания финансовых услуг, в том числе на официальном сайте Фонд размещает следующую информацию:

- 1) полное и сокращенное наименование Фонда;
- 2) адрес Фонда в пределах места его нахождения;
- 3) адреса обособленных подразделений Фонда (при наличии);
- 4) режим работы Фонда и его обособленных подразделений (при наличии);
- 5) контактный телефон, по которому осуществляется связь с Фондом;
- 6) официальный сайт Фонда;
- 7) информацию об используемом Фондом товарном знаке (при наличии);
- 8) о фактах привлечения Фондом к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности;
- 9) о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций;
- 10) о членстве в СРО (включая информацию о дате приема в члены СРО);

11) об исключении из СРО (включая информацию о дате исключения из членов СРО);

12) 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», утвержденного Банком России (протокол от 22.06.2017 № КФНП-22);

13) о финансовых услугах и дополнительных услугах Фонда, в том числе оказываемых за дополнительную плату;

14) 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;

15) 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, в том числе 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;

16) о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;

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

18) 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);

19) о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг;

20) о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения получателя финансовых услуг.

3.2. Информация, указанная в пункте 3.1 настоящего Стандарта, доводится Фондом до всех получателей финансовых услуг:

- на равных правах и в равном объеме;

- бесплатно;

- на русском языке;

- в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). При этом не допускается искажение информации, приводящей к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги. В частности, Фонд обеспечивает, чтобы предоставляемая получателям финансовых услуг информация и содержание документов были понятны и доступны получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов;

- в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;

- при предоставлении информации на бумажном носителе, 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.

3.3. Информация, указанная в пункте 3.1 настоящего Стандарта, утверждается приказом директора Фонда. Актуальность и достоверность информации обеспечивает начальник кредитного отдела Фонда.

3.4. Для предоставления информации получателю финансовой услуги Фонд использует согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги информационные носители и каналы связи, включая телефонную и почтовую связь, а также сообщение информации через официальный сайт Фонда.

3.5. Фонд обеспечивает наличие специальной версии официального сайта для слабовидящих.

Официальный сайт Фонда содержит раздел, описывающий структуру сайта, позволяющий в доступной форме определить местонахождение каждой страницы официального сайта в этой структуре.

Информация, размещаемая на официальном сайте Фонда, отвечает следующим требованиям:

- круглосуточно доступна получателю финансовой услуги на русском языке для ознакомления и использования, без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и без иных ограничений;

- доступна получателю финансовой услуги с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;

- информация не зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовой услуги с ее содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение. Доступ к информации, размещенной на официальном сайте Фонда, не обусловлен требованием регистрации получателя финансовой услуги или предоставления им персональных данных, а также требованием заключения им лицензионных или иных соглашений.

3.6. Фонд выбирает форму, способ и средства рекламирования своих услуг с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и 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 (протокол от 22.06.2017 № КФНП-22).

Информация рекламного характера предоставляется на основе следующих принципов: добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

Информация рекламного характера:

- оформляется Фондом таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателя финансовой услуги и (или) не эксплуатировать недостаток у получателя финансовой услуги опыта и знаний;

- не содержит 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.

3.7. Особенности интернет-рекламы.

Фонд как рекламодатель:

- не использует фирменное наименование и (или) товарный знак иной микрофинансовой организации в качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- в целях недопущения предоставления получателю финансовой услуги недостоверной информации не применяет маскировку официального сайта (клоакинг) под официальный сайт другой микрофинансовой организации, обнародованный ранее;

- не 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).

4. Правила взаимодействия Фонда с получателями финансовых услуг

4.1. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, Фонд предоставляет получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения.

4.2. В деятельности Фонда не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

а) передача 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;

б) оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

в) предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение;

г) стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;

д) премирование работников Фонда за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

4.3. При реализации финансовых услуг Фондом не допускается раскрытие персональных данных получателей финансовых услуг с нарушением законодательства Российской Федерации, а так же сведений, составляющих его частную жизнь.

4.4. Сотрудники Фонда (агенты) обязаны соблюдать установленные законодательством требования по защите конфиденциальной информации, получаемой в ходе оказания финансовых услуг.

5. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офиса Фонда. Требования к работникам Фонда, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг

5.1. Фонд обеспечивает соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечивает наличие освещения и отопления, а также оборудование офиса инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг.

5.2. Фонд обеспечивает соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

5.2.1. В офисе Фонда, в котором осуществляется заключение договоров об оказании финансовых услуг, должна размещаться информация, указанная в пункте 3.1 настоящего Стандарта;

5.2.2. Работники Фонда, очно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг

средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

5.2.3. В офисе Фонда должна быть обеспечена возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг;

5.2.4. В офисе Фонда обеспечивается возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых получателем финансовой услуги, возможность печати документов, содержащих информацию, указанную в пункте 3.1 настоящего Стандарта, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о финансовой услуге наравне с другими лицами.

5.3. Работник Фонда, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь высшее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Фонда, а также 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.

6. Принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

6.1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Фонде назначается ответственный сотрудник по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг (далее – лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг).

Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг назначается приказом единоличного исполнительного органа Фонда (далее – директор Фонда) и рассматривает обращения получателей финансовых услуг в соответствии с порядком, установленным в разделах 7 – 9 настоящего Стандарта.

6.2. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг имеет право:

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

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

- в случае необходимости при принятии решения по обращениям получателей финансовых услуг выносить вопрос на рассмотрение директора Фонда.

Контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг осуществляет директор Фонда. Данный контроль осуществляется с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

6.3. Ответ на обращение подписывается директором Фонда или иным уполномоченным лицом.

7. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

7.1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Фонд направляет по адресу, предоставленному ему получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Фонд направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Фонду получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги.

7.2. Фонд отвечает на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, указанных в пункте 7.3 настоящего Стандарта.

7.3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Фонд вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

- для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

- для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

7.4. Обращение может быть направлено в Фонд по электронной почте в виде скан-копий.

7.5. В случае возникновения у Фонда сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Фонд информирует получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

7.6. Фонд в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, информирует получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

7.7. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:

7.7.1. В отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, физическим лицом, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход»):

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

7.7.2. В отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом:

- полное наименование и место нахождения юридического лица;
- подпись уполномоченного представителя юридического лица.

7.8. Получателем финансовой услуги рекомендуется указывать в обращении следующую информацию и документы (при наличии):

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Фондом;

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

- должность, фамилию, имя, отчество (при наличии) работника Фонда, 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.

7.9. Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки:

в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, физическим лицом, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» 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;

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Фонда, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

7.10. Фонд рассматривает обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 7.9 настоящего Стандарта.

7.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования судебного решения.

7.12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Фондом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, СРО, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

8. Прием и регистрация обращений. Сроки рассмотрения обращений

8.1. Фонд принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, по электронной почте, доставленные лично или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу Фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц и (или) на официальном сайте Фонда.

8.2. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня регистрируется в «Журнале регистрации обращений», в котором содержатся следующие сведения по каждому обращению:

- дата регистрации и входящий номер обращения;
- в отношении физических лиц, зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей, физических лиц, применяющих специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» – фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;
- предмет обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- указание на регистрационный номер и дату ответа на обращение.

8.3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, составляет ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений».

В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, обязано в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.

При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, Фонд рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

8.4. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с Фондом подлежит рассмотрению Фондом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

9. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение

9.1. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, рассматривает обращение, подготавливает проект ответа на поступившее обращение, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Фондом по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы).

Решение по обращению получателя финансовых услуг принимает директор Фонда или иное уполномоченное лицо.

9.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Фонда, направленный в соответствии с пунктом 8.3 настоящего Стандарта, лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

В случае невозможности удовлетворить обращение, Фонд вправе предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

9.3. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, по электронной почте или, по усмотрению Фонда, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

10. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг

10.1. Фонд предоставляет в СРО, по требованию СРО, но не чаще чем 4 раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

- количество поступивших обращений;
- предмет обращений;
- результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

10.2. Фонд использует обращения в целях анализа качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

11. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров

11.1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, Фонд доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем гражданско-правовом договоре, по выбору Фонда претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

11.2. В претензии, направляемой Фондом, должна быть указана следующая информация:

- наименование Фонда и сведения, достаточные для его идентификации;
- размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
- способ(ы) оплаты задолженности;
- последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
- способы внесудебного разрешения спора.

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

12. Обязанности третьих лиц, привлекаемых Фондом для предложения и реализации финансовых инструментов и услуг

12.1. Агенты, осуществляющие предложение, реализацию и сопровождение финансовых услуг Фонда обязаны соблюдать требования настоящего Стандарта, а так же нести ответственность за его несоблюдение.

12.2. Агенты не вправе осуществлять предложения, реализацию и сопровождение финансовых услуг Фонда на условиях, ущемляющих права получателей финансовых услуг.

12.3. Агенты при взаимодействии с получателями финансовых услуг в месте своего нахождения (далее – офис агента) обязаны обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

- в офисе должна быть размещена в доступном для клиентов месте информация, указанная в п. 3.1 настоящего Стандарта.

- работники агента или иные привлеченные им лица, уполномоченные на прием заявлений о предоставлении микрозайма, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

- в офисе должна быть обеспечена возможность взаимодействия с получателями финансовых услуг, в том числе с ограниченными возможностями, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и пункта 5.2.4 настоящего Стандарта.

12.4. Агенты обязаны обеспечить принятие обращений от получателей финансовых услуг и направление поступивших обращений в Фонд в срок не позднее 1 рабочего дня по электронной почте с последующим направлением оригиналов принятых документов по месту нахождения Фонда.

13. Контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта

13.1. Специалист по внутреннему контролю Фонда не реже 1 раза год проводит плановую проверку соблюдения требований настоящего Стандарта ответственными сотрудниками Фонда и агентами.

13.2. В случае выявления фактов нарушения требований настоящего Стандарта, в том числе содержащихся в обращениях получателей финансовых услуг может быть проведена внеплановая проверка.

13.3. Директор Фонда организует служебное расследование по предполагаемому факту нарушения требований настоящего Стандарта, и в случае его подтверждения при необходимости и наличия оснований принимает решение о применении мер ответственности в отношении сотрудников Фонда, допустивших нарушение в соответствии с пунктом 13.5 настоящего Стандарта, а в отношении агента (представителя агента) – в соответствии с заключенным договором возмездного оказания услуг (агентского договора).

13.4. Результаты контрольных мероприятий в рамках осуществления надзора (в соответствии с уставом Фонда) передаются на рассмотрение Попечительскому совету Фонда. Попечительский совет в результате анализа представленных документов принимает решение о достаточности/ не достаточности реализуемых Фондом мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг и качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг.

13.5. Сотрудники Фонда несут материальную и нематериальную (дисциплинарную) ответственность, установленную действующим законодательством и внутренними документами Фонда за неисполнение (ненадлежащее исполнение) требований, предусмотренных настоящим Стандартом.

14. Заключительные положения

14.1. Стандарт утверждается директором Фонда и вступает в силу с момента его утверждения.

14.2. Изменения и дополнения в Стандарт вносятся при изменении действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России в области микрофинансовой деятельности, защиты прав и интересов получателей финансовых услуг.