

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Микрокредитная компания
Финансовый интерес»
Грачёв В.В.
Приказ №2в от «01» марта 2021

СТАНДАРТ
предложения и реализации финансовых услуг
(продуктов)

Оглавление

1. Общие положения	3
2. Порядок предоставления Обществом информации о финансовой услуге (продукте) получателю финансовой услуги (продукта).....	3
3. Требования к качеству взаимодействия Общества с потребителями финансовых услуг (продуктов).....	4
4. Требования к ответственным сотрудникам Общества	6
5. Порядок осуществления контроля по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг	6
6. Ответственность сотрудников Общества, нарушившим требования Стандарта при предложении и/или реализации финансовой услуги (продукта)	7
7. Порядок работы Общества с обращениями получателей финансовых услуг (продуктов).....	7
8. Заключительные положения	8

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Стандарт устанавливает требования, которым Общество должно руководствоваться в процессе осуществления деятельности по предложению и реализации финансовых продуктов и оказания финансовых услуг.
- 1.2. Настоящий Стандарт доводится до сведения получателей финансовых услуг (продуктов) и иных заинтересованных лиц посредством его размещения на официальном сайте Общества, а также в местах непосредственного предоставления услуг.
- 1.3. Стандарт применяется всеми работниками Общества, которые непосредственно осуществляют взаимодействие с клиентами Общества.
- 1.4. Требования Стандарта распространяются на действия Общества по предложению и реализации своих продуктов/услуг. Общество не реализует услуги третьих лиц.
- 1.5. Настоящий Стандарт принят в целях:
- предупреждения использования недобросовестных практик при взаимодействии Общества с получателями финансовых услуг (продуктов);
 - повышения качества финансовых услуг (продуктов) Общества;
 - обеспечения информационной открытости Общества на финансовом рынке, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей услуг о деятельности Общества и содержании финансовых услуг (продуктов);
 - обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг (продуктов).
- 1.6. В Стандарте используются термины и определения:
- Информация о финансовой услуге (продукте)** - любые сведения о финансовой услуге (продукте), подлежащие раскрытию потребителю услуги в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, внутренними документами Общества, а также требованиями настоящего Стандарта.
- Обращение** - направленное в Общество получателем услуги, либо его представителем в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление/жалоба, касающееся оказания ему финансовых услуг.
- Общество** — Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания Финансовый интерес»;
- Ответственный сотрудник** – сотрудник Общества, который осуществляет непосредственное взаимодействие с получателем (потребителем) финансовых услуг (продуктов) при их обращениях в Общество;
- Получатель (потребитель) финансовых услуг (продуктов)/клиент** – физическое, юридическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), обратившееся в Общество с намерением приобрести финансовую услугу (продукт), получившее или получающее финансовую услугу (продукт).
- Финансовая услуга (продукт)** - любой финансовый продукт или финансовая услуга, реализуемая Обществом получателю услуги (продуктов) в соответствии с требованиями действующего законодательства, уставными документами Общества.

2. Порядок предоставления Обществом информации о финансовой услуге (продукте) получателю финансовой услуги (продукта)

- 2.1. Информация о финансовой услуге (продукте), раскрываемая Обществом, должна соответствовать следующим характеристикам:

- ✓ достоверная - соответствует действующим условиям финансовой услуги (продукта) на дату ее предоставления Обществом получателю услуги;
- ✓ полная – содержит всю необходимую информацию о финансовой услуге, которую Общество должно предоставить получателю услуги (продукта) в соответствии с требованиями действующего законодательства и нормативных актов Банка России;
- ✓ достаточная – позволяет получателю услуги (продукта) оценить, является ли предложенная для него финансовая услуга подходящей, исходя из его потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей финансовой услуги, результаты которой он получит, включая последствия неисполнения обязательств сторонами;
- ✓ однозначно сформулированная - не содержит двусмысленных выражений;
- ✓ понятная для получателя услуги - содержит соответствующие пояснения в случае использования в тексте, предоставляемом получателю услуги, специальной финансовой терминологии, допускающей искажения смысла информации или иным образом допускающее неоднозначное толкование свойств финансовых услуг;
- ✓ бесплатная - предоставляется без взимания платы.

Не допускается предоставление получателю услуги информации, не соответствующей указанным требованиям.

- 2.2. Информация о финансовой услуге (продукте) предоставляется получателю услуги путем размещения на официальном сайте Общества, а также устно.
- 2.3. Информация, предоставляемая Обществом о финансовой услуге (продукте), при заключении договора должна быть изложена:
 - на русском языке;
 - хорошо читаемым шрифтом.
- 2.4. Информация, размещаемая на официальном сайте Общества, отвечает следующим требованиям:
 - доступна получателю услуги круглосуточно;
 - не является зашифрованной и защищенной 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.

3. Требования к качеству взаимодействия Общества с потребителями финансовых услуг (продуктов)

- 3.1. Основным принципом взаимодействия Общества с получателями услуг является принцип недопущения недобросовестных практик продаж финансовых продуктов.
- 3.2. В соответствии с принципом информационной доступности получатели услуг надлежащим образом информируются о существенных условиях приобретаемого финансового продукта (услуги).
- 3.3. Получателям услуг гарантируется объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб получателей в сроки, установленные действующим законодательством, нормативными актами Банка России и внутренними документами Общества.
- 3.4. Взаимодействие с получателем услуг осуществляется Обществом на основании принципа защиты персональных данных, согласно которому полученная от получателей услуг информация не подлежит разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

- 3.5. Для осуществления взаимодействия с получателями услуг, Общество обеспечивает наличие квалифицированных специалистов, обладающих необходимыми знаниями и умениями, ответственных за взаимодействие с получателями финансовых услуг и организацию потребительского обслуживания.
- 3.6. Общество обеспечивает неприменение в отношении потребителя услуг недобросовестных практик, а именно:
- 3.6.1. при реализации Обществом комбинированного продукта ответственный сотрудник разъясняет клиенту особенности и условия составных частей данного продукта:
- ✓ предоставляет информацию в краткой и доступной форме о продукте, его составных частях, сопутствующих расходах, связанных с ними рисках, сроках действия и условиях расторжения;
 - ✓ информирует клиента о возможности приобретения составных частей продукта по отдельности (при наличии такой возможности);
 - ✓ Общество обеспечивает мониторинг точек продаж комбинированных продуктов на предмет надлежащего уведомления граждан об условиях комбинированного продукта и сопутствующих рисках;
- 3.6.2. в случае, если заключаемый договор о предоставлении финансовой услуги (продукта) может быть подписан клиентом с помощью ЭЦП, ответственный сотрудник обеспечивает:
- ✓ - информирование клиента о возможности подписания договора как электронной, так и собственноручной подписью, клиент самостоятельно выбирает способ подписания договора;
 - ✓ предварительное, т. е. до подписания договора, ознакомление клиента с документами, содержащими все условия совершаемой сделки;
 - ✓ предлагает клиенту получить бумажные копии подписанных им договоров.
- 3.6.3. В случае использования дистанционных способов взаимодействия с клиентами при заключении и сопровождении договоров, Общество информирует клиента до заключения договора о возможности (невозможности) расторжения договора дистанционным способом;
- 3.6.4. гражданам пенсионного возраста, обратившимся в Общество за получением финансовой услуги, ответственный сотрудник не предлагает сложные для понимания финансовые продукты (если таковые реализуются Обществом), не гарантирующие получение дохода, а также предусматривающие возможности возврата клиенту средств не в полном объеме при досрочном выходе из продукта.
- 3.6.5. В случае, если при предоставлении клиенту финансовой услуги ответственный сотрудник предлагает заключить договор об обязательном пенсионном страховании (ОПС), то ответственный сотрудник обеспечивает:
- ✓ информирование клиента о том, что клиент не обязан заключать договор ОПС при заключении договора о предоставлении иной финансовой услуги (займа);
 - ✓ надлежащее информирование клиента об отдельных финансовых продуктах и услугах;
 - ✓ Общество проводит мониторинг точек продаж продуктов ОПС (при реализации Обществом таковых) на предмет гарантированного надлежащего уведомления застрахованных лиц.
- 3.6.6. При реализации любой финансовой услуги (продукта), ответственный сотрудник должен убедиться, что клиент понимает продукт, порядок уплаты взносов, свои расходы и риски по продукту и делает осознанный выбор.
- 3.7. В рамках взаимодействия с получателями услуг не допускается:

- 1) сокрытие информации или предоставление недостоверной, неактуальной информации клиенту;
- 2) убеждение получателя услуг в необходимости и (или) целесообразности заключения договоров или использования платных услуг третьих лиц, либо подписания потребителем услуг дополнительных документов или договоров, которые не являются необходимым элементом приобретаемой финансовой услуги (продукта);
- 3) введение получателя услуг в заблуждение относительно сущности приобретаемого финансового продукта (услуги), его особенностей и присущих данному продукту рисков.

4. Требования к ответственным сотрудникам Общества

- 4.1. В рамках реализации финансовых услуг (продуктов) сотрудники Общества применяют следующие стандарты обслуживания получателей услуг:
 - компетентность – знание условий предоставления и стоимости реализуемых финансовых услуг (продуктов), готовность предоставить получателю услуг исчерпывающую консультацию по любому из финансовых продуктов (услуг);
 - вежливое и доброжелательное общение с получателем услуг, направленное на эффективную продажу финансовой услуги (продукта).
- 4.2. При взаимодействии с получателем сотрудник Общества обязан:
 - оперативно и качественно обслуживать получателя услуг;
 - общаться с получателем услуг предупредительно, тактично, вежливо, доброжелательно, спокойно, стремиться обеспечить для него максимальный эмоциональный комфорт;
 - использовать сложные профессиональные термины в меру и только в тех случаях, когда сотрудник будет уверен в том, что получатель услуг понимает его, разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и терминологию;
 - перепроверять правильность понимания получателем услуг сказанного в случае, если у сотрудника нет полной уверенности в том, что получатель услуг его правильно понял, предлагать получателю услуг связаться с ним позднее с указанием даты и времени, либо предложить альтернативный способ получения информации, если для разрешения проблемы получателя услуг требуется дополнительное время;
 - при возникновении конфликтной ситуации сотрудник должен проявить эмоционально-психологическую устойчивость, принимать все возможные меры к ее разрешению и (или) недопущению.

5. Порядок осуществления контроля по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг

- 5.1. Общество доводит до сведения сотрудников текст настоящего Стандарта.
- 5.2. Общество проводит собеседование сотрудников с целью установить, насколько сотрудник усвоил и понимает нормы настоящего Стандарта до начала выполнения ими обязанностей по взаимодействию с потребителями финансовых услуг. При условии успешных результатов собеседования сотрудник может приступить к выполнению обязанностей, связанных с взаимодействием с потребителями финансовых услуг.
- 5.3. Общество осуществляет контроль за выполнением сотрудниками, непосредственно взаимодействующими с получателями финансовой услуги (продукта), требований настоящего Стандарта на постоянной основе.
- 5.4. Общество обеспечивает ежеквартальный мониторинг точек продаж финансовых услуг (продуктов) на предмет выполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта в соответствии с разделами 3 и 4 настоящего Стандарта.

- 5.5. Результаты мониторинга, указанного в п.5.4, оформляются сотрудником, осуществившим проверку, письменно, в виде Акта проверки выполнения требований Стандарта при взаимодействии с потребителями финансовой услуги (продукта) в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты фактического окончания проверки.
- 5.6. Лицом, ответственным за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых Обществом мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг (продуктов), является генеральный директор Общества.
- 5.7. Генеральный директор Общества проводит контрольные процедуры, указанные в п. 5.2, 5.4 настоящего Стандарта лично, либо назначает сотрудника, на которого возлагаются обязанности по проведению таких процедур.
- 5.8. Генеральный директор Общества лично рассматривает все результаты проведенных контрольных процедур.

6. Ответственность сотрудников Общества, нарушившим требования Стандарта при предложении и/или реализации финансовой услуги (продукта)

- 6.1. При установлении нарушения сотрудником норм настоящего Стандарта при взаимодействии с получателями финансовой услуги впервые, проводится дополнительное обучение ответственного сотрудника, разъясняются нормы и правила настоящего Стандарта.
- 6.2. При повторном нарушении сотрудником норм настоящего Стандарта при взаимодействии с получателями финансовой услуги, осуществляется снижение размера ежемесячной премии по итогам месяца, в течение которого выявлено нарушение, на размер от 10 до 50% за один факт нарушения.
- 6.3. Нарушение сотрудниками Общества положений настоящего Стандарта может явиться основанием для привлечения к дисциплинарной ответственности и иным видам правовой ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Порядок работы Общества с обращениями получателей финансовых услуг (продуктов)

- 7.1. Общество в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», размещает для получателей услуг информацию о порядке направления и рассмотрения их обращений (в том числе - заявлений и жалоб).
- 7.2. Деловая переписка Обществом с получателем услуг осуществляется посредством почтовой связи, электронной почты, иными способами в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и внутренними стандартами документооборота.
- 7.3. Поступившие обращения получателей услуг подлежат обязательной регистрации в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.
- 7.4. Общество информирует получателя услуг о поступлении его обращения, если такое информирование запрошено получателем услуги.
- 7.5. Общество принимает решение по полученному им обращению. Если ответственное за обращение лицо полагает, что обращение должно быть удовлетворено, и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит ответ получателю услуг, в котором приводятся объяснения, какие действия принимаются Обществом по обращению и какие действия должен принять получатель услуги (если они необходимы).

- 7.6. Если ответственное за обращение лицо полагает, что обращение не может быть удовлетворено, и имеются полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит мотивированный ответ с указаниями причин отказа.
- 7.7. Ответ на обращение получателя услуг Общество направляет по предоставленному им адресу, либо вручает получателю услуг лично в офисе Общества, либо направляет иным способом в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.
- 7.8. Ответ подписывается должностным лицом Общества, имеющим соответствующие полномочия, подпись должна идентифицировать сотрудника (ФИО, должность, подразделение).

8. Заключительные положения

- 8.1. Настоящий Стандарт утверждается генеральным директором Общества.
- 8.2. Положения настоящего Стандарта обязательны к выполнению всеми сотрудниками Общества, которые непосредственно осуществляют предложение и реализацию финансовых услуг (продуктов), а также сотрудниками, которые при исполнении ими трудовых обязанностей осуществляют взаимодействие с клиентами Общества - получателями финансовых услуг (продуктов).
- 8.3. Стандарт, а также любые изменения и дополнения к нему вступают в силу с момента утверждения их генеральным директором Общества или с даты, указанной в соответствующем приказе при его (их) утверждении.