

УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО МКК «Счастливые Люди»
И.Р. Камалова
01 февраля 2021 года
М.П.

**Стандарты
реализации финансовых инструментов и услуг
Общества с ограниченной ответственностью
микрокредитная компания «Счастливые Люди»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Стандарты реализации финансовых инструментов и услуг (далее - Стандарты) утверждаются генеральным директором (далее - руководитель) и применяются с целью предотвращения риска нанесения ущерба правам и законным интересам получателей финансовых услуг (далее - ПФУ) при предложении и реализации им финансовых услуг вследствие недобросовестных действий сотрудников ООО МКК «Счастливые Люди» (далее - МКК).

1.2. Стандарты разработаны в соответствии с требованиями:

– Федерального закона от 02.07.2010 №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

– Федерального закона от 03.07.2016 №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»;

– Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;

– Положения Банка России от 17.04.2019 №684-П «Положение об установлении обязательных для некредитных финансовых организаций требований к обеспечению защиты информации при осуществлении деятельности в сфере финансовых рынков в целях противодействия осуществлению незаконных финансовых операций»;

– Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (Утвержден Банком России 22.06.2017г.);

– Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке (утв. Банком России. Протокол от 27.04.2018 №КФНП-12);

1.3. Сотрудники МКК, а также третьи лица (многофункциональные центры, агенты, представители, иные-при наличии), участвующие в предложении и реализации ПФУ финансовых услуг, обязаны ознакомиться со Стандартами и исполнять их требования;

1.4. В случае изменения законодательства Российской Федерации, правовых актов Банка России и саморегулируемой организации в сфере финансовых услуг МКК приводит Стандарты в соответствие с требованиями этих актов не позднее дня вступления в силу таких изменений. Стандарты также пересматриваются МКК в целях актуализации содержащихся в них сведений, повышения эффективности деятельности по оказанию финансовых услуг и исключения риска нанесения ущерба правам и законным интересам граждан;

2. Основные понятия и сокращения

Финансовые услуги – оказываемые МКК ПФУ по предоставлению микрозайма.

Получатель финансовой услуги (ПФУ) – физическое лицо, обратившееся в МКК с целью получить, получающее или уже получившее финансовую услугу в соответствии с договором на оказание финансовой услуги.

Заемщик – получатель финансовой услуги, имеющий в МКК микрозайм.

Должник – получатель финансовой услуги, имеющий просроченное денежное обязательство перед МКК по договору о предоставлении финансовой услуги.

Место оказания финансовой услуги – место приема заявлений получателей финансовых услуг о предоставлении услуг, место нахождения МКК, в том числе его обособленных подразделений, официальный сайт МКК или иное место, в котором осуществляется предоставление, раскрытие информации об оказании финансовой услуги, а также заключение и исполнение договора.

Обращение получателя финансовой услуги – направленное в МКК получателем финансовой услуги, его представителем или правопреемником в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа или сообщения заявление, жалоба, просьба, запрос или предложение, касающиеся оказания МКК финансовых услуг.

Реструктуризация задолженности – согласованное с должником решение МКК или, в установленных законодательством случаях, обязательное для МКК решение по требованию должника в отношении его задолженности, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы микрозайма, рассрочка или отсрочка платежа.

Раскрытие сведений – раскрытие МКК всем получателям финансовых услуг в местах оказания услуг, предусмотренных законодательством, базовыми стандартами и настоящими Стандартами сведений в установленной форме.

Предоставление сведений и документов – предоставление МКК по запросу (обращению) получателя финансовой услуги предусмотренных законодательством, базовыми стандартами и настоящими Стандартами сведений и документов в установленной форме.

Официальный сайт – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности МКК, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат МКК.

151 – обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 02.07.2010 №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

106- обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 03.04.2020 №106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа».

115- обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».

218- обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 30.12.2004 №218-ФЗ «О кредитных историях».

684 – обозначение нормы, предусмотренной Положением Банка России от 17.04.2019 №684-П «Положение об установлении обязательных для некредитных финансовых организаций требований к обеспечению защиты информации при осуществлении деятельности в сфере финансовых рынков в целях противодействия осуществлению незаконных финансовых операций».

БС3 - обозначение нормы, предусмотренной Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (Утвержден Банком России 22.06.2017г.).

БСО - обозначение нормы, предусмотренной Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке (утв. Банком России, Протокол от 27.04.2018 № КФНП-12).

3. Права получателей финансовых услуг.

3.1. При защите своих прав и законных интересов получатель финансовой услуги вправе:

– обращаться в МКК, в СРО, в котором состоит МКК, или Банк России, иные государственные органы и общественные организации с жалобами и заявлениями (БСЗ);

– обращаться в случае отказа от выполнения его распоряжения по основаниям противодействия легализации (отмывания) доходов, полученных незаконным путем, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения с документами и сведениями, указывающими на отсутствие оснований для отказа, сначала в МКК, а в случае получения от него сообщения о невозможности устранения оснований, в соответствии с которыми ранее было принято решение об отказе от проведения операции, обратиться с заявлением в Межведомственную комиссию при Банке России (115).

– обжаловать в любое время действия (бездействия) МКК в суде.

3.2. При получении информации о финансовых услугах получатель финансовой услуги вправе:

– ознакомиться с информацией, которую МКК обязан размещать в местах оказания финансовых услуг и получить копии документов, содержащих вышеуказанную информацию по запросу бесплатно. БСЗ

– требовать от МКК пояснений вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, а МКК обязан предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения (БСЗ);

– ознакомиться с Правилами предоставления микрозаймов, утвержденными МКК (заемщик, подавший заявление на предоставление микрозайма в МКК) (151);

– получать полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления микрозайма, включая информацию о всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма (заемщик, подавший заявление на предоставление микрозайма в МКК) (151).

3.3. При заключении и исполнении договора на оказание финансовой услуги получатель финансовой услуги вправе:

- распоряжаться денежными средствами, полученными по договору микрозайма, в порядке и на условиях, которые установлены договором микрозайма (151).

3.4. При возникновении просроченной задолженности должник вправе:

-направить в МКК заявление о реструктуризации просроченной задолженности, если такое право предусмотрено договором или в соответствии с Федеральным законом от 03.04.2020 №106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа»;

- в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления ему претензии МКК исполнить обязательства, указанные в претензии, в досудебном порядке (БСЗ);

4. Обязанности получателей финансовых услуг

4.1. При заключении и исполнении договора микрозайма заемщик обязан представить по требованию МКК документы и сведения, необходимые для решения вопроса о предоставлении микрозайма и исполнения обязательств по договору микрозайма, в порядке и на условиях, которые установлены Правилами предоставления микрозаймов (151);

5. Обязанности и права МКК при предложении финансовых услуг

5.1. МКК раскрывает в местах оказания услуг следующую информацию:

1. Порядок 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 в МКК (БСЗ);
2. Общие сведения о МКК (БСЗ);
3. Перечень финансовых инструментов и услуг МКК (БСЗ);
4. Дополнительные услуги МКК (БСЗ);
5. Уведомление о рисках, связанных с заключением и исполнением клиентом договора об оказании финансовой услуг (БСЗ);
6. Способы и адреса для направления обращений получателей финансовых услуг в МКК, в СРО и Банк России (БСЗ);
7. Способы защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги в МКК (БСЗ);
8. Рекомендации о мерах по предотвращению несанкционированного доступа к защищаемой информации, в том числе при утрате (потере, хищении) клиентом устройства, контролю конфигурации устройства, с использованием которого совершаются действия в целях осуществления финансовой операции, и своевременному обнаружению воздействия вредоносного кода (684);
9. О возможности установления Льготного периода – на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также по иным каналам взаимодействия с заемщиками (Информационное письмо Банка России №ИН-06-59/89 от 15.05.2020).

5.2. При предложении финансовых услуг МКК:

- обязан проинформировать заемщика о том, что МКК включен в государственный реестр микрофинансовых организаций, и по его требованию предоставить копию документа, подтверждающего внесение сведений о юридическом лице в государственный реестр микрофинансовых организаций (151);
- обязан проинформировать заемщика об условиях договора микрозайма, о возможности и порядке изменения его условий по инициативе МКК и заемщика, о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, а также с нарушением условий договора микрозайма (151);
- обязан фиксировать обращения получателя финансовых услуг, поступившие в МКК в форме письменного и (или) электронного документа, а также с использованием средств подвижной радиотелефонной связи с абонентского номера, информация о котором предоставлена заемщиком МКК как при предложении, так и при реализации услуг, и отвечать на эти обращения (БСЗ, Информационное письмо Банка России №ИН-06-59/89 от 15.05.2020);
- обязан сообщать получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним (БСЗ);
- вправе получить согласие заемщика на получение его кредитного отчета, в том числе в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью в случае, если ее использование предусмотрено соглашением между заемщиком и МКК (218);
- вправе выбрать форму, способ и средства рекламирования своих финансовых услуг с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и БСЗ;
- вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации: БСЗ
- вправе не отвечать на обращение заемщика или иного получателя финансовых услуг, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги и в иных установленных БСЗ случаях;

– не вправе предоставлять заемщикам некорректные сведения о порядке и условиях установления Льготного периода, а также о возможности подачи предусмотренного Федеральным законом № 106-ФЗ (Информационное письмо Банка России № ИН-06-59/89 от 15.05.2020):

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

- 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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и (или) для совершения иных действий, связанных с такой информацией (браузерные плагины) (БСЗ):

- 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) ухода от ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам (БСЗ).

6. Обязанности и права МКК при реализации финансовых услуг

6.1. После заключения договора микрозайма МКК:

- обязан гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков (151):

- обязан сообщать в БКИ информацию, предусмотренную №218-ФЗ «О кредитных историях»:

- обязан обеспечить получение, хранение, обработку, предоставление и защиту персональных данных заемщика в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»:

— обязан обеспечить защиту имеющей к заемщику отношение финансовой информации и довести до него информацию о возможных рисках получения несанкционированного доступа к защищаемой информации с целью осуществления финансовых операций лицами, не обладающими правом их осуществления и о мерах по предотвращению несанкционированного доступа к защищаемой информации (684):

- обязан зафиксировать обращение получателя финансовой услуги, принять решение по полученному ею обращению и проинформировать ПФУ об этом решении (БСЗ):

6.2. При возникновении просроченной задолженности заемщика МКК:

- обязан направить заемщику претензию для разрешения спора в досудебном порядке (БСЗ):

- обязан обеспечить возможность получения от заемщиков требования о предоставлении Льготного периода дистанционно, в том числе с использованием средств подвижной радиотелефонной связи: Информационное письмо Банка России №ИН-06-59/89 от 15.05.2020:

- обязан удовлетворить требование заемщика о предоставлении льготного периода (кредитных каникул) в соответствии с Федеральным законом от 03.04.2020 №106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа (353):

- обязан информировать заемщика в случае несоответствия обстоятельств и условий, установленным статьей 6 Федерального закона № 106-ФЗ условиям для предоставления Льготного периода как об альтернативных способах реструктуризации микрозайма, так и об иных основаниях реструктуризации микрозайма (Информационное письмо Банка России № ИН-06-59/89 от 15.05.2020):

– обязан раскрывать заемщикам особенности и различия между Льготным периодом и Собственными программами. В случае, если МКК помимо Льготного периода предлагает

заемщику Собственные программы, в целях более полного информирования заемщика обязан доводить до его сведения информацию обо всех условиях как Собственных программ, так и Льготного периода, исключив при этом искажение смысла доводимой до заемщика информации, которая может привести к введению в заблуждение относительно условий Льготного периода и Собственных программ, в том числе в части предстоящих расходов заемщика и порядка погашения микрозайма (Информационное письмо Банка России № ИН-06-59/89 от 15.05.2020):

- обязан фиксировать при выборе заемщиком способа реструктуризации микрозайма (Собственная программа или Льготный период) волю заемщика относительно выбранного им способа реструктуризации микрозайма и условий реструктуризации. (Информационное письмо Банка России № ИН-06-59/89 от 15.05.2020):

- при введении режима повышенной готовности или режима чрезвычайной ситуации, обязан рассматривать обращение заемщика об изменении условий договора микрозайма и информировать заемщика о принятом решении в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения обращения заемщика. (Информационное письмо Банка России от 28.05.2020 №ИН-06-59/93):

- обязан рассматривать обращение заемщика об изменении условий договора микрозайма и информировать заемщика о принятом решении в срок, не превышающий 12 рабочих дней со дня получения обращения заемщика (БСЗ):

- обязан в случае принятия решения об удовлетворении обращения заемщика об изменении условий договора микрозайма осуществлять изменение договора микрозайма со дня направления заемщиком соответствующего обращения МКК, если иная дата не определена заемщиком (Информационное письмо Банка России от 28.05.2020 №ИН-06-59/93):

- обязан, в случае принятия решения об удовлетворении обращения заемщика об изменении условий договора микрозайма, не начислять с учетом измененных условий неустойку (штраф, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату микрозайма и (или) уплате процентов на сумму микрозайма в период с момента направления заемщиком обращения об изменении условий договора микрозайма до принятия МКК соответствующего решения (Информационное письмо Банка России от 28.05.2020 №ИН-06-59/93):

- обязан в случае принятия решения об отказе в удовлетворении обращения заемщика об изменении условий договора микрозайма направлять заемщикам информацию о причинах такого отказа одним из следующих способов: с использованием средств подвижной радиотелефонной связи с абонентского номера, информация о котором предоставлена заемщиком, посредством электронной почты заемщика (при наличии), посредством размещения указанной информации в личном кабинете заемщика (при наличии) либо иным способом, предусмотренным договором. (Информационное письмо Банка России от 28.05.2020 №ИН-06-59/93):

- вправе в случае, если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии МКК получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, обратиться в суд с соответствующим требованием (БСЗ):

- не вправе предлагать собственные программы реструктуризации микрозаймов с менее выгодными условиями для заемщиков, чьи обстоятельства соответствуют установленным статьей 6 Федерального закона № 106-ФЗ условиям для предоставления Льготного периода. (Информационное письмо Банка России №ИН-06-59/89 от 15.05.2020):

- не вправе раскрывать сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения таких сведений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы должника (230):

- не вправе без согласия должника передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника (230).

7. Инструменты мотивации соблюдения сотрудниками МКК Стандартов

7.1. Порядок контроля, выявления и фиксации нарушений Стандартов

- лицом, ответственным в МКК за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, является руководителем подразделений по работе с персоналом (далее – уполномоченное лицо).

- нарушение требований Стандартов создает для МКК правовые, репутационные, административные и другие риски, реализация которых может привести к финансовым, имиджевым потерям и иным неблагоприятным для МКК последствиям;

- сотрудники, ответственные за взаимодействие с получателями финансовых услуг, за маркетинг и рекламу, а также иные сотрудники обязаны соблюдать требования Стандартов и, в случае выявления несоответствия внутренних процедур или действий сотрудников этим требованиям, обязаны сообщать об этом уполномоченному им лицу:

- уполномоченное лицо по каждому случаю выявленного несоответствия проводит анализ его причин и обстоятельств с целью установить факт нарушения Стандартов и ответственных за это нарушение лиц. В случае установления факта нарушения, запрашивает официальное пояснение о причинах допущенного нарушения и принимает решение о применении мер воздействия в отношении лица, допустившего нарушение в соответствии с п.7.2 настоящего стандарта:

- установленный уполномоченным лицом факт нарушения фиксируется в личном деле сотрудника и доводится до сведения руководителя.

- руководитель систематически анализирует информацию о фактах нарушений и принимает решение о достаточности реализуемых МКК мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг.

7.2. Меры по отношению к сотрудникам МКК, допустившим нарушение Стандартов

- снижение размера квартальной премии в случае совершения сотрудниками более одного нарушения Стандартов за месяц;

- снижение или отмена установленной сотруднику оплаты за обучение в случае совершения им более одного нарушения Стандартов за месяц;

- установление сотрудникам, не допустившим нарушения Стандартов, премии по итогам года;

- вынесение предупреждения в письменной форме, в случае невозможности устранения нарушения.

8. Особенности предоставления информации на официальном сайте МКК

1) Информация должна быть 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 (БСЗ);

2) Информация должна быть доступна получателю финансовой услуги с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения (БСЗ);

3) Информация не должна быть 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 МКК (за исключением информации, размещенной в личном кабинете получателя финансовой услуги), не может

быть обусловлен требованием регистрации получателя финансовой услуги или предоставления им персональных данных, а также требованием заключения им лицензионных или иных соглашений (БСЗ):

4) Раздел официального сайта МКК с информацией о МКК и условиях, оказываемых ею финансовых услуг, подлежащей раскрытию в соответствии с законодательством и нормативными актами, должен быть круглосуточно доступен для автоматической обработки информационными системами в один переход по гиперссылкам с главной страницы официального сайта МКК (БСЗ):

5) Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта МКК либо страницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащих информацию, указанную в пункте 5 настоящей статьи, не должна превышать 4 (четыре) 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).