

Российская Федерация
Оренбургская область

Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «ВостокЦентрУслуг»

462830, Оренбургская область, Адамовский район, п. Адамовка, ул. Вишневая, дом 9
Р/с 40702810246000018901 БИК 045354601 К/счет 301018106000000000601
ОРЕНБУРГСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ №8623 ПАО СБЕРБАНК Г. ОРЕНБУРГ
ИНН 5619020555 КПП 561901001 ОГРН 1125658016395
Тел. 8(35365)22843; Факс. 8(35365)22843



УТВЕРЖДЕНО:
Приказ №73 от 19.10.2021 г.
Директор _____ В.М. Егоров

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ООО «МКК «ВостокЦентрУслуг»

п. Адамовка 2021 г.

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества взаимодействия с получателями финансовых услуг (далее – Стандарт) устанавливает требования к взаимодействию ООО «МКК «ВостокЦентрУслуг», (далее – МКК), учредителей и участников МКК, ее органов управления и контроля, ее работников с получателями финансовых услуг МКК.

Стандарт определяет критерии качества обслуживания получателей финансовых услуг МКК, которыми МКК должна руководствоваться при осуществлении деятельности по предложению, продвижению, реализации и сопровождению своих финансовых услуг.

1.2. МКК обеспечивает взаимодействие с получателями финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, подзаконными нормативными правовыми актами, «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», нормативными документами саморегулируемой организации, членом которой состоит МКК, уставом и внутренними нормативными документами МКК.

1.3. Взаимодействие МКК с получателями финансовых услуг в части разрешения вопросов, содержащихся в их обращениях, поступивших в устной, письменной форме или в форме электронного документа, осуществляется в соответствии с утвержденным единоличным исполнительным органом МКК «Положением о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг».

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

1.5. В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения.

- **финансовая услуга** – услуга, оказываемая микрофинансовой организацией, в том числе связанная с выдачей займов (микрозаймов) получателю финансовой услуги;

- **получатель финансовой услуги** – физическое или юридическое лицо, обратившееся в МКК с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

- **обращение** – направленное в МКК 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 либо предоставления и (или) применения финансовых инструментов;

- **официальный сайт МКК** - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности МКК, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат МКК;

- **мотивация** – осуществление МКК мер, направленных на побуждение руководителей, органов МКК, собственников, работников МКК к активным действиям по расширению предложения финансовых услуг, повышению качества продаж, снижению рисков деятельности МКК, увеличению положительного социального эффекта деятельности МКК;

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

- **обособленное подразделение** - это территориально обособленный от основного подразделения офис обслуживания получателей финансовых услуг с оборудованными стационарными рабочими местами.

1.8. 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 МКК (в том числе посредством действий третьих лиц, привлекаемых МКК в качестве агентов);

2.2. предупреждения недобросовестных практик взаимодействия МКК, ее учредителей (участников), 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 МКК;

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

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

3. Формы взаимодействия МКК с получателями финансовых услуг

3.1. В целях эффективного обслуживания получателя финансовых услуг МКК осуществляет:

а) первичную консультацию;

б) прием заявления на предоставление финансовой услуги;

в) рассмотрение заявления и принятие по нему решения;

г) заключение договора;

д) сопровождение договора (текущее взаимодействие с получателем финансовой услуги, информирование его, ответ на возникающие вопросы, внесение при необходимости изменений в договор в установленном законодательством порядке, консультации по вопросам финансовой грамотности);

е) принятие последовательных мер при нарушении получателем финансовых услуг условий договора (информирование о нарушении, выработка путей решения вопроса, включая поиск варианта реструктуризации задолженности, процедуры взыскания и т.п.);

ж) выдачу документов, предусмотренных в рамках обслуживания (договора, графика платежей, справок и т.п.);

з) прием обращений получателей финансовых услуг, в том числе по телефону, электронной почте и другим каналам связи, и дальнейшую работу с обращениями;

и) регистрацию исходящих звонков получателям финансовых услуг, письменных ответов им и других исходящих отправок;

к) с целью выявления потребностей получателей финансовых услуг, МКК вправе проводить их опросы и анкетирование.

3.2. В рамках обслуживания получателей финансовых услуг МКК не должна требовать от них предоставления документов, а также осуществления получателем финансовых услуг действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.3. МКК может применять следующие формы взаимодействия с получателями финансовых услуг:

1) личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);

2) телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;

3) почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания получателя финансовой услуги;

4) привлечение к обслуживанию получателей финансовых услуг третьих лиц (агентов), создание агентской сети;

5) иные способы взаимодействия, в том числе предусмотренные письменным соглашением между МКК и получателем финансовой услуги или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах.

3.4. Порядок взаимодействия МКК с получателем финансовой услуги, допустившим задолженность в исполнении своих договорных обязательств, определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.5. При осуществлении непосредственного взаимодействия с получателями финансовых

услуг, МКК обязана обеспечить:

- 1) информирование получателя об адресах обособленных подразделениях, режиме их работы;
- 2) соответствие как основного подразделения, так и каждого обособленного подразделения требованиям, указанном в Приложении 1 к настоящему Стандарту;
- 3) наличие в каждом обособленном подразделении информации для ознакомления получателя финансовых услуг, указанной в разделе 4 настоящего Стандарта.

3.6. Непосредственное взаимодействие может быть организовано путем обслуживания клиентов в порядке живой очереди и (или) по предварительной записи по телефону.

3.7. МКК при осуществлении непосредственного взаимодействия с получателями финансовых услуг в ОП обеспечивает совершение действий по перечню согласно пункту 3.1 настоящего Стандарта.

3.8. Общее время ожидания в очереди и обслуживания получателя финансовых услуг МКК работником ОП должно составлять не более 30 минут.

3.9. Работники ОП обязаны носить личные нагрудные идентификационные карточки с указанием наименования МКК, должности, имени, отчества и фамилии работника.

3.10. МКК обеспечивает обслуживание получателя финансовой услуги с использованием телефонной связи, почтовой связи и сети Интернет (далее - заочное обслуживание).

МКК, обеспечивает соответствие сайта требованиям действующего законодательства.

3.11. При осуществлении обслуживания получателей финансовых услуг с использованием телефонной связи МКК обеспечивает:

- наличие телефонных каналов связи с МКК;
- прием и обработку всех входящих телефонных вызовов получателей финансовых услуг;
- осуществление исходящих телефонных вызовов для информирования получателей финансовых услуг и предоставления информации по их обращениям;
- ведение аудиозаписи всех исходящих разговоров с получателями финансовых услуг – физическими лицами (потребителями), о чем потребитель уведомляется в начале разговора с работником (агентом) МКК;
- доступность и надежность работы телефонных каналов связи;
- регистрацию входящих и исходящих вызовов;
- хранение аудиозаписей телефонных звонков в случаях, установленных законодательством, Базовым стандартом и настоящим Стандартом.

3.12. МКК по договору потребительского займа обязана обеспечивать фиксацию и хранение иницируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений заемщика или его представителя, переписки через официальный сайт микрофинансовой организации и иных видов взаимодействия с заемщиком, относящихся к деятельности МКК по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения:

- 1) не менее 1 (одного) года - в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе;
- 2) не менее 6 (шести) месяцев - в отношении информации, фиксируемой на электронном, магнитном, оптическом носителе.

3.13. МКК вправе также фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. МКК обязана сообщать получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

3.14. Прием, регистрация и рассмотрение обращений получателей финансовых услуг МКК осуществляется в соответствии с Базовым стандартом и Положением о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг МКК.

3.18. МКК вправе предусмотреть особые условия и повышенные критерии качества для работы с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах", матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите

граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" и другие категории, определяемые самой МКК в ее внутренних нормативных документах).

4. Порядок предоставления информации

4.1. В местах оказания финансовых услуг, в том числе на официальном сайте МКК, МКК обязана размещать следующую информацию:

1) полное и (при наличии) сокращенное наименование МКК, адрес МКК в пределах места ее нахождения, адреса обособленных подразделений МКК (при наличии таковых), режим работы МКК и ее обособленных подразделений (при наличии таковых), контактный телефон, по которому осуществляется связь с МКК, официальный сайт МКК (за исключением случаев, когда наличие официального сайта не является обязательным), информацию об используемом МКК 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 МКК в государственном реестре микрофинансовых организаций, о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации), об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации),

2) тексты Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (при предоставлении и (или) обслуживании потребительских займов – также Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» и Закона РФ «О защите прав потребителей»), Базовых стандартов, Стандартов саморегулируемой организации, членом которой является МКК, Стандартов МКК, Правил предоставления микрозаймов и иных внутренних документов, определяющих условия обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе, при выдаче потребительских займов – Информацию об условиях предоставления потребительских займов, Общие условия договора потребительского займа, форму таблицы индивидуальных условий договора потребительского займа). В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, МКК обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения;

2) о финансовых услугах и дополнительных услугах МКК, в том числе оказываемых за дополнительную плату:

а) перечень оказываемых услуг;

б) информацию о каждой из предлагаемых в перечне услуг: о содержании услуги, об условиях и сроках ее оказания, о размере платы за оказание услуги и основаниях ее взимания, о составе и этапах оказания услуги, включая сведения о содержании и условиях каждого этапа (если услуга оказывается поэтапно), о форме оказания услуги;

3) об установленном в МКК 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;

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;

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

6) о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России;

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);

8) при возникновении задолженности получателя финансовой услуги – о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, при этом МКК обязана запрашивать у получателя финансовой услуги информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

4.2. МКК 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:

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;

4.3. При предоставлении потребительского займа МКК обязана предоставить получателю финансовой услуги информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых МКК условиях, в частности, сообщить о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

1) соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;

2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);

3) вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

МКК обязана предоставить получателю финансовой услуги информацию о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в ответ на запрос МКК, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

4.4. Информацию, указанную в пунктах 4.1 – 4.3 настоящего Стандарта, МКК доводит до получателей финансовых услуг:

1) на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;

2) бесплатно;

3) на русском языке, и дополнительно, по усмотрению МКК, на государственных языках субъектов Российской Федерации и (или) родных языках народов Российской Федерации;

4) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, МКК обязана 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;

5) в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;

6) в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта.

4.5. Для предоставления информации получателю финансовой услуги МКК использует согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги информационные носители и каналы связи, включая, по крайней мере, телефонную и почтовую связь, а также сообщение информации через официальный сайт МКК (при наличии последнего). Микрофинансовая организация обязана обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги по тем каналам связи, которые использовались получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги.

4.6. Микрофинансовая организация по договору потребительского микрозайма обязана бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные

микрофинансовой организацией копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;

2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);

3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);

4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

4.7. Документы, указанные в пункте 4.6, составляются на русском языке и распечатываются с использованием хорошо читаемого шрифта.

4.8. Документы, указанные в пункте 4.6, предоставляются в течение срока, установленного Положением о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг МКК.

4.9. Информация, размещаемая на официальном сайте МКК, должна отвечать следующим требованиям:

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;

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

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 микрофинансовой организации, не может быть обусловлен требованием регистрации получателя финансовой услуги или предоставления им персональных данных, а также требованием заключения им лицензионных или иных соглашений.

4.10. МКК обязана обеспечить круглосуточный доступ поисковых систем к информации на сайте, бесперебойную работу сайта в соответствии с требованиями статьи 5 Базового стандарта "Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации".

4.11. При размещении информации рекламного характера о своей деятельности МКК обязана соблюдать принципы добросовестности, полноты и достоверности сообщаемых сведений. 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.

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.

4.12. В случае размещения рекламы в сети Интернет, МКК не вправе:

1) использовать фирменное наименование и (или) товарный знак иной микрофинансовой организации в качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы;

2) применять маскировку официального сайта (клоакинг) под официальный сайт другой микрофинансовой организации, обнародованный ранее. Если такие действия осуществлены в

отношении МКК, она вправе обратиться в саморегулируемую организацию, членом которой она является, с представлением доказательств клоакинга и с требованием об обеспечении защиты своих прав и интересов;

3) 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).

5. Порядок взаимодействия МКК с получателями финансовых услуг

5.1. МКК разъясняет получателю финансовой услуги суть этой услуги в соответствии с требованиями законодательства. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

5.2. МКК не вправе применять недобросовестные практики, в том числе:

1) передачу 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;

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

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

4) премирование работников МКК за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг;

5) дробление займа на несколько займов с целью увеличения показателя выданных займов в отчетности о работе;

6) консультирование получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) о том, как уклониться от уплаты налогов или избежать ответственности за их неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

5.3. До принятия клиента на обслуживание МКК, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, МКК запрашивает у него следующую информацию:

1) о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей);

5.4. МКК при рассмотрении заявления получателя финансовой услуги на получение потребительского займа в обязательном порядке проводит оценку его платежеспособности и оценку долговой нагрузки в порядке, установленном Базовым стандартом "Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации".

5.5. Микрофинансовая организация не вправе заключать с получателем финансовой услуги договор потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у получателя финансовой услуги обязательств перед такой микрофинансовой организацией по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

5.6. В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, МКК с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязана в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности проинформировать получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с получателем финансовой услуги, согласованных с получателем финансовой услуги в договоре потребительского займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом,

предусмотренным законодательством Российской Федерации.

5.7. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности.

МКК обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы.

Основаниями для предоставления возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед МКК по договору потребительского займа могут быть следующие документально подтвержденные обстоятельства, наступившие после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

- 1) смерть получателя финансовой услуги;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- 7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

МКК обязана в доступной форме, в том числе посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте, довести до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запросить недостающие документы у получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и МКК не приняла решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации МКК принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения в сроки, установленные Положением о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг МКК.

5.8. В случае возникновения просрочки в исполнении обязательств получателем финансовых услуг, МКК обязана обеспечить его право на досудебный порядок разрешения споров.

С этой целью МКК доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору МКК претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

В претензии должна быть указана следующая информация:

- 1) наименование МКК и сведения, достаточные для ее идентификации;
- 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату

составления претензии;

3) способ(ы) оплаты задолженности;

4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;

5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

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

5.9. Работники или представители МКК, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, должны соответствовать требованиям, установленным законодательством, а также статьей 16 «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации»:

- иметь основное общее образование,

- владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами МКК,

- 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;

- пройти при допуске к деятельности и далее проходить регулярно обучение способам и методам взаимодействия с получателями финансовых услуг в соответствии с внутренним документом МКК.

6. Порядок оценки качества услуг МКК

6.1. Для мотивации работников МКК вводит критерии оценки качества их работы, рассчитываемые на принятый в МКК отчетный период.

Ими могут быть следующие показатели:

- число выданных займов;

- число реструктурированных займов в целом и в проценте к выданным займам;

- процент невозврата по выданным (сопровождаемым) займам и сумма невозврата;

- число займов, выданных одному клиенту или аффилированным лицам в течение 1-3 последовательных дней (для выявления недобросовестных практик дробления займа с целью увеличения показателя выданных займов);

- число новых клиентов;

- число постоянных клиентов (обслуживаемых в течение года и более);

- число иных оказанных услуг (структурированное по их видам);

- число жалоб, поступивших на данного работника (или на привлеченное третье лицо), процент обоснованных жалоб, сумма удовлетворенных требований;

- сумма убытков МКК в результате ошибок и нарушений, допущенных работником (привлеченным третьим лицом);

- число нарушений и недобросовестных практик, выявленных при проверках качества обслуживания клиентов.

6.2. При определении размера вознаграждения в отношении сотрудников, которые непосредственно осуществляют предложение и реализацию финансовых услуг (продуктов), Директор Общества принимает во внимание помимо количественных показателей, связанных с объемом реализации финансовых услуг (продуктов), способы достижения таких показателей. При этом количественные показатели нарушений настоящих Правил рассматриваются в качестве факторов, влияющих на размер денежного вознаграждения (его пересмотр в сторону снижения/полную отмену).

При неукоснительном соблюдении сотрудниками настоящих Правил, в том числе по результатам проводимых контрольных процедур, Обществом используются инструменты

материальной и нематериальной мотивации сотрудников, чтобы ориентировать сотрудников на повышение качества, а не количества продаж финансовых услуг (заключенных договоров займа)

Если при выявленных нарушениях в обслуживании получателей финансовых услуг не определен конкретный виновный исполнитель, допустивший данное нарушение, то ответственность несет его руководитель.

Если нарушение допущено органом МКК, единоличным или коллегиальным, то ответственность несет соответственно единоличный орган или все члены коллегиального органа, голосовавшие за принятие данного решения.

6.4. МКК применяет меры ответственности за нарушения порядка предоставления и качества не только собственных финансовых услуг и продуктов, но и распространяемых на агентской, комиссионной и иной договорной основе продуктов (услуг) третьих лиц.

6.5. К виновным в нарушениях настоящего Стандарта лицам могут быть применены следующие меры ответственности:

1) предупреждение;

2) замечание;

3) выговор;

4) при выявлении неоднократного нарушения трудовых обязанностей или однократного грубого нарушения трудовых обязанностей расторжение трудового договора по инициативе работодателя (МКК) в соответствии со статьей 81 Трудового кодекса Российской Федерации;

5) при выявлении нарушений лицами, привлеченными МКК по договору (агентскому договору, договору возмездного оказания услуг и др.), МКК применяет меры ответственности, предусмотренные договором и действующим законодательством Российской Федерации (такими мерами могут быть, в частности, взыскание неустойки, возмещение убытков, компенсация вреда деловой репутации МКК). МКК вправе расторгнуть договор при выявлении существенного нарушения договорных условий;

6) при выявлении нарушений членами органов управления и контроля, МКК вправе поставить вопрос в предусмотренном законодательством и уставом порядке о досрочном прекращении их полномочий и компенсации причиненных их действиями убытков;

7. Заключительные положения

6.1. 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.

6.2. Требования настоящего Стандарта обязательны для исполнения всеми работниками МКК.

6.3. Внесение изменений и дополнений в настоящий Стандарт утверждается Приказом единоличного исполнительного органа МКК.

ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ И МАТЕРИАЛЬНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОБОСОБЛЕННЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

1. МКК обязана обеспечить соответствие обособленных подразделений (далее ОП) установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечить наличие освещения и отопления, а также оборудование ОП инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг.

2. ОП, осуществляющее прием заявок и заключение договоров об оказании финансовых услуг, обязано обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

1) в ОП, в котором осуществляется заключение договоров об оказании финансовых услуг, в том числе прием заявлений о предоставлении займа (микрозайма), должна размещаться информация, указанная в разделе 3 настоящего Стандарта;

2) работники МКК, очно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

3) в ОП должна быть обеспечена возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг;

4) в ОП рекомендуется обеспечить 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 статье 3 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.

3. В случае если заключение договора с получателем финансовых услуг МКК осуществляется не в ОП (например, ее агентом или иным привлеченным лицом), она обязана обеспечить соблюдение таким привлеченным лицом (далее именуемом - Исполнитель) минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

1) в месте, в котором осуществляется заключение договора, должна размещаться информация, указанная в статье 3 настоящего Стандарта;

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

3) в месте, в котором осуществляется заключение договора с получателем финансовых услуг

МКК, должна быть обеспечена возможность заключения договоров получателям финансовых услуг, в том числе с ограниченными возможностями, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и настоящего Стандарта.

4. При оборудовании ОП по возможности проводит в клиентском зале зонирование помещения, обеспечивающее его разделение на две зоны: клиентскую и зону размещения работников, осуществляющих обслуживание клиентов.

5. ОП снабжаются информационными табличками (вывесками) с наименованием (логотипом) МКК.

6. МКК организует зону ожидания для получателей финансовых услуг, позволяющую их разместить в пиковые дни (часы) приема. В зоне ожидания обеспечивается наличие мебели для использования получателями финансовых услуг МКК во время ожидания. Зона ожидания оснащается информационными стендами с необходимой для получателей финансовых услуг информацией, указанной в разделе 3 настоящего Стандарта.

**ПАРАМЕТРЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
ОБОСОБЛЕННЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ**

- 1) Обособленное подразделение;
- 2) Адрес местонахождения;
- 3) Номер телефона, адрес электронной почты, режим работы;
- 4) Предоставляемые услуги;
- 5) Количество клиентов, обратившихся в отчетном периоде;
- 6) Среднее время на обслуживание потребителя, мин.;
- 7) Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.;
- 8) Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций).

**Информация об обслуживании получателей финансовых услуг
посредством телефонной связи**

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания получателей финансовых услуг	номер телефона	
2	Общее число телефонных вызовов от получателей финансовых услуг по выделенным номерам телефонов	единицы	
2.1	Общее число телефонных вызовов от получателей финансовых услуг, на которые ответил работник МКК (привлеченное МКК лицо)	единицы	
2.2	Общее число телефонных вызовов от получателей финансовых услуг, непринятых работником МКК (привлеченным МКК лицом)	единицы	
3	Среднее время обработки телефонного вызова от получателя финансовых услуг на выделенном номере телефона за текущий период	мин.	

Категории обращений получателей финансовых услуг МКК

МКК анализирует статистику обращений по следующим возможным показателям:

- Всего за отчетный период;
- По офисам обслуживания;
- По исполнителям;
- По виду обращения (жалоба, заявление, предложение, ответ на претензию; обращение по дополнительным услугам);
 - По результату рассмотрения (не подлежит рассмотрению, рассмотрено и удовлетворено, рассмотрено и не удовлетворено (указать причину отказа), в процессе рассмотрения);
 - Обращения, ответ на которые дан вовремя или с просрочкой;
- По обращениям фиксируются:
 - Номер обращения;
 - Дата обращения;
 - Время обращения;
 - Форма обращения;
 - Вид обращения (жалоба, заявление, предложение);
 - Способ обращения (очное, заочное посредством телефонной связи, письменное посредством почтовой связи, прочее);
 - Факт получения обратившимся лицом ответа;
 - Мероприятия по результатам обращения (заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки; заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков; обращение оставлено без ответа; по результатам обращения выполнены мероприятия; по результатам обращения планируются мероприятия).