

УТВЕРЖДЕНО

Приказом № 1 от «23» марта 2021 г.

Генеральный директор ООО МКК «ОСВ-Инвест»

Антипов С.В.



## СТАНДАРТЫ

реализации финансовых инструментов и услуг

ООО МКК «ОСВ-Инвест»

## Содержание

1. Общие положения.
2. Цели применения Стандарта.
3. Принципы предложения финансовых инструментов.
4. Требования к предложению финансового инструмента.
5. Особенности предоставления микрофинансовой организацией информации рекламного характера о своей деятельности.
6. Принципы общения сотрудников с получателями финансовых услуг.
7. Обязанности третьих лиц - агентов, привлекаемых микрофинансовой организацией для предложения и реализации финансовых инструментов и услуг.
8. Материальная и нематериальная мотивация соблюдения сотрудниками микрофинансовой организацией настоящего Стандарта и контроль за его исполнением.
9. Заключительные положения.

Настоящий Стандарт реализации финансовых инструментов и услуг, а также раскрытия информации о данных инструментах и услугах при их предложении и реализации (далее – Стандарт), разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, положениями «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации».

Настоящий Стандарт устанавливает требования к микрофинансовой организации и ее сотрудникам, которыми они должны руководствоваться при предложении финансовых инструментов и услуг физическим и юридическим лицам, продаже и сопровождению данных услуг.

Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов физических и юридических лиц, являющихся получателями финансовых услуг, оказываемых микрофинансовой организацией и третьими лицами, действующими в качестве агентов микрофинансовой организации, и устанавливает требования, которыми микрофинансовая организация должна руководствоваться при осуществлении деятельности по продвижению, реализации и сопровождению своих финансовых услуг.

## **1. Общие положения**

1.1 В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения:

Микрофинансовая организация (МФО) – юридическое лицо, которое осуществляет микрофинансовую деятельность и сведения о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

Предложение финансовых инструментов и услуг – адресованная определенному лицу или кругу лиц информация, направленная на побуждение к заключению с МФО договоров, являющихся финансовыми инструментами (на оказание финансовых услуг);

Получатель предложения финансовых инструментов (получатель) – физическое или юридическое лицо, которому адресовано предложение финансовых инструментов;

Обращение – направленное в микрофинансовую организацию 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;

Мотивация – поощрение работодателем микрофинансовой организации своих сотрудников, добросовестно исполняющих свои трудовые обязанности по предоставлению и сопровождению финансовых услуг физическим и юридическим лицам;

Риск – вероятность возникновения у получателя финансовой услуги возможных негативных финансовых последствий при использовании финансовой услуги, непредвиденных потерь ожидаемого дохода или иной выгоды в связи с приобретением финансовой услуги, а также в связи с иными неблагоприятными обстоятельствами экономического характера.

1.2 Основная цель данного Стандарта - повысить доверие получателей финансовой услуги к данному сегменту финансового рынка.

## **2. Цели применения Стандарта.**

### **2.1. Настоящий Стандарт принят в целях:**

- соблюдения защиты прав и интересов физических и юридических лиц, являющихся получателями финансовых услуг, оказываемых МФО и третьими лицами, действующими в качестве агентов МФО;
- установления требований, которыми МФО должна руководствоваться при осуществлении деятельности по продвижению, реализации и сопровождению своих финансовых услуг.
- предупреждения недобросовестных практик при взаимодействии с получателями финансовых услуг.

## **3. Принципы предложения финансовых инструментов**

3.1 Предложение финансового инструмента или услуги должно соответствовать следующим принципам обеспечения защиты прав и интересов получателей финансовых услуг:

- недопустимость передачи микрофинансовой организацией 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;
- недопустимость оказания психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
- недопустимость стимулирования заключения получателем финансовой услуги иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;
- недопустимость премирования работников микрофинансовой организации за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

3.2 Информирование о предлагаемом финансовом инструменте должно осуществляться МФО на соблюдении принципов добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых получателю сведений. Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя в заблуждение относительно предлагаемого финансового инструмента.

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

3.4 Информация, размещаемая на официальном сайте МФО, должна отвечать следующим требованиям:

- 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;
- информация должна быть доступна получателю финансовой услуги с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;
- 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 (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.

#### **4. Требования к предложению финансового инструмента**

4.1 Предложение финансового инструмента может осуществляться МФО в устной (в том числе с использованием телефонной связи), письменной и (или) электронной форме, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Интернет), а также с использованием мобильного приложения (при наличии), или иных средств электронной коммуникации.

4.2 В рамках предложения финансовых инструментов МФО представляет также информацию о себе:

- наименование лица, осуществляющего предложение финансового инструмента (с указанием его статуса в том случае, если данное предложение осуществляется третьим лицом (агентом), привлеченным в этих целях МФО;

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

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

4.3 По требованию получателя финансовой услуги ему также должна быть предоставлена следующая информация:

- о включении МФО в реестр микрофинансовых организаций Банка России;
- о включении МФО в реестр членов СРО;
- контактные данные МФО: телефон, адрес постоянно действующей электронной почты, адрес официального сайта в Интернет, данные об официальном адресе МФО, адресе его фактического местонахождения (местонахождения удобного для получателя выделенного подразделения);

- о способах и адресах направления обращений (жалоб) в МФО и (или) в СРО и (или) Банк России.

4.4 Информирование получателя о финансовом инструменте осуществляется посредством предоставления ему проекта договора о предоставлении финансового инструмента и всех сопутствующих ему документов.

4.5 Информирование получателя о финансовом инструменте, не указанном в пункте 4.4 Стандарта, может осуществляться либо предоставлением ему общих условий выдачи займов, либо иным способом по выбору МФО.

4.6 МФО не обязана представлять информацию (часть информации) о предлагаемом финансовом инструменте в том случае, если получатель лично выразил отказ от получения соответствующей информации (части информации).

4.7 При предложении МФО финансового инструмента, информация о котором ранее уже предоставлялась получателю, повторное предоставление данной информации не требуется, за исключением случаев, если с момента предыдущего предоставления информации, она существенно изменилась, или требования получателя о повторном ее предоставлении.

4.8 Предложение финансового инструмента может осуществляться МФО с использованием памяток, графиков, расчетов, на бумажном носителе и (или) в электронной форме, видео- и иных материалов, которые могут наглядным образом продемонстрировать финансовые инструменты.

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

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;

2) информацию о рисках невозврата денежных средств, привлекаемых микрофинансовой организацией от получателей финансовых услуг по договорам о привлечении денежных средств (займа, инвестирования), а также путем приобретения получателями финансовых услуг ценных бумаг, выпускаемых микрофинансовой организацией.

4.10. При предложении МФО финансового инструмента не допускается:

- обещание льготных условий, отличных от стандартных условий договоров;

- обещание получения дохода по привлекаемым средствам выше, нежели стандартные условия заключения подобных договоров.

Не является обещанием дохода по финансовому инструменту предоставление исчерпывающей информации о доходе, обязанность выплаты которого предусмотрена договором на привлечение денежных средств, учитывая сроки и объем их привлечения.

МФО вправе одновременно предлагать получателю финансовой услуги несколько видов финансовых инструментов, в том числе предоставлять данные и характеристики, позволяющие сравнивать различные финансовые инструменты, которые могут удовлетворить требования получателя в финансовой услуге.

4.11 МФО не вправе взимать с получателя финансового инструмента оплату за предоставляемую ему информацию при предложении финансового инструмента, если иное не установлено действующими на момент предоставления финансовой услуги внутренними документами МФО.

4.12 Все требования данного раздела Стандарта обязательны к исполнению не только сотрудниками МФО, но и третьими лицами - агентами, привлекаемыми МФО для реализации финансовых инструментов (услуг).

## **5. Особенности предоставления МФО информации рекламного характера о своей деятельности**

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

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

5.3 Информация рекламного характера не должна содержать каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений, или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести получателя финансовой услуги в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор получателя финансовой услуги.

## **6. Принципы общения сотрудников с получателями финансовых услуг**

6.1 Сотрудники МФО должны соблюдать следующие принципы работы с получателями финансовых услуг:

- оперативно и качественно обслуживать получателя финансовых услуг, общаться с ним тактично, вежливо, доброжелательно;
- уважать точку зрения получателя финансовых услуг вне зависимости от того, разделяет он ее или нет, не навязывать получателю финансовых услуг свою точку зрения, не игнорировать его просьбы, вопросы и замечания;
- разъяснять, в случае необходимости сложные вопросы и профессиональные термины;
- предпринимать меры к недопущению конфликтных ситуаций с получателем финансовых услуг.

6.2 МФО обязана обеспечивать обучение своих сотрудников в соответствии с Планом обучения, утвержденным исполнительным органом МФО, в соответствии с внутренними документами, гарантирующими защиту прав получателей финансовых услуг, руководствуясь Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации.

6.3 Сотрудники МФО, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения. Сотрудники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только совместно с сотрудником, уже прошедшим обучение, и под его непосредственным контролем, на условиях, определенных внутренними документами МФО.

## **7. Обязанности третьих лиц - агентов, привлекаемых МФО для предложения и реализации финансовых инструментов и услуг**

7.1 Третьи лица - агенты, осуществляющие предложение, реализацию и сопровождение финансовых услуг МФО, обязаны следовать Базовым и Внутренним стандартам саморегулируемой организации, а также условиям заключенного между третьим лицом - агентом и МФО договора.

7.2 Третье лицо - агент не вправе осуществлять предложение, реализацию и сопровождение финансовых услуг МФО на условиях, ущемляющих права получателей финансовых услуг.

7.3 Третье лицо - агент не вправе использовать персональные данные получателей финансовых услуг МФО с нарушением целей их обработки.

7.4 Третье лицо - агент несет ответственность за неисполнение Базовых и Внутренних стандартов саморегулируемой организации, а также условий заключенного между ним и МФО договора.

7.5 В случае привлечения МФО к материальной ответственности, явившегося следствием нарушения третьим лицом - агентом действующего законодательства Российской Федерации, настоящего Стандарта, а также Базовых и Внутренних стандартов саморегулируемой организации, третье лицо - агент возмещает МФО причиненный ущерб.

7.6 Положения данного раздела настоящего Стандарта закрепляются в договоре между МФО и третьим лицом - агентом.

## **8. Материальная и нематериальная мотивация соблюдения сотрудниками МФО настоящего Стандарта и контроль за его исполнением**

8.1 Исполнительный орган МФО обладает полными правами контроля за исполнением сотрудниками (третьи лица - агенты, привлеченные для реализации финансовых инструментов (услуг) МФО приравниваются к ее сотрудникам) МФО требований данного Стандарта.

8.2 Контроль за исполнением сотрудниками требований настоящего Стандарта осуществляется исполнительным органом МФО на основании периодической отчетности сотрудников по установленным внутренними документами МФО формам, поступающим в адрес МФО обращениям (жалобам) получателей, надзирающих органов и независимых лиц.

8.3 За единичное нарушение требований настоящего Стандарта исполнительным органом МФО может быть сделано замечание сотруднику, допустившему подобное нарушение.

8.4 За двукратное нарушение требований настоящего Стандарта исполнительным органом МФО может быть объявлен выговор сотруднику, допустившему данные нарушения.

8.5 За неоднократное нарушение требований настоящего Стандарта исполнительным органом МФО может быть уменьшена переменная часть вознаграждения сотрудника, допустившего данные нарушения, вплоть до полного ее лишения.

8.6 За грамотное и безукоризненное исполнение требований настоящего Стандарта в течение календарного квартала сотруднику МФО исполнительным органом МФО может быть увеличена сумма переменной части вознаграждения в пределах, установленных внутренними документами МФО.

8.7 За грамотное и безукоризненное исполнение требований настоящего Стандарта в течение календарного года сотрудник МФО может быть повышен исполнительным органом МФО в должности согласно штатному расписанию МФО.

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

8.9 Сотрудник МФО обеспечивается информацией, составляющей коммерческую тайну, в объеме, необходимом для качественного и своевременного выполнения порученных ему работ.

## **9. Заключительные положения**

9.1 Требования настоящего Стандарта обязательны для исполнения всеми сотрудниками МФО и сотрудниками третьих лиц - агентов, привлекаемых МФО для предложения и реализации финансовых услуг.

9.2 Внесение изменений и дополнений в настоящий Стандарт утверждается Приказом исполнительного органа МФО.