

Стандарт реализации финансовых инструментов и услуг

Настоящий документ представляет собой локальный нормативный акт, определяющий основные принципы в области защиты прав и интересов физических лиц, являющихся получателями финансовых услуг в ООО МКК «Байбол»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ
3. ЦЕЛИ ПРИМЕНЕНИЯ СТАНДАРТА.
4. ПРИНЦИПЫ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ.
5. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДЛОЖЕНИЮ ФИНАНСОВОГО ИНСТРУМЕНТА.
6. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ РЕКЛАМНОГО ХАРАКТЕРА О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ.
7. ПРИНЦИПЫ ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.
8. ОБЯЗАННОСТИ ТРЕТЬИХ ЛИЦ - АГЕНТОВ, ПРИВЛЕКАЕМЫХ КОМПАНИЕЙ ДЛЯ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ И УСЛУГ.
9. МЕРЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОТРУДНИКАМИ КОМПАНИИ НАСТОЯЩЕГО СТАНДАРТА, ФОРМЫ МАТЕРИАЛЬНОЙ И НЕМАТЕРИАЛЬНОЙ МОТИВАЦИИ ЗА СОБЛЮДЕНИЕ СОТРУДНИКАМИ КОМПАНИИ НАСТОЯЩЕГО СТАНДАРТА, КОНТРОЛЬ ЗА ЕГО ИСПОЛНЕНИЕМ
10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Стандарт реализации финансовых инструментов и услуг (далее - Стандарт) является локальным нормативным актом ООО МКК «Байбол» (далее - Компания) и разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Базовыми и Внутренними стандартами СРО "МиР", рекомендательными Письмами Банка России, с учетом основных положений Концепции противодействия недобросовестным действиям на финансовом рынке и обобщения лучших практик микрофинансовых организаций по продвижению, реализации и сопровождению услуг на рынке микрофинансирования.

Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов физических лиц, являющихся получателями финансовых услуг, оказываемых Компанией и (или) третьими лицами, действующими в качестве ее агентов, и устанавливает требования, которыми Компания руководствуется при осуществлении деятельности по продвижению, реализации и сопровождению финансовых услуг.

Требования настоящего Стандарта распространяются на всех сотрудников Компании, независимо от занимаемой должности, а также на иных лиц, в тех случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в договорах Компании с ними.

В своей профессиональной деятельности сотрудники Компании должны руководствоваться настоящим Стандартом и неукоснительно соблюдать его принципы и требования.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения:

- *Договор оказания финансовых услуг (финансовый инструмент)* - договор потребительского займа, заключенный между клиентом и Компанией в соответствии с Федеральным законом № 353-ФЗ от 21.12.2013 «О потребительском кредите (займе)», содержащий индивидуальные условия, заключенный путем присоединения к общим условиям договора потребительского займа, устанавливаемым Компанией в одностороннем порядке в целях многократного применения, и размещенным в местах оказания услуг, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- *Предложение финансовых инструментов и услуг* – адресованная определенному лицу или кругу лиц информация, направленная на побуждение к заключению с Компанией договоров, являющихся финансовыми инструментами (на оказание финансовых услуг);
- *Получатель предложения финансовых инструментов (получатель)* – физическое лицо, отвечающее требованиям Компании и обратившееся в Компанию за получением займа, которому адресовано предложение финансовых инструментов;
- *Обращение (жалоба)* – направленная в Компанию получателем финансовых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, связанных с деятельностью Компании по оказанию финансовых услуг или деятельностью третьих лиц по их продвижению, продаже и (или) сопровождению в качестве привлеченного агента Компании;
- *Мотивация* – поощрение Компанией своих сотрудников, добросовестно исполняющих свои должностные обязанности по предоставлению и сопровождению финансовых услуг физическим лицам;
- *Риск* – вероятность возникновения у получателя финансовой услуги непредвиденных потерь ожидаемого дохода или иной выгоды в связи с приобретением финансовой услуги Компании, а также в связи с иными неблагоприятными обстоятельствами экономического характера.

3. ЦЕЛИ ПРИМЕНЕНИЯ СТАНДАРТА

Настоящий Стандарт принят в целях:

- обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Компанией и третьими лицами, привлекаемыми в качестве агентов;
- предупреждения недобросовестных практик при взаимодействии с получателями финансовых услуг;
- повышения информационной открытости рынка микрофинансирования в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Компании и о непосредственном содержании предлагаемых финансовых услуг;
- повышения качества финансовых услуг, оказываемых третьими лицами, привлекаемыми Компанией в качестве агентов;
- достижения полного доверия получателей финансовых услуг к рынку микрофинансирования.

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

4. ПРИНЦИПЫ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ

4.1 Предложение финансового инструмента или услуги соответствует следующим принципам обеспечения защиты прав и интересов получателей:

- Недопустимость навязывания финансового инструмента — сотрудники Компании не вправе обуславливать приобретение одних финансовых инструментов (услуг) обязательным приобретением иных финансовых

инструментов (услуг), за исключением случаев, если это является необходимым условием для законного приобретения финансового инструмента (услуги);

- Недопустимость навязывания получателю финансовых услуг невыгодных для него условий, не относящихся к предмету заключаемого с ним договора, либо услуг, в получении которых получатель финансовых услуг не заинтересован;
- Недопустимость оказания психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору того или иного финансового инструмента (услуги);
- Недопустимость премирования работников Компании за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг;
- Информация, подлежащая раскрытию Компанией, доводится до получателей финансовых услуг в соответствии со следующими принципами:
 - а) на равных правах и в равном объеме для всех получателей;
 - б) без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, со стороны получателей финансовых услуг;
 - в) актуальности данной информации на дату ее предоставления в соответствии с обстоятельствами, заявленными получателем финансовых услуг, непосредственно влияющими на условия договора оказания финансовых услуг;
 - г) на русском языке, и дополнительно, по усмотрению Компании, на государственных языках стран, гражданами которых являются клиенты Компании;
 - д) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия, а также, если значение таких терминов не определено в рамках действующего законодательства). При этом не допускается искажение смысла информации, приводящее к неоднозначному толкованию свойств финансовых услуг;
 - е) в случае предоставления информации на бумажном носителе – с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами "Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03", утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года;
 - ж) достаточности информации, позволяющей получателю финансовой услуги оценить, является ли предложенная ему финансовая услуга подходящей, исходя из его потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей финансовой услуги.
- Надлежащее информирование получателя обо всех нюансах предлагаемого финансового инструмента (услуги), в том числе:
 - а) об индивидуальных характеристиках данного финансового инструмента;
 - б) о непосредственной структуре расходов, связанных с приобретением данного финансового инструмента (то есть видах расходов, порядке и способе их формирования);
 - в) о прекращении владения финансовым инструментом, в том числе порядке возврата предоставленных денежных средств и процентов за пользование ими, а также связанных с прекращением владением финансовым инструментом издержек;
 - г) о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора оказания финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствий при использовании финансовой услуги.

4.2. Информирование о предлагаемом финансовом инструменте осуществляется Компанией с соблюдением принципов добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых получателю сведений. Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя в заблуждение относительно предлагаемого финансового инструмента.

4.3. Компания 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, Финансовому уполномоченному. Информация размещается на официальном сайте Компании и в каждом Обособленном подразделении Компании в Уголке Потребителя.

4.4. Информация, размещенная на официальном сайте Компании, доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования круглосуточно и бесплатно. Данная информация доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения, в том числе информация не зашифрована и не защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем прикладное общедоступное бесплатное программное обеспечение для просмотра веб-страниц в Интернете.

4.5. Основные принципы предложения финансовых инструментов содержатся во внутренних локальных документах Компании, регламентирующих выдачу займов (микрозаймов) физическим лицам: Кредитная Политика Компании, Правила предоставления потребительских займов.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДЛОЖЕНИЮ ФИНАНСОВОГО ИНСТРУМЕНТА

5.1. Предложение финансового инструмента осуществляется 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, или иных средств электронной коммуникации.

5.2. В рамках предложения финансовых инструментов Компания предоставляет 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 Компанией);
- 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 Компанией и получателем финансовой услуги, иным способом, в том числе путем направления сообщения с заранее согласованного адреса электронной почты, номера телефона, иного коммуникационного адреса.

5.3. По требованию получателя финансовой услуги ему также предоставляется следующая информация:

- о включении Компании в реестр микрофинансовых организаций Банка России;
- о включении Компании в реестр членов СРО;
- контактные данные Компании: телефон, адрес постоянно действующей электронной почты, адрес официального сайта в Интернет, данные об официальном адресе Компании, адресе его фактического местонахождения;
- о способах и адресах направления обращений (жалоб) в Компанию и (или) в СРО и (или) Банк России, и (или) Финансовому уполномоченному.

Данная информация также представлена на официальном сайте Компании и в каждом Обособленном подразделении в Уголке потребителя.

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

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

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

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

5.8. Компания при предложении финансовых инструментов информирует получателя финансовой услуги о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору оказания финансовой услуги, и о возможных негативных последствиях при использовании финансовой услуги, в том числе:

- 1) информацию о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору оказания финансовой услуги;
- 2) информацию о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору оказания финансовой услуги.

5.9. При предложении сотрудником Компании финансового инструмента не допускается обещание льготных условий, отличных от стандартных условий договора.

5.10. Компания 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 Компании.

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

5.12. С целью предотвращения недобросовестных практик все сотрудники Компании и третьи лица - агенты, привлеченные Компанией для реализации финансовых инструментов (услуг), должны иметь целью повышение качества продаж данных инструментов, а не их объем.

6. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ РЕКЛАМНОГО ХАРАКТЕРА О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ

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

6.2. 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 финансовых услуг в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовых услуг, которые могут повлиять на выбор получателя финансовых услуг.

7. ПРИНЦИПЫ ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

7.1. Сотрудники Компании 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.

В Компании утвержден Единый стандарт качества обслуживания клиентов (ЕСКОК), устанавливающий основные требования к правилам обслуживания клиентов, и являющийся методологической основой для формирования и реализации единой стратегии Компании в области клиентского обслуживания.

7.2. Компания обеспечивает обучение своих сотрудников в соответствии с Планом обучения, утверждаемым Генеральным директором Компании, а также 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.

7.3. Обучение, предусмотренное пунктом 7.2. настоящего Стандарта, проводится в соответствии с внутренним документом Компании, предусматривающим:

- порядок определения перечня должностей сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;
- порядок проведения обучения сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;
- требования к периодичности прохождения соответствующих обучающих мероприятий сотрудниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;
- порядок проведения проверок квалификации сотрудников Компании, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы;
- способ фиксации результатов обучения сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

7.4. Сотрудники Компании, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного п.7.3. Стандарта, и последующего тестирования. 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 Компаний.

8. ОБЯЗАННОСТИ ТРЕТЬИХ ЛИЦ — АГЕНТОВ, ПРИВЛЕКАЕМЫХ КОМПАНИЕЙ ДЛЯ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ И УСЛУГ

8.1. Третьи лица - агенты, осуществляющие предложение, реализацию и сопровождение финансовых услуг Компании, обязаны следовать Базовым и Внутренним стандартам СРО, а также условиям заключенного между третьим лицом - агентом и Компанией договора.

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

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

8.4. Третье лицо - агент несет ответственность за неисполнение Базовых и Внутренних стандартов СРО, а также условий заключенного между ним и Компанией договора.

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

8.6. Положения данного раздела настоящего Стандарта закрепляются в договоре между Компанией и третьим лицом — агентом.

9. МЕРЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОТРУДНИКАМИ КОМПАНИИ НАСТОЯЩЕГО СТАНДАРТА, ФОРМЫ МАТЕРИАЛЬНОЙ И НЕМАТЕРИАЛЬНОЙ МОТИВАЦИИ ЗА СОБЛЮДЕНИЕ СОТРУДНИКАМИ КОМПАНИИ НАСТОЯЩЕГО СТАНДАРТА, КОНТРОЛЬ ЗА ЕГО ИСПОЛНЕНИЕМ

9.1 Меры ответственности

9.1.1. Генеральный директор Компании обладает полными правами контроля за исполнением сотрудниками Компании требований данного Стандарта. Третьи лица - агенты, привлеченные для реализации финансовых инструментов (услуг) Компании приравниваются к ее сотрудникам.

9.1.2. Контроль за исполнением сотрудниками требований настоящего Стандарта осуществляется Генеральным директором Компании на основании:

- периодической отчетности, предоставляемой уполномоченными сотрудниками по формам, установленным внутренними документами Компании;
- обращений (жалоб) получателей поступающим в адрес Компании;
- обращений надзирающих органов и независимых лиц.

9.1.3. При нарушении требований настоящего Стандарта применяется принцип сквозной ответственности менеджмента и структурных подразделений Компании, отвечающих за взаимодействие с получателями финансовых услуг.

9.1.4 Ответственными лицами за реализацию настоящего Стандарта являются Руководители структурных подразделений, вовлеченных в процесс выдачи потребительских займов и предоставления иных финансовых услуг.

9.1.5 По мере выявления недобросовестных практик Руководитель структурного подразделения направляет результаты проверки на рассмотрение Генеральному директору Компании.

9.1.6. За единичное нарушение требований настоящего Стандарта сотруднику, допустившему подобное нарушение, может быть сделано замечание.

9.1.7. За двукратное нарушение требований настоящего Стандарта сотруднику, допустившему данные нарушения, может быть объявлен выговор.

9.1.8. За неоднократное нарушение требований настоящего Стандарта Генеральный директор Компании вправе:

- уменьшить сотруднику переменную часть вознаграждения;
- лишить полностью сотрудника переменной части вознаграждения;
- уволить сотрудника.

9.2. Мотивация

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

9.2.2. За грамотное и безукоризненное исполнение требований настоящего Стандарта в течение календарного года сотрудник Компании может быть повышен в должности согласно штатному расписанию Компании.

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

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

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

10.2. Внесение изменений и дополнений в настоящий Стандарт утверждается Приказом Генерального директора Компании.