

Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРв 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

УТВЕРЖДАЮ



ММК «Фонд развития бизнеса»

Е.А. Евдокимова

2024 г.

Порядок

взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик

в отношении получателей финансовых услуг

(новая редакция)

г. Приозерск  
2024

Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРВ 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с получателями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг (далее – МКК, далее – Порядок) определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает, в том числе и для работников требования, которыми МКК руководствуется в процессе осуществления своей деятельности.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом 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»; Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ; Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утв. Банком России, Протокол № КФНП-22 от 22 июня 2017 г), Базовым стандартом по управлению рисками (утв. Банком России, Протокол № КФНП-26 от 27.07.2017), Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке (Утвержден Банком России, Протокол № КФНП-2 от 19 января 2023); Положением Банка России от 20.04.2021 № 757-П «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».

1.3. Положения настоящего Порядка применяются в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых МКК;
- предупреждения недобросовестных практик взаимодействия МКК с получателями финансовых услуг;
- повышения информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности МКК;
- повышения качества финансовых услуг, оказываемых МКК, а также создания условий для эффективного осуществления контролирующими органами контроля за деятельностью МКК;
- повышение доверия потребителей финансовых услуг к МКК и к финансовому рынку в целом;
- определение порядка мотивации соблюдения работниками МКК настоящего Порядка;
- определение порядка контроля, выявления и фиксации нарушений настоящего Порядка;
- определение порядка вынесения на рассмотрение единоличного исполнительного органа (директора МКК), результатов контрольных процедур, проведенных за отчетный период, применения в соответствии с внутренними документами МКК и применения мер, по отношению к лицам руководства и сотрудников МКК, допустившим нарушение внутренних правил и процедур МКК при реализации финансовых услуг потребителям.



Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРВ 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

1.4. Настоящий Порядок является обязательным для применения всеми сотрудниками МКК. Все работники МКК, а также третьи лица, участвующие в предложении и реализации финансовых услуг, обязаны ознакомиться с Порядком и исполнять его требования.

1.5. МКК осуществляет деятельность, в том числе профессиональную разумно и добросовестно.

1.6. МКК при исполнении поручений получателей финансовых услуг соблюдает их приоритет и интересы над собственными интересами.

1.7. МКК не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы получателей финансовых услуг.

1.8. Настоящий Порядок носит открытый характер, публикуется на официальных сайтах МКК priozersk.813.ru, biznesfond.ru. Во всем ином, что не предусмотрено настоящим Порядком, МКК при исполнении финансовых операций руководствуется положениями действующего законодательства Российской Федерации.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Термины, используемые в настоящем документе, имеют следующие значения:

**МКК** – Микрокредитная компания «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района».

**Договор микрозайма** – договор займа, сумма которого не превышает предельный размер обязательств заёмщика перед займодавцем по основному долгу, установленный Федеральным законом от 02 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

**Жалоба** – обращение получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных МКК;

**Место обслуживания получателей финансовых услуг** – место, предназначенное оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, офис МКК и (или) сайт МКК в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**Обращение** – просьба, предложение либо заявление, касающиеся оказания финансовой услуги, но не являющиеся жалобой, направленные в МКК получателем финансовых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа.

**Получатель финансовых услуг** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя), юридическое лицо или физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (далее - самозанятый), обратившееся в МКК с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

**Саморегулируемая организация (СРО)** – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

**Финансовая услуга** – исполнение поручения получателя финансовых услуг для заключения договора микрозайма и иных финансовых услуг.

**Уполномоченный орган** – Совет Фонда МКК «Фонд развития бизнеса».

2.2. Иные термины используются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Базовым стандартом.

Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРв 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

### 3. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ

3.1. Порядок деятельности МКК при реализации финансовых услуг осуществляется в строгом соответствии с требованиями федерального законодательства, Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, Базового стандарта совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке, Базового стандарта по управлению рисками микрофинансовых организаций», нормативными актами и информационными письмами Банка России.

3.2. В местах обслуживания получателей финансовых услуг МКК предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующий минимальный объем информации:

- о полном и сокращенном фирменном наименовании МКК в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в Уставе МКК.
- об адресе МКК, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта МКК;
- о финансовых услугах, оказываемых на основании заключенных Договоров, в том числе оказываемых МКК за дополнительную плату (о дополнительных услугах);
- правила предоставления микрозаймов МКК;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью МКК;
- о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения;
- о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;
- о способах и адресах направления обращений (жалоб) в МКК, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью МКК;
- о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора;
- о свидетельстве МКК на осуществление деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия свидетельства;
- о членстве МКК в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации;
- полный текст Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации;
- рекомендации по защите информации получателя финансовых услуг от рисков ее использования в незаконных финансовых операциях.

3.3. В целях обеспечения надлежащего информирования получателей финансовых услуг о возможных рисках МКК, до заключения Договора, доводит до сведения получателей финансовых услуг информацию о рисках, связанных с оказанием МКК финансовых услуг.

3.4. Информация, размещенная на сайте МКК, бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, в том числе путем бесплатного распространяемого программного обеспечения.



Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРВ 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

3.5. МКК предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, а также документы и их копии, содержащие необходимую информацию, способом, которым был направлен такой запрос.

3.6. Дополнительные требования к предоставлению информации получателю финансовых услуг по решению МКК устанавливаются внутренними документами МКК. Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах.

3.7. МКК обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) Договором.

3.8. МКК предоставляет получателям финансовых услуг доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

3.9. МКК гарантирует соблюдение тайны об операциях своих заемщиков.

3.10. МКК не использует фирменное наименование и (или) товарный знак иной микрофинансовой организации в качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.11. МКК не консультирует получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

3.12. При взаимодействии сотрудников МКК с получателями финансовых услуг не допускается применение психологического давления, совершение иных действий и использование выражений, унижающих честь и достоинство гражданина.

3.13. Если иное не предусмотрено федеральным законодательством либо соглашением с получателем финансовых услуг, МКК не вправе без согласия с получателем финансовых услуг делать доступными сведения о нем третьим лицам.

3.14. В МКК должно быть предоставлено согласие получателя финансовых услуг на обработку его персональных данных в письменной форме в виде отдельного документа.

3.15. В целях контроля исполнения настоящего Порядка, директор МКК своим приказом назначает сотрудника ответственного за контроль соблюдения требований настоящего Порядка.

3.16. Для выполнения функций сотрудника, осуществляющего контроль соблюдения требований настоящего Порядка, могут привлекаться сотрудники иных организаций. При этом ответственность за качество контроля сохраняется за соответствующим сотрудником МКК.

#### **4. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ПРАВИЛА РАБОТЫ С ИНФОРМАЦИЕЙ**

4.1. МКК обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания получателей финансовых услуг:



Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРВ 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

- размещение в офисе МКК информации, с указанием наименования МКК, адреса офиса, дней и часов приема получателей финансовых услуг и времени перерыва;

- наличие у работников МКК, лично взаимодействующих с получателями финансовых услуг, доступных для обозрения получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;

- соблюдение МКК правил и норм, установленных регулируемыми органами.

4.2. В местах обслуживания получателей финансовых услуг МКК обеспечен прием документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами МКК, в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов.

4.3. МКК определяет лица, ответственные за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг.

4.4. При осуществлении реализации финансовых инструментов и услуг, все сотрудники МКК обязаны соблюдать требования к порядку, принципам и срокам предоставления информации, установленным Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации.

4.5. Не допускается раскрытие персональных данных получателя финансовых услуг с нарушением законодательства Российской Федерации, а также сведений, составляющих его частную жизнь.

4.6. В целях защиты информации о получателях финансовых услуг, МКК заключает соглашение о конфиденциальности информации с каждым работником, имеющим доступ к такой информации. Положения соглашения о конфиденциальности могут быть включены в трудовой договор, заключенный с работником или должностную инструкцию. Соглашение о конфиденциальности должно содержать меры ответственности за разглашение конфиденциальной информации, положения о компенсации работником ущерба, причиненного МКК вследствие нарушения соглашения, штрафные санкции за указанные нарушения.

4.7. Все сотрудники МКК обязаны действовать добросовестно и разумно. Не допускается введение получателя финансовых услуг в заблуждение.

4.8. При непосредственном взаимодействии с получателем финансовых услуг сотрудник обязан называть: наименование МКК, свою фамилию, имя и отчество (при наличии) работника, осуществляющего взаимодействие.

4.9. Сотрудники МКК обязаны придерживаться делового и вежливого стиля общения.

4.10. При взаимодействии с получателем финансовой услуги сотрудники МКК не имеют право унижать честь и достоинство должника, оскорблять получателя финансовой услуги, использовать ненормативную лексику. При взаимодействии с получателем финансовой услуги работник МКК обязан обращаться исключительно на «Вы», вести переговоры исключительно в уважительном тоне и избегать фамильярного общения.

4.11. Сотрудники МКК обязаны неукоснительно руководствоваться настоящим Порядком.

4.12. Сотрудники МКК обязаны прекращать взаимодействие в случае, если установлено, что взаимодействие осуществляется с:



Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРВ 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

- несовершеннолетним лицом;  
- организацией сферы здравоохранения, образования, стратегически важными объектами инфраструктуры и т. д., в случае если возникает риск нарушения режима работы данных организаций (объектов) и возникновения неблагоприятных последствий, которые могут повлечь вред здоровью неопределенному кругу лиц, а также материальный ущерб.

4.13. Не допускается разглашение информации о задолженности, и персональных данных должника МКК третьим лицам, в т.ч. посредством направления сообщений через социальные сети, если иное не разрешено законодательством Российской Федерации.

4.14. МКК обязана предоставлять должникам информацию о размере и структуре задолженности должника, о сроках и порядке погашения задолженности, а также иную информацию, предоставление которой обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.15. Не допускается вводить должников в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности и последствий отказа от ее погашения, а также требовать уплаты задолженности, наличие которой не подтверждено документально.

4.16. Сотрудникам МКК категорически запрещается представляться сотрудниками государственных органов или органов местного самоуправления и/или их представителями.

4.17. Сотрудникам МКК запрещается вводить в заблуждение получателей финансовых услуг путем использования документов, имитирующих официальные документы государственных органов (судебные повестки, бланки документов, используемых в процессе ведения исполнительных производств и т. п.).

4.18. Сотрудникам МКК запрещается вводить в заблуждение получателей финансовых услуг, представляясь работником/представителем иного юридического лица при отсутствии таких полномочий (включая, но не ограничиваясь, при личных встречах, при проведении телефонных переговоров, отправке сообщений посредством сетей электросвязи и/или отправке уведомлений в виде документов).

4.19. Взаимодействие с получателем финансовых услуг осуществляется на русском языке или на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникли отношения с получателем финансовой услуги.

## **5. ПОРЯДОК И СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАЕМЩИКАМИ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ДЕЙСТВИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ВОЗВРАТ ВО ВНЕСУДЕБНОМ ПОРЯДКЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ, ВОЗНИКШЕЙ ПО ДОГОВОРУ МИКРОЗАЙМА**

5.1. Получатель финансовой услуги имеет право на неразглашение сведений о нем, его просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных 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 не допускается.

5.2. При совершении МКК действий, направленных на возврат просроченной задолженности, получатель финансовых услуг имеет право взаимодействовать с МКК с частотой и способами, предусмотренными действующим законодательством или соглашением сторон.

5.3. По инициативе МКК не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с получателем финансовых услуг посредством личных встреч,



Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРв 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

телефонных переговоров (непосредственное взаимодействие).

5.4. Получатель финансовых услуг вправе направить в МКК заявление, касающееся взаимодействия с ним способами: личные встречи, телефонные переговоры, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи с указанием на:

- осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
- отказ от взаимодействия.

5.5. Форма, условия и порядок направления заявления, закреплены в Федеральном законе от 3 июля 2016 г. № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности», в Федеральном законе от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

5.6. Получатель финансовой услуги в любое время вправе отменить свое заявление, путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

5.7. При взаимодействии с Заемщиком ответственный специалист обязан использовать типовые сценарии ведения переговоров, типовые формы почтовых отправлений, направляемых должникам.

5.8. МКК обязано информировать потребителей финансовых услуг о возможных неблагоприятных последствиях, которые могут наступить для заемщика в результате заключения и исполнения Договора микрозайма при условиях:

- невнимательного анализа своего финансового положения;
- несоразмерности долговой нагрузки с текущим финансовым положением;
- несовпадения предполагаемых сумм и сроков поступления денежных средств действительным суммам и срокам;
- вероятности наступления обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих финансовых обязательств по договору (потеря работы, задержка заработной платы и иных видов дохода, состояние здоровья и иные факты, которые могут повлиять на возможность исполнения договора микрозайма).

5.9. В результате ненадлежащего исполнения условий договора микрозайма, которые выражаются в невыплате или неполной выплате суммы микрозайма и процентов за пользование денежными средствами в срок, указанный в индивидуальных условиях договора микрозайма, для получателя финансовых услуг могут наступить негативные финансовые последствия. В случае невозврата суммы микрозайма и неуплаты процентов в срок, согласованный сторонами в индивидуальных условиях договора микрозайма при его заключении, произойдет увеличение суммы расходов получателя финансовой услуги по сравнению с той, которая была зафиксирована в договоре. Что означает увеличение суммы начисленных процентов по договору займа соразмерно сроку пользования займом по сравнению с суммой, зафиксированной в индивидуальных условиях договора микрозайма, подлежащей выплате в день наступления срока возврата микрозайма.

5.10. Согласно Правилам предоставления микрозаймов МКК и условиям выдачи микрозайма, заемщик обязан оплатить проценты за весь срок пользования денежными средствами по договору микрозайма.

5.11. За неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату



Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРВ 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

микрозайма, предусматривается неустойка (пени) в размере 0,1 процент на непогашенную заемщиком часть суммы основного долга за каждый день просрочки соразмерно количеству дней нарушения обязательств.

5.12. Нарушение заемщиком сроков возврата основной суммы долга и уплаты процентов по договору микрозайма влечет ответственность Заемщика, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации. МКК вправе обратиться в суд о взыскании суммы просроченной задолженности с получателя финансовых услуг. До заключения договора микрозайма МКК запрашивает у получателя финансовых услуг наравне с иной информацией, необходимой для заключения и исполнения договора, предусмотренной действующим законодательством и актами МКК, информацию о заработной плате, наличии иных источников дохода, о денежных обязательствах потребителя финансовых услуг.

5.13. Сведения, предоставленные получателем финансовых услуг, могут оказать влияние на индивидуальные условия договора микрозайма в части суммы и срока предоставления микрозайма. Это означает, что на этапе рассмотрения заявления на выдачу микрозайма МКК оставляет за собой право скорректировать сумму микрозайма в меньшую сторону по сравнению с указанной в заявлении о выдаче микрозайма, а срок в большую с учетом иной, предоставленной получателем финансовых услуг информации.

## **6. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТНИКАМ МКК, ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ И ПРОВЕРКИ КВАЛИФИКАЦИИ РАБОТНИКОВ МКК, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

6.1. Работник МКК, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан 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 финансовых услуг, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовых услуг ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

6.2. МКК в соответствии со своей деятельностью, проводит мероприятия, направленные на обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

6.3. МКК проводит регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

6.4. Ответственность за целенаправленное и планомерное осуществление политики МКК в области обучения работников, в том числе осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг и в части обучения в области деятельности на финансовом рынке возлагается на работника ответственного за кадровое сопровождение МКК.

6.5. Обучение организуется и проводится МКК в соответствии с внутренними документами МКК, предусматривающими в том числе требования к периодичности прохождения обучающих мероприятий работниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг и порядок проведения проверок квалификации работников,



Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРВ 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы.

6.6. Целью обучения работников МКК, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, является получение знаний необходимых им для выполнения их должностных обязанностей, определенных нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации и внутренними документами МКК.

6.7. Формы, периодичность и сроки обучения работников МКК, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, определяются с учетом следующего:

- вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативно-правовыми и иными актами Российской Федерации и внутренними документами МКК проводится в день приема сотрудника МКК на работу с оформлением Свидетельства об обучении по форме Приложения № 1 (далее – «Свидетельство об обучении») к настоящему Порядку;
- внеплановый инструктаж в целях проверки квалификации работника;
- с сотрудниками при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативно-правовых и иных актов Российской Федерации;
- с сотрудниками при вводе МКК новых или изменении прежних нормативных документов, в том числе в области финансового рынка.

Самостоятельное изучение работником законодательства РФ, в сфере финансового рынка применяется по инициативе самих сотрудников или в случаях, связанных с требованиями законодательства.

6.8. Свидетельства об обучении хранятся на бумажном носителе. Хранение документов, подтверждающих факт ознакомления конкретного сотрудника с документами, осуществляется МКК не менее трех лет с даты прекращения трудового договора или гражданско-правового договора в личном деле сотрудника МКК, которое ведется сотрудником, отвечающим за кадровое сопровождение в МКК.

6.9. Программа обучения должна подвергаться анализу, обновлению при изменении действующих и вступлении в силу новых законодательных нормативно-правовых актов.

## **7. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И РЕАЛИЗАЦИЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

7.1. При определении размера премирования директора и сотрудников МКК, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг, принимаются во внимание количественные показатели, связанные с объемом реализации финансовых услуг. При этом, при принятии решения о премировании в обязательном порядке учитываются способы достижения указанных показателей:

- выявление фактов недобросовестных практик при взаимодействии с получателями финансовых услуг, в результате которых количественные показатели, связанные с объемом реализации финансовых услуг, используются в качестве факторов, влияющих на снижение переменной части вознаграждения. Количественные показатели нарушений настоящего Порядка, используются в качестве факторов, влияющих на снижение переменной части вознаграждения.

## **8. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ, ВЫЯВЛЕНИЯ И ФИКСАЦИИ НАРУШЕНИЙ**



Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРВ 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

## **НАСТОЯЩЕГО ПОРЯДКА, МЕРЫ ПО ОТНОШЕНИЮ К ЛИЦАМ ИЗ СОСТАВА РУКОВОДСТВА, И ДРУГИМ РАБОТНИКАМ МКК, ДОПУСТИВШИМ НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА**

8.1. Главным лицом, ответственным в МКК за организацию реализации контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых МКК мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, является директор МКК «Фонд развития бизнеса» назначенный Советом Фонда (Протокол № 4 от 22.06.2020 Приказ № 11-АХД от 23.06.2020).

8.2. Лицо, ответственное в МКК за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых МКК мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, назначается приказом директора МКК.

8.2. Все работники МКК, обязаны соблюдать требования настоящего Порядка и, в случае выявления несоответствия внутренних процедур или действий сотрудников этим требованиям, обязаны незамедлительно сообщать об этом директору МКК или уполномоченному им лицу.

8.3. Директор МКК организует служебное разбирательство по факту нарушения настоящего Порядка, и 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.8.7. настоящего Порядка.

8.4. Информации о допущенном нарушении фиксируется в Журнале регистрации нарушений Порядка проведения контрольных процедур МКК (далее – Журнал, Приложение 3).

8.5. Информация о фактах нарушений, зафиксированная в Журнале ежегодно до 30 марта передается на рассмотрение уполномоченного органа, Совета Фонда.

8.6. Совет Фонда МКК, на основании анализа Журнала регистрации нарушений Порядка и ответственности работников МКК, принимает решение о достаточности реализуемых МКК мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг.

8.7. Совет Фонда при выявлении нарушения настоящего Порядка применяет к директору МКК, а директор в свою очередь к работникам МКК следующие меры:

8.7.1. в случае неустраняемого нарушения, вынесение директору, работникам МКК предупреждения в письменной форме;

8.7.2. в случае наличия устранимого нарушения предъявление требования об обязательном устранении нарушения директору, работникам МКК;

8.7.3. снижение переменной части вознаграждения директора и работников МКК, как на члена СРО в следующих размерах:

- при однократном нарушении настоящего Порядка - на 20%;
- при повторном нарушении настоящего Порядка на 40%;
- при нарушениях, допущенных более 2-х раз, рассмотрение вопроса об увольнении директора и виновных работников МКК.

## **9. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРв 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

9.1. МКК обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 9.3 настоящего Порядка.

9.2. Организация рассмотрения обращений и жалоб осуществляется в соответствии с внутренним документом – Положением «О порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг».

9.3. МКК отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу МКК, имуществу, жизни и (или) здоровью работников МКК, а также членов их семей, а также их имуществу;
- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию МКК, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

9.4. МКК принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также путем направления обращения (жалобы) в сети «Интернет» на официальные сайты МКК - priozersk.813.ru и biznesfond.ru, (в том числе посредством предоставления возможности создать обращение на соответствующие адреса электронной почты МКК, а также почтовым отправлением по адресу МКК). МКК обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

9.5. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) МКК документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу), а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);
- тематику обращения (жалобы);
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

9.6. МКК обязана принять решение по полученной им жалобе (обращению) и направить ответ на поступившую к нему жалобу (обращение) в течение 30 календарных дней со дня ее получения.

Ответ на жалобу (обращение), не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 12 календарных дней с даты ее получения МКК.

Если жалоба (обращение) удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются МКК по жалобе (обращению) и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы).



Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРв 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

Если жалоба (обращение) не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

9.7. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба).

## **10. ФОРМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

10.1. В случае поступления от получателя финансовых услуг претензии (обращения, жалобы) в связи с возникновением спора, МКК обязана обеспечить рассмотрение такой претензии (обращения, жалобы) в порядке, установленном внутренними документами МКК и порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

10.2. Получатель финансовых услуг может направить претензию (обращение) по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу: 188760, Лен. обл., г. Приозерск, ул. Ленина д. 36, на официальные сайты в сети «Интернет» - [priozersk.813.ru](http://priozersk.813.ru) и [biznesfond.ru](http://biznesfond.ru), а также в СРО Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса», по адресу: 127055, г. Москва, ул. Суцёвская, д. 21, офис 513 или в Центральный Банк РФ по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12.

## **12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

12.1. Сотрудники МКК на постоянной основе осуществляют контроль за исполнением настоящих Правил.

12.2. Сотрудники МКК несут персональную ответственность за несоблюдение обязательных требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации и настоящего Порядка, за нарушение которых, к сотрудникам МКК могут быть применены меры дисциплинарной ответственности.

12.3. Настоящий Порядок доводится до сведения всех сотрудников МКК, в том числе задействованных во взаимодействии с получателями финансовых услуг.

12.4. Внесение изменений и/или дополнений в настоящий Порядок производится МКК в одностороннем порядке с учетом требований законодательства РФ, Базового стандарта и стандартов Саморегулируемой организации.

12.5. Настоящий Порядок вводится в действие с момента его утверждения директором МКК.

Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРВ 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

Приложение № 1

## СВИДЕТЕЛЬСТВО

**о прохождении обучения сотрудников МКК, взаимодействующих с клиентами-получателями финансовых услуг.**

1. Форма обучения (нужное отметить символом «V»):

вводный (первичный) инструктаж, включающий ознакомление с нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации, относящихся к области защиты прав и интересов клиентов – получателей финансовых услуг и внутренними документами МКК, относящихся к области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг

внеплановый инструктаж;

2. Тема: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

3. Дата проведения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ год.

\_\_\_\_\_  
 Ф.И.О. прошедшего обучение Сотрудника

\_\_\_\_\_  
 подпись



Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРв 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

**Приложение № 2**

**МИНИМАЛЬНЫЙ ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ  
ПОЛУЧАТЕЛЯМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В МКК**

**МКК предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:**

**Полное фирменное наименование МКК:** Микрокредитная компания «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»

**Сокращенное фирменное наименование МКК:** МКК «Фонд развития бизнеса»

**Полное фирменное наименование на английском языке:** Microcredit company "Fund for the Development and Support of Small and Medium Business of the Municipal Formation Priozersky Municipal District"

**Сокращенное фирменное наименование на английском языке:** MCC "Business Development Fund"

**Регистрационный номер, присвоенный Банком России:** 2110247000336

**Основной государственный регистрационный номер (ОГРН):** 1024701648960

**Дата внесения записи в Единый государственный реестр:** 15.11.2002

**Наименование регистрирующего органа:** ИФНС РФ по Приозерскому району Ленинградской области

**Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН):** 4712018622

**Юридический адрес:** 188760, Лен.обл., г.Приозерск, ул. Ленина, д. 36

**Почтовый адрес:** 188760, Лен.обл., г.Приозерск, ул. Ленина, д. 36

**Фактический адрес:** 188760, Лен.обл., г.Приозерск, ул. Ленина, д. 36

**Телефон:** +7 (813 79) 31-862

**Факс:** +7 (813 79) 31-862

**E-mail:** [priozersk-fond@yandex.ru](mailto:priozersk-fond@yandex.ru)

**Центральный Банк Российской Федерации (Банк России):**

**Адрес:** 107016, г. Москва, ул. Неглинная, 12

**Адрес WEB-сервера Банка России в сети INTERNET:** [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРв 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

**Телефон:** 8-800-300-30-00, +7 (499) 300-30-00.

**МКК является членом Саморегулируемой организации Союз «Микрофинансовый Альянс «Институт развития малого и среднего бизнеса». Дата вступления: 01.06.2016.**

**Саморегулируемая организация Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»:**

**Адрес:** 127055, г. Москва, ул. Суцёвская, д. 21, офис 513

**Надзор за деятельностью МКК - осуществляет Центральный банк Российской Федерации.**

**Телефоны Контактного центра Центрального банка Российской Федерации:** 8-800-300-30-00, +7 (499) 300-30-00.

**Надзор за соблюдением требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг осуществляет Центральный банк Российской Федерации.**

**Обращение о нарушении законодательства Российской Федерации, а также охраняемых законом прав и интересов физических и юридических лиц, может быть направлено для рассмотрения в Банк России через интернет-приемную.**

**Информация о способах и адресах направления обращений (жалоб) МКК:**

**МКК принимает обращения (жалобы) по указанным реквизитам:**

188760, Лен.обл., г.Приозерск, ул. Ленина, д. 36

**Телефон:** +7 (813 79) 31-862

**Факс:** +7 (813 79) 31-862

**E-mail:** priozersk-fond@yandex.ru

**СРО «Микрофинансовый Альянс» принимает обращения (жалобы) по указанным реквизитам:**

**Адрес:** 127055, г. Москва, ул. Суцёвская, д. 21, офис 513

**Центральный банк Российской Федерации принимает обращения (жалобы) по указанным реквизитам:**

**Общественная приемная Банка России,**

**Адрес:** Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

**Режим работы:** понедельник с 10:00 до 18:00, вторник – четверг с 10:00 до 16:00, кроме нерабочих праздничных дней

**Запись на личный прием:** Записаться на прием в электронном виде/по телефонам Контактного центра круглосуточно/непосредственно в Общественной приемной Банка России в соответствии с режимом работы

**По**

**телефонам:**

из регионов России - 8 800 300-30-00 круглосуточно

В соответствии с тарифами вашего оператора - +7 499 300-30-00 круглосуточно

Бесплатно с мобильных в России. Доступно клиентам Билайн, Мегафон, МТС, Теле2 -

300 круглосуточно



Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРв 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

**Почтовый адрес для письменных обращений**  
**107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России**  
Факс +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

Порядок	Порядок взаимодействия Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» с потребителями финансовых услуг и реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг
ПРв 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

Приложение № 3

**Журнал**  
**регистрации нарушений Порядка проведения контрольных процедур**  
**Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса**  
**муниципального образования Приозерский муниципальный район» при реализации**  
**мер по недопущению недобросовестных практик**

№ п/п	Период отчета(с ___ по ___)	Тематика обращения	Результат рассмотрения обращения (удовлетворено/не удовлетворено, на рассмотрении)	Примечания

ИТОГО обращений из них:

удовлетворено-

не удовлетворено -

на рассмотрении-

Директор МКК «Фонд развития бизнеса

Е.А. Евдокимова