

Утвержден

Приказом председателя правления

КПК «Объединенные Финансы»

от «13» июля 2020 года № 9

СТАНДАРТ

реализации финансовых инструментов и услуг

КПК «Объединенные Финансы»

Настоящий Стандарт предложения и реализации финансовых инструментов и услуг, а также раскрытия о них информации (далее – Стандарт), разработан Кредитным потребительским кооперативом «Объединенные Финансы» (далее – КПК), являющимся членом Союза Саморегулируемой организации «Губернское кредитное содружество» (далее - СРО), в соответствии с действующим законодательством РФ, Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы, утвержденным Решением Комитета финансового надзора ЦБ РФ, согласованным с Комитетом по стандартам кредитных потребительских кооперативов при ЦБ РФ (протокол № 5 от 31 октября 2017г.), внутренними стандартами СРО, рекомендательными письмами ЦБ РФ, с учетом обобщения лучших практик кредитных потребительских кооперативов по продвижению, реализации и сопровождению услуг в области микрофинансовой деятельности.

Настоящий Стандарт устанавливает требования к КПК 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 КПК, и устанавливает требования, которыми КПК должен руководствоваться при осуществлении деятельности по продвижению, реализации и сопровождению своих финансовых услуг.

Третьими лицами, действующими в качестве агентов КПК по поручению, от имени и за счет КПК, в том числе на основании гражданско-правового договора, доверенности, деятельность не осуществляется. В связи с отсутствием привлечения КПК третьих лиц-агентов для предложения и реализации финансовых инструментов и услуг КПК, настоящий Стандарт не включает в свой состав нормы, устанавливающие обязанности таких третьих лиц-агентов. В случае принятия КПК решения о привлечении КПК третьих лиц-агентов для предложения и реализации финансовых инструментов и услуг КПК, в состав настоящего Стандарта должны быть включены нормы, устанавливающие обязанности таких третьих лиц-агентов. В указанном случае срок изменения Стандарта и введения его в действие в новой редакции не должен быть позднее фактической даты начала деятельности по предложению и реализации финансовых инструментов и услуг КПК с привлечением третьих лиц-агентов.

1. Общие положения

1.1. В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения.

- *Кредитный потребительский кооператив, кредитный кооператив* - добровольное объединение физических и (или) юридических лиц на основе членства и по территориальному, профессиональному или социальному принципам, предусмотренным действующим законодательством РФ и принятыми в соответствии с ним нормативными актами, в том числе Базовым стандартом корпоративного управления кредитного потребительского кооператива, и определяющим критерий (критерии) объединения членов кредитного кооператива (пайщиков) в целях удовлетворения финансовых потребностей членов кредитного кооператива (пайщиков) посредством:

1) объединения паенакоплений (паев) и привлечения денежных средств членов кредитного кооператива (пайщиков) и иных денежных средств в порядке, определенном федеральными законами и уставом кредитного кооператива;

2) размещения объединенных паенакоплений (паев) и привлеченных денежных средств путем предоставления займов членам кредитного кооператива (пайщикам) для удовлетворения их финансовых потребностей.

- *Финансовые услуги* – услуги по привлечению кредитным кооперативом денежных средств своих членов (пайщиков), а также услуги по предоставлению займов кредитным кооперативом своим членам (пайщикам).

- *Финансовые инструменты* – совокупность механизмов реализации финансовой взаимопомощи членов кредитного кооператива (пайщиков). В рамках финансовой взаимопомощи кредитный кооператив привлекает денежные средства своих членов на основании: договоров займа, заключаемых с юридическими лицами; договоров передачи личных сбережений, заключаемых с физическими лицами в порядке, предусмотренном Федеральным законом «О кредитной кооперации», и предоставляет займы своим членам на основании договоров займа, заключаемых между кредитным кооперативом и заемщиком - членом кредитного кооператива (пайщиком). Далее по тексту настоящего Стандарта указанные договоры обобщенно именуется (если иное не оговорено отдельно) как «финансовые инструменты», «договоры об оказании финансовых услуг».

- *Предложение финансовых инструментов и услуг* – адресованная определенному лицу или кругу лиц информация, направленная на побуждение к заключению с кредитным кооперативом договоров об оказании финансовых услуг.

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

- *Получатель финансовой услуги* – физическое (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, являющееся членом кредитного кооператива (пайщиком), а также физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в кредитный кооператив с намерением вступить в кредитный кооператив с целью получения финансовой услуги;

- *Обращение (жалоба)* – направленная в кредитный кооператив 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 кредитного кооператива по оказанию финансовых услуг;

- *Мотивация* – поощрение кредитным кооперативом, как работодателем, своих сотрудников, добросовестно исполняющих свои трудовые обязанности по предоставлению и сопровождению финансовых услуг физическим и юридическим лицам, по повышению качества продаж, в виде объявления благодарности, выдачи премии, награждения ценным подарком, почетной грамотой, представления к званию лучшего по профессии, а также иными способами, предусмотренными правилами внутреннего трудового распорядка;

- *Риск* – вероятность возникновения у получателя финансовой услуги непредвиденных потерь ожидаемого дохода или иной выгоды в связи с приобретением финансовой услуги кредитного кооператива, а также в связи с иными неблагоприятными обстоятельствами экономического характера.

1.2. Виды финансовых инструментов, связанных с привлечением КПК денежных средств своих членов указываются в Положении о порядке и об условиях привлечения денежных средств членов КПК, утвержденном общим собранием членов КПК. Виды финансовых инструментов, связанных с предоставлением КПК денежных средств своим членам в виде займов, указываются в Положении о порядке предоставления займов членам КПК, утвержденном общим собранием членов КПК.

2. Цели применения Стандарта

2.1. Настоящий Стандарт принят в целях:

- обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых КПК;

- совершенствования практик взаимодействия КПК с получателями финансовых услуг;

- повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности КПК и о непосредственном содержании предлагаемых финансовых услуг;

- достижения полного доверия получателей финансовых услуг к КПК как к участнику рынка микрофинансирования.

3. Принципы предложения финансовых инструментов

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

- Недопустимость навязывания финансового инструмента - КПК 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 КПК за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг;

- Информация, подлежащая раскрытию КПК, доводится до получателей финансовых услуг в соответствии со следующими принципами:

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

б) без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством РФ, 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 КПК, на государственных языках республик, входящих в состав РФ, и (или) родных языках народов РФ;

д) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия, а также, если значение таких терминов не определено в рамках действующего законодательства). В частности, КПК обязан обеспечить предоставление информации таким образом, чтобы содержание раскрываемой информации было понятно и доступно получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов. 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 РФ 30.03.2003 г.;

ж) достаточности информации, позволяющей получателю финансовой услуги оценить, является ли предложенная ему финансовая услуга подходящей, исходя из его потребностей, финансового положения, характеристик и особенностей финансовой услуги.

- Надлежащее информирование получателя о всех особенностях финансового инструмента (услуги), в т.ч.:

а) о 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 об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского займа или привлечении денежных средств КПК).

3.2. Информирование о предлагаемом финансовом инструменте должно осуществляться КПК 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. КПК 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, размещенная на официальном сайте КПК, должна быть круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования. Данная информация должна быть доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения, в том числе информация не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовых услуг с ее содержанием без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем прикладное общедоступное бесплатное программное обеспечение для просмотра веб-страниц в Интернете.

3.5. Основные принципы предложения финансовых инструментов содержатся во внутренних документах КПК, регламентирующих привлечение денежных средств (Положение о порядке и об условиях привлечения денежных средств членом КПК) и выдачу займов (Положение о порядке предоставления займов членам КПК).

4. Требования к предложению финансового инструмента

4.1. Предложение финансового инструмента, а также предоставление иной информации, указанной в настоящем разделе Стандарта, может осуществляться КПК в устной (в том числе с использованием телефонной связи), письменной и (или) электронной форме, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также с использованием иных средств электронной коммуникации путем направления сообщения с заранее согласованного адреса электронной почты, номера телефона, иного коммуникационного адреса. Информация (часть информации) может быть доведена до сведения получателя финансовой услуги посредством его ознакомления с ней на официальном сайте КПК в сети Интернет.

4.2. В рамках предложения финансовых инструментов КПК представляет информацию о себе:

- полное и сокращенное наименование лица, осуществляющего предложение финансового инструмента;

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

- о финансовых и иных (при наличии) услугах кооператива, оказываемых потребителям финансовых услуг, в том числе за дополнительную плату, с описанием услуги и указанием ее стоимости;

- о включении КПК в государственный реестр кредитных кооперативов, ведущийся Банком России на основе сведений, полученных от уполномоченного федерального органа исполнительной власти, осуществляющего государственную регистрацию юридических лиц, и от СРО, в порядке, установленном Банком России;
- о членстве КПК в СРО, включая информацию о дате приема в члены СРО, об исключении из СРО (при наличии такого факта), включая информацию о дате исключения из членов СРО;
- контактные данные КПК: телефон, адрес постоянно действующей электронной почты, адрес официального сайта в Интернет, данные об официальном адресе КПК, адресе его фактического местонахождения (местонахождения обособленного подразделения (при наличии последнего), удобного для получателя), режиме работы.

4.3. КПК также обязан довести до сведения получателя финансовой услуги о наличии информации, с которой получатель финансовой услуги должен быть ознакомлен:

- об органах управления КПК и лицах, входящих в состав органов управления КПК;
- о порядке, условиях и способах участия члена кредитного кооператива, в том числе члена КПК, в управлении кредитным кооперативом, в том числе о принципе самоуправления кредитного кооператива и праве члена кредитного кооператива (пайщика) участвовать в работе общего собрания членов кредитного кооператива (пайщиков);
- об обязанности члена кредитного кооператива, в том числе члена КПК, солидарного несения субсидиарной ответственности по его обязательствам в пределах невнесенной части дополнительного взноса каждого из членов кредитного кооператива (пайщиков), если эта обязанность члена кредитного кооператива (пайщика) определена уставом кредитного кооператива;
- о порядке ознакомления получателя финансовых услуг с порядком и условиями привлечения денежных средств членов КПК и порядком предоставления займов членам КПК;
- о размере или порядке расчета, а также о порядке уплаты вступительного взноса и членских взносов;
- о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора;
- о способах и адресах направления обращений (жалоб) в КПК и (или) в СРО и (или) Банк России (включая территориальные учреждения).

4.4. Информирование получателя о финансовом инструменте осуществляется посредством предоставления ему проекта договора об оказании финансовой услуги и всех сопутствующих ему документов.

4.5. КПК не обязана представлять информацию (часть информации) о предлагаемом финансовом инструменте в том случае, если получатель лично выразил отказ от получения соответствующей информации (части информации). В то же время в местах оказания КПК финансовых услуг информация, подлежащая доведению до сведения получателя финансовых услуг, должна быть доступна в соответствии с принципами ее доведения, изложенными в п.3.1. настоящего Стандарта.

4.6. При предложении КПК 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.

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

4.8. КПК 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:

- 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 (договору займа, предоставляемому от КПК заемщику) и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по указанному договору;
- информацию о том, что кредитные кооперативы, и КПК в том числе, не являются участниками системы обязательного страхования вкладов физических лиц;
- информацию о рисках неисполнения обязательств заемщиком по договору потребительского займа и применения к нему штрафных санкций, в случае если общий размер платежей заемщика по всем имеющимся у заемщика на дату обращения к кредитору о предоставлении потребительского займа обязательствам будет превышать 50 процентов годового дохода заемщика (при обращении члена КПК о предоставлении потребительского займа в сумме, превышающей 100 000 тыс. рублей и более).

4.9. При предложении КПК 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.

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

4.11. КПК 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 КПК.

4.12. Все сотрудники КПК, реализующие финансовые инструменты (услуги) должны иметь целью повышение качества продаж данных инструментов, а не их объем.

5. Особенности предоставления КПК информации рекламного характера о своей деятельности

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

5.2. 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.

6. Принципы общения сотрудников с получателями финансовых услуг.

6.1. Сотрудники КПК 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. КПК обязана обеспечивать обучение своих сотрудников в соответствии с Планом обучения, утвержденным председателем правления КПК, в соответствии с Положением по защите прав и интересов пайщиков КПК, разработанным на основе Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы.

6.3. Обучение, предусмотренное пунктом 6.2. настоящего Стандарта, проводится в соответствии с Порядком подготовки и обучения сотрудников КПК, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, разработанным и утвержденным в составе Положения по защите прав и интересов пайщиков КПК, и 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 КПК, 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.

6.4. Сотрудники КПК, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного пунктом 6.3. Стандарта. 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 КПК.

7. Материальная и нематериальная мотивация соблюдения сотрудниками КПК настоящего Стандарта и контроль за его исполнением

- 7.1. Председатель правления КПК обладает полными правами контроля за исполнением сотрудниками КПК требований данного Стандарта.
- 7.2. Контроль за исполнением сотрудниками требований настоящего Стандарта осуществляется председателем правления КПК на основании периодической отчетности сотрудников по установленным внутренними документами КПК формам, по поступающим в адрес КПК обращениям (жалобам) получателей, надзорных органов и независимых лиц.
- 7.3. За единичное нарушение требований настоящего Стандарта председателем правления КПК может быть сделано замечание сотруднику, допустившему подобное нарушение.
- 7.4. За двукратное нарушение требований настоящего Стандарта председателем правления КПК может быть объявлен выговор сотруднику, допустившему данные нарушения.
- 7.5. За неоднократное нарушение требований настоящего Стандарта председателем правления КПК может быть уменьшена переменная часть вознаграждения сотрудника, допустившего данные нарушения, вплоть до полного ее лишения.
- 7.6. За грамотное и безукоризненное исполнение требований настоящего Стандарта в течение календарного квартала сотруднику КПК председателем правления КПК может быть увеличена сумма переменной части вознаграждения в пределах, установленных внутренними документами КПК.
- 7.7. За грамотное и безукоризненное исполнение требований настоящего Стандарта в течение календарного года сотрудник КПК может быть повышен председателем правления КПК в должности согласно штатному расписанию КПК.
- 7.8. Информация, включающая сведения о размерах премий, вознаграждений, иных мерах стимулирования, составляет коммерческую тайну и не подлежит раскрытию третьим лицам и организациям.
- 7.9. Сотрудник КПК обеспечивается информацией, составляющей коммерческую тайну, в объеме, необходимом для качественного и своевременного выполнения порученных ему работ.

8. Заключительные положения

- 8.1. Требования настоящего Стандарта обязательны для исполнения всеми сотрудниками КПК.
- 8.2. Внесение изменений и дополнений в настоящий Стандарт утверждается приказом председателя правления КПК.