ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ "КВИД"

Приказ №1

«10» 09 2020 г. **г. Екатеринбург**

Об утверждении «Порядка проведения обучения сотрудников в целях исполнения требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц, получателей финансовых услуг», оказываемых ООО МКК «КВИД».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 10 сентября 2020 г. следующие документы:

1.1. Программу подготовки и обучения сотрудников ООО МКК «КВИД» в целях исполнения требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц, получателей финансовых услуг», оказываемых ООО МКК «КВИД», на 2020 год.

1.2. Перечень сотрудников, которые должны проходить обязательную подготовку и обучение в целях исполнения требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц, получателей финансовых услуг», оказываемых ООО МКК «КВИД» (Приложение № 1)

2. Руководителю Киприянову Андрею Валерьевичу довести Настоящий приказ до сведения всех сотрудников.
3. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Генеральный директор **Киприянов А.В.**

Приложение №1 к Приказу от №1 10.09.2020

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ООО МКК «КВИД»

_____ Кириллов В.Г.

«10» 09 2020г.

Перечень сотрудников, которые должны проходить обязательную подготовку и обучение в целях исполнения требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых ООО «МКК «КВИД»

1. Руководитель микрофинансовой организации

2. Главный бухгалтер (бухгалтер)

Иные сотрудники микрофинансовой организации – по усмотрению руководителя.

Ответственный сотрудник _____

Дата 10.09.2020

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ "КВИД"

Приказ №1/1

«30» 12 2020 г. **г. Екатеринбург**

Об утверждении «Порядка проведения обучения сотрудников в целях исполнения требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц, получателей финансовых услуг», оказываемых ООО МКК «КВИД».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 10 сентября 2020 г. следующие документы:

1.1. Программу подготовки и обучения сотрудников ООО МКК «КВИД» в целях исполнения требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц, получателей финансовых услуг», оказываемых ООО МКК «КВИД», на 2021 год.

1.2. Перечень сотрудников, которые должны проходить обязательную подготовку и обучение в целях исполнения требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц, получателей финансовых услуг», оказываемых ООО МКК «КВИД» (Приложение № 1)

2. Руководителю Киприянову Андрею Валерьевичу довести Настоящий приказ до сведения всех сотрудников.
3. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Генеральный директор **Киприянов А.В.**

Приложение №1 к Приказу от 1/1 от 30.12.2020

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ООО МКК «КВИД»

_____ _____

«30» 12 2020г.

Перечень сотрудников, которые должны проходить обязательную подготовку и обучение в целях исполнения требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых ООО «МКК «КВИД»

1. Руководитель микрофинансовой организации

2. Главный бухгалтер (бухгалтер)

Иные сотрудники микрофинансовой организации – по усмотрению руководителя.

Ответственный сотрудник _____

Дата 30.12.2020

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ "КВИД"

ПРИКАЗ № 2

г. Екатеринбург 10.09.2020 **г.**

В соответствии с требованиями статьи 17 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России 22.06.2017 года.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить с 10.09.2020 года ответственным сотрудником по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг – Киприянова Андрея Валерьевича. Утвердить Положение об ответственном сотруднике по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг.

Генеральный директор А.В. Киприянов

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО МКК «КВИД»
_____
«10» 09 2020 г.

Правила
фиксации и хранения информации о взаимодействии с заемщиками ООО МКК «КВИД»

г. Екатеринбург - 2020

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящие Правила устанавливают способы фиксации и хранения информации о взаимодействии с заемщиками ООО МКК «КВИД», далее-МФО.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании 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, с учетом требований Федерального закона от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", а также требований иных федеральных законов, регулирующих деятельность в сфере финансового рынка, нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов при реализации своих прав и обязанностей, продиктованных возникшими правоотношениями между МФО и заявителем.

2. ПОРЯДОК ФИКСАЦИИ ИНОРМАЦИИ О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ЗАЕМЩИКАМИ МФО.

2.1. Микрофинансовая организация обеспечивает фиксацию инициируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги.

2.2. Приказом генерального директора утверждаются лица, ответственные за фиксацию телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги.

2.3. Предусмотрена следующая форма фиксации информации о взаимодействии с получателями финансовых услуг:

- документы и обращения фиксируются в журнале регистраций обращений граждан; в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

- телефонные переговоры подлежат аудиозаписи, которые потом фиксируются на оптическом носители информации;

- голосовые сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, подлежат аудиозаписи, которые потом фиксируются на оптическом носители информации;

- текстовые сообщения и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, фиксируются на оптическом носители информации;

- переписки через официальный сайт микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги, сохраняются в виде скриншота страницы, которые потом фиксируются на оптическом носители информации;

- иные виды взаимодействия с получателем финансовой услуги, записываются, которые потом фиксируются на оптическом носители информации.

3. ПОРЯДОК ХРАНЕНИИ ИНФОРМАЦИИ О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ЗАЕМЩИКАМИ МФО.

3.1. Микрофинансовая организация обеспечивает хранение зафиксированной информации о инициируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги.

3.2. Приказом генерального директора утверждаются лица, ответственные за хранение зафиксированной информации о инициируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том

числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги.

3.3. Поступающие документы принимаются сотрудниками Общества, на которых возложена ответственность за осуществление порядка хранения документов Общества.

3.4. Принятые на хранение документы регистрируются ответственным лицом в специальном журнале.

3.5. Принятые на хранение документы хранятся в специальном помещении Общества.

3.6. Устанавливаются следующие сроки хранения:

1) не менее 1 (одного) года - в отношении информации, зафиксированной на бумажном носителе;

2) не менее 6 (шести) месяцев - в отношении информации, зафиксированной на оптическом носителе информации.

3.7. Доступ уполномоченных сотрудников организаций к хранящимся документам производится по их письменному или устному запросу, с отметкой в журнале учета выдачи документов.

3.8. Сотрудникам Общества документы выдаются во временное пользование с соответствующей отметкой в журнале учета выдачи документов.

3.9. О каждом случае утраты или повреждения подлинника документа Общества должен быть составлен соответствующий акт с указанием причины утраты или повреждения. Указанный акт должен быть подписан руководителем структурного подразделения и утвержден Генеральным директором Общества.

3.10. Порядок, способ и место проведения мероприятий по уничтожению документов, определяется генеральным директором Общества.

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ "КВИД"

Инструкция
для сотрудников МФО о правилах взаимодействия с заемщиками в соответствии с требованиями базового стандарта.

При взаимодействии с получателями финансовых услуг сотрудники микрофинансовой организации (далее – МФО) должны соблюдать требования Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", Федерального закона от 03.07.2016 N 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", Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации утвержденного Банком России 22.06.2017 года (далее – Стандарт).

1. В соответствии со Стандартом работник или представитель микрофинансовой организации, взаимодействующий с получателями финансовых услуг обязан:

- Иметь основное общее образование;
- Владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами микрофинансовой организации;
- Уметь в доступной форме предоставить такую информацию получателю финансовой услуги, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация;
- Проходить обучение в форме вводного, внепланового и планового инструктажей, проводимых МФО. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с

получателями финансовых услуг только совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем, на условиях, определенных внутренним документом микрофинансовой организации;

- Обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника.

- В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом микрофинансовая организация не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием 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. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

2. Сотрудникам микрофинансовой организации запрещается:

- оказывать психологическое давление на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

- стимулировать заключение получателем финансовой услуги иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;

- применять к должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью

- оказывать психологическое давление на должника и иных лиц, использовать выражения и совершать иные действия, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц.

- вводить должника и иных лиц в заблуждение относительно размера задолженности, последствий неуплаты долга и иных сведений, противоречащих требованиям действующего законодательства.

3. При взаимодействии с получателями финансовых услуг МФО обязана обеспечивать фиксацию и хранение инициируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи. Телефонные переговоры подлежат аудиозаписи.

С инструкцией ознакомлен:

Ф.И.О. сотрудника	Дата	Подпись
Кипрушенов Ф.Н.	10.09.2020	
Сметанин И.В.	10.09.2020	

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ООО МКК «КВИД»

_____

«10» 08 2020г.

Рекомендации и требования к обращениям получателей финансовых услуг

г. Екатеринбург– 2020

В соответствии с частью 8 статьи 18 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России 22.06.2017г.

РЕКОМЕНДАЦИИ:

1. В целях всестороннего и надлежащего рассмотрения обращений **рекомендуется** в нем указывать следующие данные:

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства, в этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);
- подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

ТРЕБОВАНИЯ:

2. В обращении не должны содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей.
3. Текст письменного обращения должен быть читаем.
4. В обращении не должны содержаться вопросы, на которые получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу.