

СТАНДАРТ
предложения и реализации финансовых инструментов и услуг
Кировского областного фонда поддержки малого
и среднего предпринимательства (микрокредитная компания)

1. Общие положения

1.1. Стандарт предложения и реализации финансовых инструментов и услуг Кировского областного фонда поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания) (далее – Стандарт) разработан с учетом Концепции противодействия недобросовестным действиям на финансовом рынке, рекомендаций Банка России и в соответствии с требованиями действующего законодательства, а именно Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», 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 (протокол от 22.06.2017 № КФНП-22) (далее – Базовый стандарт).

1.2. Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов физических и юридических лиц, являющихся получателями финансовых услуг, оказываемых Кировским областным фондом поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания) (далее - Фонд) и третьими лицами, действующими в качестве агентов Фонда, и устанавливает требования, которыми руководствуются сотрудники и третьи лица, привлекаемые Фондом в качестве агентов, при предложении и реализации финансовых услуг.

1.3. Настоящий Стандарт принят в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Фондом;
- предупреждения недобросовестных практик при взаимодействии с получателями финансовых услуг;
- повышения информационной открытости рынка микрофинансирования в Российской Федерации, а также повышение уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Фонда и о непосредственном содержании предлагаемых финансовых услуг;
- повышение качества финансовых услуг, оказываемых Фондом.

2. Основные термины, определения и сокращения

2.1. В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения:

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».

Кировский областной фонд поддержки малого и среднего

предпринимательства (микрокредитная компания) – микрофинансовая организация, осуществляющая микрофинансовую деятельность, сведения о которой внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.07.2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Официальный сайт Фонда – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Фонда, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Фонду (<https://кфпп.рф/>).

Получатель финансовой услуги – физическое лицо (в том числе, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход») или юридическое лицо, обратившееся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Агент – третье лицо, действующее по поручению и за счет Фонда, на основании гражданско-правового договора в целях оказания Фондом финансовых услуг в виде предоставления микрозаймов.

Финансовые услуги – услуги, по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг, оказываемые Фондом.

Предложение финансовых инструментов и услуг – адресованная получателю финансовой услуги информация, направленная на побуждение к заключению с Фондом договоров на оказание финансовых услуг.

Место оказания финансовой услуги – место нахождения Фонда, в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги.

Обращение – направленное в Фонд получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Фондом финансовых услуг.

2.2. Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Стандарте, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

3. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги

3.1. В местах оказания финансовых услуг, в том числе на официальном сайте Фонд размещает следующую информацию:

- 1) полное и сокращенное наименование Фонда;
- 2) адрес Фонда в пределах места его нахождения;
- 3) адреса обособленных подразделений Фонда (при наличии);
- 4) режим работы Фонда и его обособленных подразделений (при наличии);
- 5) контактный телефон, по которому осуществляется связь с Фондом;
- 6) официальный сайт Фонда;
- 7) информацию об используемом Фондом товарном знаке (при наличии);
- 8) о фактах привлечения Фондом к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности;
- 9) о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций;
- 10) о членстве в СРО (включая информацию о дате приема в члены СРО);
- 11) об исключении из СРО (включая информацию о дате исключения из членов СРО);

- 12) текст Базового стандарта;
- 13) о финансовых услугах и дополнительных услугах Фонда, в том числе оказываемых за дополнительную плату;
- 14) об установленном в Фонде порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений;
- 15) 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, 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 и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги;
- 16) о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;
- 17) о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в СРО и Банк России;
- 18) о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг);
- 19) о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг;
- 20) о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения получателя финансовых услуг.

3.2. Информация, указанная в пункте 3.1 настоящего Стандарта, доводится Фондом до всех получателей финансовых услуг:

- на равных правах и в равном объеме;
- бесплатно;
- на русском языке;
- в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). При этом не допускается искажение информации, приводящей к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги. В частности, Фонд обеспечивает, чтобы предоставляемая получателям финансовых услуг информация и содержание документов были понятны и доступны получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов;
- в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;
- при предоставлении информации на бумажном носителе с использованием хорошо читаемого шрифта.

3.3. Информация, указанная в пункте 3.1 настоящего Стандарта, утверждается приказом директора Фонда. Актуальность и достоверность информации обеспечивает начальник кредитного отдела Фонда.

3.4. Для предоставления информации получателю финансовой услуги Фонд использует согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги информационные носители и каналы связи, включая телефонную и почтовую связь, а также сообщение информации через официальный сайт Фонда.

3.5. Фонд обеспечивает наличие специальной версии официального сайта для слабовидящих.

Официальный сайт Фонда содержит раздел, описывающий структуру сайта, позволяющий в доступной форме определить местонахождение каждой страницы официального сайта в этой структуре.

Информация, размещаемая на официальном сайте Фонда, отвечает следующим требованиям:

- круглосуточно доступна получателю финансовой услуги на русском языке для ознакомления и использования, без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и без иных ограничений;

- доступна получателю финансовой услуги с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;

- информация не зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовой услуги с ее содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение. Доступ к информации, размещенной на официальном сайте Фонда, не обусловлен требованием регистрации получателя финансовой услуги или предоставления им персональных данных, а также требованием заключения им лицензионных или иных соглашений.

3.6. Фонд выбирает форму, способ и средства рекламирования своих услуг с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и Базового стандарта.

Информация рекламного характера предоставляется на основе следующих принципов: добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

Информация рекламного характера:

- оформляется Фондом таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателя финансовой услуги и (или) не эксплуатировать недостаток у получателя финансовой услуги опыта и знаний;

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

3.7. Особенности интернет-рекламы.

Фонд как рекламодатель:

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

- в целях недопущения предоставления получателю финансовой услуги недостоверной информации не применяет маскировку официального сайта (клоакинг) под официальный сайт другой микрофинансовой организации, обнаруженный ранее;

- не использует для рекламы своих услуг программы для электронно-вычислительной машины, которые предназначены для изменения информации, обрабатываемой посредством иной программы для электронно-вычислительной машины, предназначенной для получения доступа к сайтам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и (или) для совершения иных действий, связанных с такой информацией (браузерные плагины).

4. Правила взаимодействия Фонда с получателями финансовых услуг

4.1. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, Фонд предоставляет получателю

финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения.

4.2. В деятельности Фонда не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

а) передача Фондом в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;

б) оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

в) предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение;

г) стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;

д) премирование работников Фонда за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

4.3. При реализации финансовых услуг Фондом не допускается раскрытие персональных данных получателей финансовых услуг с нарушением законодательства Российской Федерации, а также сведений, составляющих его частную жизнь.

4.4. Сотрудники Фонда, агенты обязаны соблюдать установленные законодательством требования по защите конфиденциальной информации, получаемой в ходе оказания финансовых услуг.

5. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офиса Фонда. Требования к работникам Фонда, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг

5.1. Фонд обеспечивает соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечивает наличие освещения и отопления, а также оборудование офиса инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг.

5.2. Фонд обеспечивает соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

5.2.1. В офисе Фонда, в котором осуществляется заключение договоров об оказании финансовых услуг, должна размещаться информация, указанная в пункте 3.1 настоящего Стандарта;

5.2.2. Работники Фонда, очно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

5.2.3. В офисе Фонда должна быть обеспечена возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг;

5.2.4. В офисе Фонда обеспечивается возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых получателем финансовой услуги, возможность печати документов, содержащих

информацию, указанную в пункте 3.1 настоящего Стандарта, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о финансовой услуге наравне с другими лицами.

5.3. Работник Фонда, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь высшее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Фонда, а также 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.

6. Принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

6.1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Фонде назначается ответственный сотрудник по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг (далее – лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг).

Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг назначается приказом единоличного исполнительного органа Фонда (далее – директор Фонда) и рассматривает обращения получателей финансовых услуг в соответствии с порядком, установленным в разделах 7 – 9 настоящего Стандарта.

6.2. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг имеет право:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- требовать у сотрудников Фонда предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;
- в случае необходимости при принятии решения по обращениям получателей финансовых услуг выносить вопрос на рассмотрение директора Фонда.

Контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг осуществляет директор Фонда. Данный контроль осуществляется с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

6.3. Ответ на обращение подписывается директором Фонда или иным уполномоченным лицом.

7. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

7.1. Фонд рассматривает обращение физического лица или юридического лица (далее - заявитель), связанное с осуществлением Фондом микрофинансовой деятельности в порядке, установленном настоящим Стандартом.

7.2. Информация об адресах направления обращений размещается на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.3. Фонд в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, информирует получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

7.4. Обращение заявителя должно содержать:

- фамилию (наименование) заявителя;
 - адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.
- Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

7.5. Заявителем рекомендуется указывать в обращении следующую информацию и документы (при наличии):

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Фондом;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- должность, фамилию, имя, отчество (при наличии) работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- документы, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителя, в случае направления обращения представителем заявителя.

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

- для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

7.6. Обращения заявителей и копии ответов на обращения и копии уведомлений хранятся Фондом в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации.

7.7. Обращения заявителей, их копии, ответы и документы по их рассмотрению, содержащиеся в документах, являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, СРО, касающихся заявителя и (или) его обращения.

7.8. Фонд и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Стандартом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8. Прием и регистрация обращений. Сроки рассмотрения обращений

8.1. Фонд обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Фонда, адресу места нахождения филиала, представительства Фонда (при наличии), указанному в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Фонда.

8.2. Поступившее обращение заявителя или представителя заявителя регистрируется в «Журнале регистрации обращений» не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Фонд.

В «Журнале регистрации обращений» содержатся следующие сведения по каждому обращению:

- дата регистрации и входящий номер обращения;

- тип заявителя;
- в отношении физических лиц – фамилия, имя (при указании в обращении), отчество (при наличии и указании в обращении) заявителя, направившего обращение, в отношении юридических лиц – наименование заявителя, от имени которого направлено обращение;
- тема обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- указание на регистрационный номер и дату ответа на обращение;
- указание на адрес, по которому направлены ответ, уведомления;
- отметка об отправке заявителю уведомления о регистрации;
- номер и дата договора займа, по которому поступило обращение (если заявитель является заемщиком);
- иные сведения (при необходимости).

8.3. В случае поступления обращения в форме электронного документа лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) **не позднее дня регистрации обращения** по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Фондом и заявителем.

8.4. Обращение заявителя должно быть рассмотрено лицом, ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, и по результатам его рассмотрения подготовлен и направлен ответ **в течение пятнадцати рабочих дней** со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

8.5. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения срок рассмотрения обращения может быть продлен по решению директора, заместителя директора по направлению финансовой поддержки или уполномоченного ими лица, но **не более чем на десять рабочих дней**, если иное не предусмотрено федеральными законами.

8.6. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, обязано уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

8.7. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с Фондом подлежит рассмотрению Фондом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

9. Формы и способы предоставления заявителю ответа на обращение

9.1. По результатам рассмотрения обращения лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, подготавливает проект ответа на поступившее обращение, который должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

Решение по обращению заявителя принимает директор, заместитель директора по направлению финансовой поддержки или иное уполномоченное ими лицо.

9.2. Ответ на обращение по существу не дается в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Фонда или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

9.3. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Фонд вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном разделами 7-9 настоящего Стандарта.

9.4. Если принято решение об оставлении обращения без ответа по существу, либо решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, направляет заявителю уведомление об этом решении в течение **пяти рабочих дней** со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу. Уведомление не направляется только в случае отсутствия в обращении адреса, по которому должен быть направлен ответ.

9.5. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Фондом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

9.6. В случае выявления Фондом при рассмотрении обращения заявителя нарушения Базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Фонд в день направления ответа на обращение заявителю также направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

9.7. В случае поступления в Фонд из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Фонд рассматривает его в соответствии с требованиями разделов 7-9 настоящего Стандарта, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Стандартом, **в день их направления заявителю.**

10. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг

10.1. Фонд предоставляет в СРО, по требованию СРО, но не чаще чем 4 раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

- количество поступивших обращений;

- предмет обращений;
- результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

10.2. Фонд использует обращения в целях анализа качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

11. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров

11.1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, Фонд доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем гражданско-правовом договоре, по выбору Фонда претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

11.2. В претензии, направляемой Фондом, должна быть указана следующая информация:

- наименование Фонда и сведения, достаточные для его идентификации;
- размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
- способ(ы) оплаты задолженности;
- последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
- способы внесудебного разрешения спора.

11.3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Фондом получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, Фонд вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

12. Обязанности третьих лиц, привлекаемых Фондом для предложения и реализации финансовых инструментов и услуг

12.1. Агенты, осуществляющие предложение, реализацию и сопровождение финансовых услуг Фонда обязаны соблюдать требования настоящего Стандарта, а также нести ответственность за его несоблюдение.

12.2. Агенты не вправе осуществлять предложения, реализацию и сопровождение финансовых услуг Фонда на условиях, ущемляющих права получателей финансовых услуг.

12.3. Агенты при взаимодействии с получателями финансовых услуг в месте своего нахождения (далее – офис агента) обязаны обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

- в офисе должна быть размещена в доступном для клиентов месте информация, указанная в п. 3.1 настоящего Стандарта.
- работники агента или иные привлеченные им лица, уполномоченные прием заявлений о предоставлении микрозайма, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;
- в офисе должна быть обеспечена возможность взаимодействия с получателями финансовых услуг, в том числе с ограниченными возможностями, с учетом требований

действующего законодательства Российской Федерации и пункта 5.2.4 настоящего Стандарта.

12.4. Агенты обязаны довести до получателей финансовых услуг информацию об адресах и способах приема обращений Фондом и иные необходимые сведения в соответствии с настоящим Стандартом.

13. Контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта

13.1. Заместитель директора по направлению финансовой поддержки обеспечивает контроль за соблюдением и исполнением требований настоящего Стандарта ответственными сотрудниками Фонда.

13.2. В случае выявления фактов нарушения требований настоящего Стандарта, в том числе содержащихся в обращениях получателей финансовых услуг, соответствующая информация незамедлительно доводится до директора Фонда заместителем директора по направлению финансовой поддержки.

13.3. Директор Фонда организует служебное расследование по предполагаемому факту нарушения требований настоящего Стандарта, и в случае его подтверждения при необходимости и наличия оснований принимает решение о применении мер ответственности в отношении сотрудников Фонда, допустивших нарушение, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Фонда, а в отношении агента (представителя агента) – в соответствии с заключенным договором возмездного оказания услуг (агентского договора).

13.4. Ответственные сотрудники Фонда несут ответственность, установленную действующим законодательством и локальными нормативными актами Фонда за неисполнение (ненадлежащее исполнение) требований, предусмотренных Базовым стандартом и настоящим Стандартом.

14. Заключительные положения

14.1. Стандарт утверждается директором Фонда и вступает в силу с момента его утверждения.

14.2. Изменения и дополнения в Стандарт вносятся при изменении действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России в области микрофинансовой деятельности, защиты прав и интересов получателей финансовых услуг.