Утверждены

Приказом директора

АНО «МКК Чукотки»

от «15» марта 2021 г. № 3/1

**СТАНДАРТЫ**

**РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ И УСЛУГ**

**Автономной некоммерческой организации**

**«Микрокредитная компания Чукотского автономного округа»**

**2021г.**

**Содержание**

1. Общие положения.

2. Основные понятия и сокращения.

3. Права получателей финансовых услуг.

4. Обязанности получателей финансовых услуг.

5. Обязанности и права Организации при предложении финансовых услуг.

6. Обязанности и права Организации при реализации финансовых услуг.

7. Инструменты мотивации соблюдения Стандартов сотрудниками Организации.

8. Особенности предоставления информации на сайте Организации.

9. Приложения.

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Стандарты реализации финансовых инструментов и услуг (далее-Стандарты) утверждаются директором Организации (далее-руководитель) и применяются с целью предотвращения риска нанесения ущерба правам и законным интересам получателей финансовых услуг (далее-ПФУ) при предложении и реализации им финансовых услуг вследствие недобросовестных действий сотрудников Автономной некоммерческой организации «Микрокредитная компания Чукотского автономного округа» (далее – Организация).

1.2. Стандарты разработаны в соответствии с требованиями:

* Федерального [закон](consultantplus://offline/ref=6F45B6A30CC19C5902973A5C89487C79F8B4DDC70EF241C37FF6482AB9a6l8F)а 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";
* Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
* Положения Банка России от 17.04.2019 № 684-П "Положение 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";
* Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (Утвержден Банком России 22.06.2017г.);
* Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке (утв. Банком России, Протокол от 27.04.2018 N КФНП-12).

1.3. Сотрудники Организации, а также третьи лица (многофункциональные центры, агенты, представители, иные-при наличии), участвующие в предложении и реализации ПФУ финансовых услуг, обязаны ознакомиться со Стандартами и исполнять их требования;

1.4. В случае изменения законодательства Российской Федерации, правовых актов Банка России и саморегулируемой организации в сфере финансовых услуг Организация приводит Стандарты в соответствие с требованиями этих актов. Стандарты также пересматриваются Организацией при необходимости в целях актуализации содержащихся в них сведений, повышения эффективности деятельности по оказанию финансовых услуг и исключения риска нанесения ущерба правам и законным интересам граждан.

**2. Основные понятия и сокращения**

**Должник–**получатель финансовой услуги, имеющий просроченное денежное обязательство перед Организацией по договору о предоставлении финансовой услуги.

**Заемщик -** получатель финансовой услуги, имеющий в Организации микрозайм.

**Место оказания финансовой услуги** - место приема заявлений получателей финансовых услуг о предоставлении услуг, место нахождения Организации, сайт Организации или иное место, в котором осуществляется предоставление, раскрытие информации об оказании финансовой услуги, а также заключение и исполнение договора.

**Организация –** Автономная некоммерческая организация «Микрокредитная компания Чукотского автономного округа» (АНО «МКК Чукотки).

**Обращение получателя финансовой услуги** - направленное в Организацию получателем финансовой услуги, его представителем или правопреемником в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа или сообщения заявление, жалоба, просьба, запрос или предложение, касающееся оказания Организацией финансовых услуг.

**Получатель финансовой услуги (ПФУ) –** субъект малого и среднего предпринимательства (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель) или физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «налог на профессиональный доход», обратившиеся в Организацию с целью получить, получающее или уже получившее финансовую услугу в соответствии с договором на оказание финансовой услуги.

**Предоставление сведений и документов** – предоставление Организацией по запросу (обращению) получателя финансовой услуги предусмотренных законодательством, базовыми стандартами и настоящими Стандартами сведений и документов в установленной форме.

**Реструктуризация задолженности** – согласованное с должником решение Организации или, в установленных законодательством случаях, обязательное для Организации решение по требованию должника в отношении его задолженности, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и(или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы микрозайма, рассрочка или отсрочка платежа.

**Раскрытие сведений** – раскрытие Организацией всем получателям финансовых услуг в местах оказания услуг, предусмотренных законодательством, базовыми стандартами и настоящими Стандартами сведений в установленной форме.

**Сайт –** страница на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащая информацию о деятельности Организации, принадлежащая Некоммерческой организации «Фонд развития экономики и прямых инвестиций Чукотского автономного округа» (www.fond87.ru).

**Финансовые услуги** – оказываемые Организацией ПФУ по предоставлению микрозайма для осуществления предпринимательской деятельности, услуги по договору поручительства, залога, иному договору на оказание финансовой услуги.

**151**–обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".

**106-** обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 03.04.2020 N 106-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа".

**115-** обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 7 августа 2001 г. 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма".

**218-** обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 30.12.2004г. № 218-ФЗ «О кредитных историях».

**684** – обозначение нормы, предусмотренной Положением Банка России от 17.04.2019 № 684-П "Положение 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".

**БСЗ**-обозначение нормы, предусмотренной Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (Утвержден Банком России 22.06.2017г.).

**БСО-**обозначение нормы, предусмотренной Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке (утв. Банком России, Протокол от 27.04.2018 N КФНП-12).

**3. Права получателей финансовых услуг**

3.1. При защите своих прав и законных интересов получатель финансовой услуги вправе:

- обращаться в Организацию, в СРО, в котором состоит Организация, или Банк России, иные государственные органы и общественные организации с жалобами и заявлениями (БСЗ);

- обращаться в случае отказа от выполнения его распоряжения по основаниям противодействия легализации (отмывания) доходов, полученных незаконным путем, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения с документами и сведениями, указывающими на отсутствие оснований для отказа, сначала в Организацию, а в случае получения от него сообщения о невозможности устранения оснований, в соответствии с которыми ранее было принято решение об отказе от проведения операции, обратиться с заявлением в Межведомственную комиссию при Банке России (115);

- обжаловать в любое время действия (бездействие) Организации в суде.

3.2. При получении информации о финансовых услугах получатель финансовой услуги вправе:

- ознакомиться с информацией, которую Организация обязана размещать в местах оказания финансовых услуг (Приложения 1-6, Правила предоставления микрозайма) и получить копии документов, содержащих вышеуказанную информацию по запросу бесплатно (БСЗ).

- требовать от Организации пояснений вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, а Организация обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения (БСЗ);

- ознакомиться с Правилами предоставления микрозаймов, утвержденными Правлением Организации (заемщик, подавший заявление на предоставление микрозайма в Организацию) (151);

- получать полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления микрозайма, включая информацию обо всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма (заемщик, подавший заявление на предоставление микрозайма в Организацию) (151).

3.3. При заключении и исполнении договора на оказание финансовой услуги получатель финансовой услуги вправе:

- распоряжаться денежными средствами, полученными по договору микрозайма, в порядке и на условиях, которые установлены договором микрозайма (151).

3.4. При возникновении просроченной задолженности должник вправе:

- направить в Организацию заявление о реструктуризации просроченной задолженности, если такое право предусмотрено договором или в соответствии с Федеральным законом от 03.04.2020 N 106-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа";

- в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления ему претензии Организации исполнить обязательства, указанные в претензии, в досудебном порядке (БСЗ).

**4.Обязанности получателей финансовых услуг**

При заключении и исполнении договора микрозайма заемщик обязан:

- представить по требованию Организации документы и сведения, необходимые для решения вопроса о предоставлении микрозайма и исполнения обязательств по договору микрозайма, в порядке и на условиях, которые установлены Правилами предоставления микрозаймов (151);

- обеспечить возможность осуществления контроля за целевым использованием полученного микрозайма в случае его предоставления Организацией (151).

**5. Обязанности и права Организации при предложении финансовых услуг**

5.1. Организация раскрывает в местах оказания услуг следующую информацию:

1. Порядок 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 в Организации (БСЗ) (Приложение 1);
2. Общие сведения об Организации (БСЗ) (Приложение 2);
3. Перечень финансовых инструментов и услуг Организации (БСЗ) (Правила предоставления микрозаймов);
4. Дополнительные услуги Организации (БСЗ) (Правила предоставления микрозаймов);
5. Уведомление о рисках, связанных с заключением и исполнением клиентом договора об оказании финансовой услуг (БСЗ) (Приложение 3);
6. Способы и адреса для направления обращений получателей финансовых услуг в Организацию, в СРО, и Банк России (БСЗ) (Приложение 4);
7. Способы защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги в Организации (БСЗ) (Приложение 5);
8. Рекомендации о мерах по предотвращению несанкционированного доступа к защищаемой информации, в том числе при утрате (потере, хищении) клиентом устройства, контролю конфигурации устройства, с использованием которого совершаются действия в целях осуществления финансовой операции, и своевременному обнаружению воздействия вредоносного кода (684) (Приложение 6).

5.2. При предложении финансовых услуг Организация:

- обязана проинформировать заемщика о том, что Организация включена в государственный реестр микрофинансовых организаций, и по его требованию предоставить копию документа, подтверждающего внесение сведений о юридическом лице в государственный реестр микрофинансовых организаций (151);

- обязана проинформировать заемщика об условиях договора микрозайма, о возможности и порядке изменения его условий по инициативе Организации и/или заемщика, о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, а также с нарушением условий договора микрозайма (151);

- обязана фиксировать обращения получателя финансовых услуг, поступившие в Организацию в форме письменного и (или) электронного документа, а также с использованием средств подвижной радиотелефонной связи с абонентского номера, информация о котором предоставлена заемщиком Организации как при предложении, так и при реализации услуг, и отвечать на эти обращения (БСЗ, Информационное письмо Банка России № ИН-о6-59/89 от 15.05.2020);

- обязана сообщать получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним (БСЗ);

- вправе получить согласие заемщика на получение его кредитного отчета, в том числе в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью в случае, если ее использование предусмотрено соглашением между заемщиком и Организацией (218);

- вправе выбрать форму, способ и средства рекламирования своих финансовых услуг с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и БСЗ;

- вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации;

- вправе не отвечать на обращение заемщика или иного получателя финансовых услуг, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги и в иных установленных БСЗ случаях;

- не вправе предоставлять заемщикам некорректные сведения о порядке и условиях установления Льготного периода, а также о возможности подачи предусмотренного Федеральным законом № 106-ФЗ (Информационное письмо Банка России № ИН-о6-59/89 от 15.05.2020);

- не вправе использовать фирменное наименование и (или) товарный знак иной микрофинансовой организации в качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (БСЗ);

- не вправе использовать 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) (БСЗ);

- 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) ухода ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам (БСЗ).

**6. Обязанности и права Организации при реализации финансовых услуг**

6.1. После заключения договора микрозайма Организация:

- обязана гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков (151);

- обязана сообщать в БКИ информацию, предусмотренную 218-ФЗ «О кредитных историях»;

- обязана обеспечить получение, хранение, обработку, предоставление и защиту персональных данных заемщика в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 N152-ФЗ "О персональных данных";

- обязана обеспечить защиту имеющей к заемщику отношение финансовой информации и довести до него информацию о возможных рисках получения несанкционированного доступа к защищаемой информации с целью осуществления финансовых операций лицами, не обладающими правом их осуществления и о мерах по предотвращению несанкционированного доступа к защищаемой информации (684);

- обязана зафиксировать обращение получателя финансовой услуги, принять решение по полученному ею обращению и проинформировать ПФУ об этом решении (БСЗ);

6.2. При возникновении просроченной задолженности заемщика Организация:

- обязана направить заемщику претензию для разрешения спора в досудебном порядке (БСЗ);

- обязана обеспечить возможность получения от заемщиков требования о предоставлении Льготного периода дистанционно, в том числе с использованием средств подвижной радиотелефонной связи; Информационное письмо Банка России № ИН-о6-59/89 от 15.05.2020;

- обязана удовлетворить требование заемщика о предоставлении льготного периода (кредитных каникул) в соответствии с Федеральным законом от 03.04.2020 N 106-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий договора займа (353);

- обязана информировать заемщика в случае несоответствия обстоятельств и условий, установленным статьей 6 Федерального закона № 106-ФЗ условиям для предоставления Льготного периода как об альтернативных способах реструктуризации микрозайма, так и об иных основаниях реструктуризации микрозайма (Информационное письмо Банка России № ИН-о6-59/89 от 15.05.2020);

- обязана раскрывать заемщикам особенности и различия между Льготным периодом и Собственными программами. В случае, если Организация помимо Льготного периода предлагает заемщику Собственные программы, в целях более полного информирования заемщика обязана доводить до его сведения информацию обо всех условиях как Собственных программ, так и Льготного периода, исключив при этом искажение смысла доводимой до заемщика информации, которая может привести к введению в заблуждение относительно условий Льготного периода и Собственных программ, в том числе в части предстоящих расходов заемщика и порядка погашения микрозайма (Информационное письмо Банка России № ИН-о6-59/89 от 15.05.2020);

- обязана фиксировать при выборе заемщиком способа реструктуризации микрозайма (Собственная программа или Льготный период) волю заемщика относительно выбранного им способа реструктуризации микрозайма и условий реструктуризации. (Информационное письмо Банка России № ИН-о6-59/89 от 15.05.2020);

- при введении режима повышенной готовности или режима чрезвычайной ситуации, обязан рассматривать обращение заемщика об изменении условий договора микрозайма и информировать заемщика о принятом решении в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения обращения заемщика (Информационное письмо Банка России от 28 мая 2020 г. N ИН-06-59/93);

- обязана рассматривать обращение заемщика об изменении условий договора микрозайма и информировать заемщика о принятом решении в срок, не превышающий 12 рабочих дней со дня получения обращения заемщика (БСЗ);

- обязана в случае принятия решения об удовлетворении обращения заемщика об изменении условий договора микрозайма осуществлять изменение договора микрозайма со дня направления заемщиком соответствующего обращения Организации, если иная дата не определена заемщиком (Информационное письмо Банка России от 28 мая 2020 г. N ИН-06-59/93);

- обязана, в случае принятия решения об удовлетворении обращения заемщика об изменении условий договора микрозайма, не начислять с учетом измененных условий неустойку (штраф, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату микрозайма и (или) уплате процентов на сумму микрозайма в период с момента направления заемщиком обращения об изменении условий договора микрозайма до принятия Организацией соответствующего решения (Информационное письмо Банка России от 28 мая 2020 г. N ИН-06-59/93);

- обязана в случае принятия решения об отказе в удовлетворении обращения заемщика об изменении условий договора микрозайма направлять заемщикам информацию о причинах такого отказа одним из следующих способов: с использованием средств подвижной радиотелефонной связи с абонентского номера, информация о котором предоставлена заемщиком, посредством электронной почты заемщика (при наличии), посредством размещения указанной информации в личном кабинете заемщика (при наличии) либо иным способом, предусмотренным договором. (Информационное письмо Банка России от 28 мая 2020 г. N ИН-06-59/93);

- вправе в случае, если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Организацией получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, обратиться в суд с соответствующим требованием (БСЗ);

- не вправе предлагать собственные программы реструктуризации микрозаймов с менее выгодными условиями для заемщиков, чьи обстоятельства соответствуют установленным статьей 6 Федерального закона № 106-ФЗ условиям для предоставления Льготного периода (Информационное письмо Банка России № ИН-о6-59/89 от 15.05.2020);

- не вправе раскрывать сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные 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 (230);

- не вправе без согласия должника передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника (230).

**7. Инструменты мотивации соблюдения сотрудниками Организации Стандартов**

7.1. Порядок контроля, выявления и фиксации нарушений Стандартов

- лицом, ответственным в Организации за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, является директор.

- нарушение требований Стандартов создает для Организации правовые, репутационные, административные и другие риски, реализация которых может привести к финансовым, имиджевым потерям и иным неблагоприятным для Организации последствиям;

- сотрудники, ответственные за взаимодействие с получателями финансовых услуг, за маркетинг и рекламу, а также иные сотрудники обязаны соблюдать требования Стандартов и, в случае выявления несоответствия внутренних процедур или действий сотрудников этим требованиям, обязаны сообщать об этом руководителю/уполномоченному им лицу;

-руководитель/уполномоченное лицо по каждому случаю выявленного несоответствия проводит анализ его причин и обстоятельств с целью установить факт нарушения Стандартов и ответственных за это нарушение лиц. 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.7.2 настоящего стандарта;

-установленный руководителем /уполномоченным лицом факт нарушения фиксируется в личном деле сотрудника, допустившего такое нарушение, а также в Журнале регистрации нарушений стандартов, в том числе в части раскрытия информации и ответственности работников за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг (Приложение №7).

- информация о фактах нарушений, зафиксированная в Журнале регистрации нарушений стандартов, в том числе в части раскрытия информации и ответственности сотрудников за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг ежегодно в составе годовой отчетности передается на рассмотрение Правления Организации;

- Правление Организации на основании анализа Журнала регистрации нарушений стандарта, в том числе в части раскрытия информации и ответственности сотрудников за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг, принимает решение о достаточности реализуемых Организацией мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг.

7.2. Меры по отношению к сотрудникам Организации, допустившим нарушение Стандартов:

- вынесение предупреждения в устной форме, в случае совершения сотрудником первичного, не повлекшего за собой значительного ущерба, нарушения Стандартов;

- вынесение предупреждения в письменной форме, в случае невозможности устранения нарушения;

- снижение размера премии в случае совершения сотрудником более одного нарушения Стандартов за месяц.

**8. Особенности предоставления информации на сайте Организации**

1) Информация должна быть 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 (БСЗ);

2) Информация должна быть доступна получателю финансовой услуги с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения (БСЗ);

3) Информация не должна быть 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 сайте Организации, не может быть обусловлен требованием регистрации получателя финансовой услуги или предоставления им персональных данных, а также требованием заключения им лицензионных или иных соглашений (БСЗ);

4) Раздел сайта Организации с информацией об Организации и условиях, оказываемых ею финансовых услуг, подлежащей раскрытию в соответствии с законодательством и нормативными актами, должен быть круглосуточно доступен для автоматической обработки информационными системами в один переход по гиперссылкам с главной страницы сайта Организации (БСЗ);

5) Суммарная длительность перерывов в работе сайта Организации либо страницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащих информацию, указанную в [пункте](#Par3) 4 настоящей статьи, не должна превышать 4 (четырех) часов в месяц (за исключением перерывов, связанных с обстоятельствами непреодолимой силы, подтвержденными решениями (заявлениями) компетентных органов государственной власти и уполномоченных организаций, либо с действиями третьих лиц, подтвержденными соответствующими документами, выданными органами государственной власти, и (или) сторонними организациями, имеющими техническую возможность фиксации таких действий третьих лиц).

**9. Приложения**

Приложение №1. Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лицах, ответственных за предоставление соответствующих разъяснений в АНО «МКК Чукотки»;

Приложение №2. Общие сведения об Организации;

Приложение №3. Уведомление о рисках, связанных с заключением и исполнением клиентом договора об оказании финансовой услуги;

Приложение №4. Способы и адреса для направления обращений получателей финансовых услуг в Организацию, в СРО и Банк России;

Приложение №5. Способы защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги в АНО «МКК Чукотки»;

Приложение №6. Рекомендации о мерах по предотвращению несанкционированного доступа к защищаемой информации, в том числе при утрате (потере, хищении) клиентом устройства, контролю конфигурации устройства, с использованием которого совершаются действия в целях осуществления финансовой операции, и своевременному обнаружению воздействия вредоносного кода;

Приложение №7. Журнал регистрации нарушений стандартов реализации финансовых инструментов и услуг.

Приложение № 1

к Стандарту реализации финансовых

инструментов и услуг АНО «МКК Чукотки»

**Порядок** **разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лицах, ответственных за предоставление соответствующих разъяснений в АНО «МКК Чукотки»**

1. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляются в той форме, в которой он обратился за разъяснением: в устной форме при устном обращении непосредственно в месте оказания услуг или по телефону, в письменной форме при письменном обращении или обращении в виде электронного документа, в виде электронного письма при обращении по электронной почте.

2. Срок разъяснения при устном обращении и по телефону – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуги и /или по телефону, указанному для данного места услуги.

3. Срок разъяснения при письменном обращении и обращении в виде электронного документа – не позднее трех рабочих дней после регистрации обращения получателя финансовых услуг в Журнале регистрации документов.

4. Срок разъяснения при электронном обращении по электронной почте – не позднее трех рабочих дней после получения Организацией электронного обращения получателя финансовых услуг.

5. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют все сотрудники Организации.

6. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно.

7. Места и контакты для оказания консультаций в отношении финансовой услуги:

- г. Анадырь, ул. Отке, дом 2, тел. (8 42722) 6-93-32, 6-93-29.

Режим работы:

понедельник-четверг с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-30;

пятница – с 9-00 до 16-30, перерыв с 13-00 до 14-30;

суббота, воскресение - выходной

Приложение № 2

к Стандарту реализации финансовых

инструментов и услуг АНО «МКК Чукотки»

**Общие сведения об Организации**

1) Автономная некоммерческая организация «Микрокредитная компания Чукотского автономного округа» (АНО «МКК Чукотки»).

2) Адрес Организации: Чукотский АО, г. Анадырь, ул. Отке, дом 2;

3) Режим работы:

понедельник-четверг с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-30;

пятница – с 9-00 до 16-30, перерыв с 13-00 до 14-30;

суббота, воскресение – выходной;

4) Контактные телефоны: 8(42722) 6-93-32, 6-93-29;

5) Сайт организации: [www.fond87.ru](http://www.fond87.ru);

6) Информация об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии) – НЕТ;

7) Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций – № 1903677009473 от «16» декабря 2019г.;

8) Информация о членстве в саморегулируемой организации: Свидетельство Союза микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и развитие» от 17.01.2020, рег. № 87 001130 (СРО «МиР»).

Приложение № 3

к Стандарту реализации финансовых

инструментов и услуг АНО «МКК Чукотки»

**Уведомление о рисках, связанных с заключением и исполнением клиентом договора об оказании финансовой услуги**

1. Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору предоставления финансовой услуги у заемщика, поручителя (периодичность получения доходов) не совпадают со сроками платежей по микрозайму (микрозаймам).

2. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор, ЧС) и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком, поручителем своих обязательств по договору оказания финансовой услуги.

3. Риск утраты заемщиком, поручителем, залогодателем репутации надежного заемщика вследствие неисполнения им своих обязательств по договору оказания финансовой услуги.

4. Риск возникновения у заемщика, поручителя негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй (БКИ) вследствие неисполнения ими своих обязательств по предоставленному микрозайму и обязанностью Организации сообщить эту информацию в БКИ.

5. Риск отказа Организации от выполнения распоряжения клиента, а также риск отказа принятия заявителя на обслуживание в связи с возникновением подозрений, что операция получателя финансовой услуги осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма или в связи с не предоставлением документов и(или) сведений, необходимых Организации для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации(отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма» (п.11 ст.7 ФЗ – 115).

6. Риск возможного нарушения прав и законных интересов получателя финансовой услуги в случае совершения операций со средствами его представителем.

7. Риск влияния предоставленной заявителем информации о доходах, иных сведений о финансовом положении, о денежных обязательствах заявителя на индивидуальные условия заключаемого договора.

8. Риск обращения Организации в суд вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по договору оказания финансовой услуги.

9. Риск отказа Организации от рассмотрения обращения получателя финансовой услуги в случае ненадлежащего оформления обращения:

1) Обязательная информация в обращении:

Для ИП, физических лиц, применяющих специальный налоговый режим «налог на профессиональный доход»:

-фамилия, имя, отчество (при наличии);

- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

Для юридического лица:

- полное наименование и место нахождения юридического лица;

- подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2) Рекомендуемая информация и документы (при их наличии):

-номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и 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 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.

3) Организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

3.1. в обращении не указаны 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);

3.2. отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организации, имуществу, жизни и (или) здоровью его работников, а также членов их семей;

3.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.5. в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

10. Риск получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом (в случае возникновения у Организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги).

11. Риск увеличения суммы процентов за пользование микрозаймом в соответствии с договором в случае:

- просрочки возврата микрозайма (части микрозайма) или неуплаты процентов (части процентов) в соответствии с договором.

12. Риск применения Организацией к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с договором микрозайма.

13. Риск предъявления Организацией к заемщику в соответствии с договором требования о досрочном исполнении обязательств по всей сумме (части) микрозайма, всей сумме (части суммы) процентов за пользование микрозаймом в случае:

- нарушения заемщиком сроков, установленных настоящим договором, возврата очередной части суммы микрозайма вместе с процентами за пользование микрозаймом, причитающимися на момент его возврата, а также при утрате обеспечения или ухудшении его условий по обстоятельствам, за которые Организация не отвечает;

- установления фактов недостоверности предоставленных Заемщиком документов и сведений о его финансово-хозяйственной деятельности, предоставленном обеспечении и других обстоятельствах, имеющих существенное значение для положительного решения вопроса о предоставлении микрозайма;

- в случае, если компетентный государственный орган или уполномоченный орган управления Заемщика принял решение о его ликвидации (реорганизации) или наступило событие, которое по действующему законодательству может привести к таким последствиям, или Заемщик прекратил или существенно изменил характер деятельности, которую он осуществлял на момент заключения настоящего Договора, а также если Заемщик в соответствии с действующим законодательством имеет признаки банкротства;

- отказа Заемщика от осуществления Департаментом финансов, экономики и имущественных отношений Чукотского автономного округа и органами государственного финансового контроля проверок соблюдения условий, целей и порядка заключения настоящего Договора.

Приложение № 4

к Стандарту реализации финансовых

инструментов и услуг АНО «МКК Чукотки»

**Способы и адреса**

**для направления обращений получателей финансовых услуг**

**в АНО «МКК Чукотки», в СРО и Банк России**

1. Обращения (жалобы, запросы, предложения, требования, заявления, сообщения и т.д.) получателей финансовых услуг, а также запрошенные Организацией у них документы (копии) и сведения направляются получателем финансовых услуг в АНО «МКК Чукотки»:

1.1. Путем предоставления документов, в том числе электронных документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) непосредственно в организацию по адресу Чукотский АО, г. Анадырь, ул. Отке, дом 2.

Режим работы:

понедельник-четверг с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-30;

пятница – с 9-00 до 16-30, перерыв с 13-00 до 14-30;

суббота, воскресение – выходной.

1.2. По почте в документарной форме, либо в форме электронного документа (скан) на машинном носителе, подписанные собственной, в т.ч электронной подписью заемщика, либо подписью представителя заемщика с приложением подлинника/надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя, по адресу: 689000, Чукотский АО, г. Анадырь, ул. Отке, дом 2 заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением (или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги и (или) на официальном сайте организации).

1.3. По электронной почте: [mkk@mkk87.ru](mailto:mkk@mkk87.ru) в форме электронного документа (скан), подписанного простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронной подписью.

2. Консультации получателей финансовых услуг при устных обращениях проводятся работниками Организации в рабочие дни по адресу Чукотский АО, г. Анадырь, ул. Отке, дом 2 или по следующим телефонам 8(42722) 6-93-32, 6-93-29 (понедельник-четверг с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-30; пятница – с 9-00 до 16-30, перерыв с 13-00 до 14-30).

3. Обращения получателей финансовых услуг в СРО «МиР» направляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 107078, г. Москва, Орликов переулок, дом 5, строение 1, этаж 2, пом. 11. Для направления официального голосового обращения (жалобы/заявления/предложения) в CPO «МиР» используется телефон «горячей линии» 8 800 775 2755. Также обращение в СРО «МиР» может быть оформлено на официальном сайте npmir.ru.

4. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России направляются:

4.1. Нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу:

Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

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

4.2. По телефону в Контактный центр Банка России 8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России) [+7 495 771-91-00](tel:+74957719100) (звонок по тарифам Вашего оператора связи).

4.3. Почтой в Общественную приемную Банка России.

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

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

Запись на личный прием осуществляется: по телефонам: [8 800 300-30-00](tel:88003003000), +7 495 771-97-88 понедельник с 10:00 до 18:00, вторник – четверг с 10:00 до 16:00, кроме нерабочих праздничных дней.

При личном обращении в Общественную приемную Банка России: понедельник с 10:00 до 18:00, вторник – четверг с 10:00 до 16:00, кроме нерабочих праздничных дней.

4.4. На почтовый адрес:

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России.

4.5. По факсу:

+7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88, *проверка прохождения факса +7 495 771-48-30*.

Приложение № 5

к Стандарту реализации финансовых

инструментов и услуг АНО «МКК Чукотки»

**Способы защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги**

**в АНО «МКК Чукотки»**

**1.Права получателя финансовой услуги установлены:**

– Федеральным [закон](consultantplus://offline/ref=BC382C3816EC63AE88777C111EBCF59DEDD1F2E3E304A10E59A702B155n3e5F)ом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях";

– Федеральным законом «Законом о защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992г.;

- Положением Банка России от 17.04.2019 № 684-П "Положение 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";

- Федеральным законом от 7 августа 2001 г. 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма";

- Федеральным законом от 30.12.2004г. № 218-ФЗ «О кредитных историях»;

- Федеральным законом от 03.04.2020 N 106-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа";

– Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации;

– другими законодательными и нормативными актами.

**2. Получатель финансовой услуги вправе защищать свои права и законные интересы следующими способами:**

2.1. Обращаться с целью защиты своих прав и законных интересов в Организацию, в СРО, в котором состоит Организация, к финансовому уполномоченному, в общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, в Банк России и иные государственные органы с жалобами и заявлениями;

2.2. Обжаловать действия (бездействие) Организации в Суде;

2.3. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, Организация доводит до сведения получателя финансовой услуги претензию для разрешения спора в досудебном порядке способом, предусмотренным в соответствующем договоре микрозайма, по выбору Организации.

В претензии, направляемой Организацией, должна быть указана следующая информация:

1) наименование микрофинансовой организации и сведения, достаточные для ее идентификации;

2) размер и структура задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;

3) способ(ы) оплаты задолженности;

4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;

5) способы внесудебного разрешения спора.

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

2.4. Организация и заемщик вправе при взаимном соглашении сторон использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе посредством претензионного порядка и переговоров.

2.5. Заемщик вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством способами.

Приложение№6

к Стандарту реализации финансовых

инструментов и услуг АНО «МКК Чукотки»

**РЕКОМЕНДАЦИИ**

**о мерах по предотвращению несанкционированного доступа к защищаемой информации**, **в том числе при утрате** (**потере**, **хищении**) **клиентом устройства**, **контролю конфигурации устройства**, **с использованием которого совершаются действия в целях осуществления финансовой операции**, **и своевременному обнаружению воздействия вредоносного кода**

*Настоящим Автономная некоммерческая организация «Микрокредитная компания Чукотского автономного округа" в соответствии с п.2 Положения № 684-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», утвержденного Банком России 17.04.2019 г., информирует Клиентов о мерах по предотвращению несанкционированного доступа к защищаемой информации.*

В целях предотвращения несанкционированного доступа к информации, направляемой Вами в электронном виде с использованием средств вычислительной техники, и к иной конфиденциальной информации, в том числе о финансовых операциях, и противодействия осуществлению незаконных финансовых операций лицами, не обладающими правом их осуществления, а также в целях своевременного обнаружения программного кода, приводящего к нарушению штатного функционирования средств вычислительной техники (вредоносного кода), рекомендуем Вам соблюдать следующие меры:

1. Не сообщайте третьим лицам идентификаторы пользователя и пароли, предназначенные для использования Вами средств вычислительной техники (компьютер, планшет, ноутбук, мобильный телефон, смартфон и т.д.): логин, постоянный пароль, одноразовые пароли, контрольную информацию;

2. Не записывайте логины и пароли на бумаге, не храните их на видном месте (на рабочем столе, на мониторе, на/под клавиатурой и т.п.), не используйте в качестве места хранения в незащищенном виде логинов и паролей жесткие диски средств вычислительной техники. Храните указанную информацию в надежном месте, доступ к которому третьим лицам исключен;

3. При составлении пароля используется прописные и строчные буквы, цифры и специальные символы;

4. Регулярно, не реже чем раз в 3 (три) месяца, производите смену пароля;

5. Не используйте одинаковые логин и пароль для доступа к разным устройствам и системам;

6. При работе с электронной почтой не открывайте письма и их вложения (при наличии), полученные от неизвестных отправителей, а также не переходите по ссылкам в этих письмах;

7. Используйте только лицензионное программное обеспечение;

8. Своевременно обновляйте программное обеспечение и его компоненты, только из проверенных источников, находящихся в ведении их разработчиков;

9. Своевременно устанавливайте обновления операционной системы, в особенности критические обновления безопасности;

10. Входите в систему под учетной записью пользователя, не имеющей прав администратора. Без необходимости не используйте учетную запись с правами администратора;

11. Не используйте средства удалённого администрирования (TeamViewer и подобные);

12. Своевременно обновляйте программы антивирусной защиты. По возможности используйте максимальный уровень безопасности в настройках антивируса. В таких случаях антивирусная система будет проверять все объекты и при обнаружении вирусов и вредоносных кодов удалять их в автоматическом режиме, с уведомлением Вас о данной операции, но без требования дальнейшего действия. Также при обнаружении фишинговых сайтов, т.е. сайтов, имитирующих официальные сайты компаний, доступ на такие сайты будет ограничен в автоматическом режиме;

13. По возможности настраивайте автоматический запуск системы антивирусной защиты при старте операционной системы;

14. Не реже раза в неделю запускайте полную проверку средств вычислительной техники программами антивирусной защиты. Рекомендуется установить регламентное задание такой проверки;

15. При получении накопителей информации (флеш-накопители, CD/DVD диски, внешние жесткие диски и т.д.) производите полное сканирование программами антивирусной защиты всех файлов на этих накопителях. По возможности такое сканирование должно быть настроено на выполнение при подключении любого накопителя, в автоматическом режиме;

16. При работе в сети Интернет не допускайте установку программного обеспечения из недостоверных или сомнительных источников. Как правило, оно маскируется под установку плагинов для браузеров;

17. Ограничьте работу в сети Интернет только с надежными сайтами;

18. Не используйте функцию сохранения (автозаполнения) логина и пароля в установках браузера;

19. Не используйте средства вычислительной техники, с которых Вы осуществляете финансовые операции, для общения в социальных сетях, посещения развлекательных сайтов (сайтов знакомств, игровых сайтов, распространяющих музыку, фильмы и т.д.), т.к. именно через эти ресурсы сети Интернет чаще всего распространяются компьютерные вирусы;

20. Для совершения финансовых операций не используйте средства вычислительной техники, которые находятся в общедоступных местах и в конфигурации которых Вы не уверены. По возможности совершайте операции только со своего личного средства вычислительной техники.

21. При подозрении на наличие вредоносного кода на Вашем средстве вычислительной техники (зависание, замедление работы, активная работа жесткого диска в режиме покоя, самопроизвольные удаления файлов, необычная сетевая активность системы и т.д.), полностью воздержитесь от использования систем дистанционного финансового обслуживания до момента полной проверки системы;

22. Не оставляйте средства вычислительной техники без присмотра, при завершении работы блокируйте или выключайте их, что защитит Вас от несанкционированного доступа к финансовым операциям и установке вредоносного кода неавторизованными сторонними пользователями;

23. Не подключайтесь на своих средствах вычислительной техники к сторонним публичным WI-FI сетям, т.к. они не гарантируют защищенность передачи данных.

Приложение № 7

к Стандарту реализации финансовых

инструментов и услуг АНО «МКК Чукотки»

Автономная некоммерческая организация

«Микрокредитная компания Чукотского автономного округа»

ЖУРНАЛ

**регистрации нарушений Стандартов реализации финансовых инструментов и услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Дата** | **Ф.И.О. сотрудника** | **Нарушение** | **Мероприятия** | **Ответственный** | **Срок исполнения** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |