

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

При взаимодействии с получателями финансовых услуг сотрудники микрофинансовой организации ООО «МКК ФИНАНС ГРУПП-НН» (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 иницируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи. Телефонные переговоры подлежат аудиозаписи.

С инструкцией ознакомлен:

Беленко Д.В.
Ф.И.О. сотрудника

Самсонова Н.С.
Ф.И.О. сотрудника

Галочкин О.В.
Ф.И.О. сотрудника

Гуришкова Н.А.
Ф.И.О. сотрудника

Афанасьева О.О.
Ф.И.О. сотрудника

Боганова М.М.
Ф.И.О. сотрудника

Пурнина Р.В.
Ф.И.О. сотрудника

Клементьева А.А.
Ф.И.О. сотрудника

Ф.И.О. сотрудника

09.01.2019

Дата

[Подпись]

Подпись

09.01.2019

Дата

[Подпись]

Подпись

09.01.2019

Дата

[Подпись]

Подпись

09.01.2019

Дата

[Подпись]

Подпись

09.01.2019

Дата

[Подпись]

Подпись

09.01.2019

Дата

[Подпись]

Подпись

09.01.2019

Дата

[Подпись]

Подпись

09.01.2019

Дата

[Подпись]

Подпись

Дата

Подпись