

УТВЕРЖДАЮ



Генеральный директор  
ООО МФК «КАШТАН»  
И.Н.Воронкина  
«15» января 2021

**Внутренний стандарт**

*Предложения и реализации финансовых инструментов и услуг (включая агентские сети), в том числе ответственности работников*

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ МИКРОКРЕДИТНАЯ  
КОМПАНИЯ «КАШТАН»

*за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг.*

г.Усолье-Сибирское 2021г.

## **1. Общие положения.**

1.1. Настоящий внутренний стандарт ООО МКК «КАШТАН» разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ (ред. от 02.12.2019) "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", Федеральным законом 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"; Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ; Федеральным законом от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)"; Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утв. Банком России, Протокол N КФНП-22 от 22 июня 2017 г), Базовым стандартом по управлению рисками (утв. Банком России, Протокол N КФНП-26 от 27.07.2017, Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке (Утвержден Банком России, Протокол N КФНП-12 от 27 апреля 2018 г. - 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", информационными письмами Банка России и определяет порядок предложения и реализации финансовых инструментов и услуг (включая агентские сети), в том числе в части раскрытия информации.

1.2. Основные цели настоящего внутреннего стандарта:

- Повышение качества предложения и реализации финансовых инструментов и услуг ООО МКК «КАШТАН»
- Предотвращение недобросовестных практик, связанных с предоставлением потребителями финансовых услуг при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг неполной и недостоверной, в том числе вводящей в заблуждение, информации об особенностях финансовых инструментов и услуг, а также о рисках, связанных с их приобретением (получением);
- Повышение доверия потребителей финансовых услуг к микрофинансовым организациям и к финансовому рынку в целом;
- Определение порядка мотивации соблюдения работниками настоящего внутреннего стандарта;
- Определение порядка контроля, выявления и фиксации нарушений настоящего внутреннего стандарта выполнением.

1.3. Настоящий внутренний стандарт распространяется на всех работников ООО МКК «КАШТАН», на собственные продукты ООО МКК «КАШТАН», а также продукты третьих лиц, предоставляемые на агентской, комиссионной и иной договорной основе

1.4. Все работники ООО МКК «КАШТАН», а также третьи лица (агенты, комиссионеры, представители, иные-при наличии), участвующие в предложении и реализации финансовых **услуг**, обязаны ознакомиться со Стандартами и исполнять их требования

## **2. Общие требования к предложению и реализации финансовых инструментов и услуг.**

2.1. Деятельность ООО МКК «КАШТАН» по предложению и реализации финансовых инструментов и услуг осуществляется в строгом соответствии с требованиями федерального законодательства, Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утв. Банком России, Протокол от 22.06.2017 N КФНП-22), Базового стандарта совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке (утв. Банком России, Протокол от 27.04.2018 N КФНП-12), Базовый стандарт по управлению рисками микрофинансовых организаций"(утв. Банком России, Протокол от 27.07.2017 N КФНП-26), нормативными актами и информационными письмами Банка России.

2.2. В местах оказания услуг ООО МКК «КАШТАН» раскрывает следующую информацию:

- Условия предоставления, использования и возврата потребительского займа;
- Правила предоставления микрозаймов;
- Общие сведения об организации
- Финансовые услуги организации
- Дополнительные услуги организации
- 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

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

- Права получателя финансовой при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности
- Способы и адреса для направления обращений получателей финансовых услуг в организацию, в СРО и Банк России
- Способы защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги
- Полный текст Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации
- Рекомендации по защите информации получателя финансовых услуг от рисков ее использования в незаконных финансовых операциях

2.3. При предложении финансовых услуг ООО МКК «КАШТАН»:

- Информировывает заемщика о том, что организация включена в государственный реестр микрофинансовых организаций, и по его требованию предоставляет копию документа, подтверждающего внесение сведений о юридическом лице в государственный реестр микрофинансовых организаций;
- информирует заемщика об условиях договора микрозайма, о возможности и порядке изменения его условий по инициативе организации и заемщика, о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, а также с нарушением условий договора микрозайма;
- гарантирует соблюдение тайны об операциях своих заемщиков;
- предоставляет заемщику по его требованию документ, содержащий информацию о дате приема к рассмотрению его заявления о предоставлении потребительского займа в случае, если заемщик по требованию организации оформил заявление о предоставлении потребительского займа, но решение о заключении этого договора не может быть принято в его присутствии
- по результатам рассмотрения заявления заемщика о предоставлении потребительского займа может мотивировано отказать заемщику в заключении договора. Информация об отказе от заключения договора потребительского займа либо предоставления потребительского займа или его части направляется организацией в бюро кредитных историй
- сообщает получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним
- фиксирует и хранит информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации
- может 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 случаях
- не консультирует 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

2.4. При взаимодействии сотрудников ООО МКК «КАШТАН» с получателями финансовых услуг не допускается применение психологического давления, совершение иных действий и использование выражений, унижающих честь и достоинство гражданина.

2.5. Если иное не предусмотрено федеральным законодательством либо соглашением с получателем финансовых услуг, ООО МКК «КАШТАН» не вправе без согласия с получателем финансовых услуг делать доступными сведения о нем третьим лицам.

2.6. Согласие, указанное в пункте 2.5. настоящей статьи, должно быть дано в виде согласия получателя финансовых услуг на обработку его персональных данных в письменной форме в виде отдельного документа.

2.7. ООО МКК «КАШТАН» при осуществлении своей деятельности не вправе использовать товарный знак (бренд), не принадлежащий ей.

2.8. В целях контроля исполнения настоящего Стандарта ООО МКК «КАШТАН» назначает сотрудника (создает структурное подразделение) ответственного за контроль соблюдения требований настоящего стандарта, Разрабатывает внутренние документы, регулирующие деятельность сотрудника (структурного подразделения), осуществляющего контроль соблюдения всеми сотрудниками ООО МКК «КАШТАН» настоящего стандарта.

### 3. Стандарты и правила работы с информацией

3.1. ООО МКК «КАШТАН» предоставляет получателям финансовых услуг полную и достоверную информацию о себе и своей деятельности.

3.2. При взаимодействии сотрудников ООО МКК «КАШТАН» с получателями финансовых услуг категорически запрещается предоставление неполной и недостоверной, в том числе вводящей в заблуждение, информации об особенностях финансовых инструментов и услуг ООО МКК «КАШТАН», а также о рисках, связанных с их приобретением (получением) (далее - недобросовестные практики).

3.3. При осуществлении предложения и реализации финансовых инструментов и услуг, все сотрудники ООО МКК «КАШТАН» обязаны соблюдать требования к порядку, принципам и срокам предоставления информации, установленным Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей

финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утв. Банком России, Протокол от 22.06.2017 N КФНП-22)

4. Не допускается раскрытие персональных данных получателя финансовых услуг с нарушением законодательства Российской Федерации, а также сведений, составляющих его частную жизнь.

#### **4. Стандарты и правила взаимодействия ООО «МКК «Каштан» с получателями финансовых услуг**

- 4.1. Все сотрудники ООО МКК «КАШТАН» обязаны действовать добросовестно и разумно. Не допускается введение получателя финансовых услуг в заблуждение.
- 4.2. При непосредственном взаимодействии с получателем финансовых услуг сотрудник обязан называть наименование ООО МКК «КАШТАН», свою фамилию, имя и отчество (при наличии) работника, осуществляющего взаимодействие.
- 4.3. Сотрудники ООО МКК «КАШТАН» обязаны придерживаться делового и вежливого стиля общения.
- 4.4. При взаимодействии с получателем финансовой услуги сотрудники ООО МКК «КАШТАН» не имеют право унижать его честь и достоинство должника, оскорблять получателя финансовой услуги, использовать ненормативную лексику. При взаимодействии с получателем финансовой услуги работник МФО обязан обращаться исключительно на «Вы», вести переговоры исключительно в уважительном тоне и избегать фамильярного общения.
- 4.5. Сотрудники ООО МКК «КАШТАН» обязаны неукоснительно руководствоваться настоящим Стандартом и указанными в настоящем Стандарте документами.
- 4.6. Сотрудники ООО МКК «КАШТАН» обязаны прекращать взаимодействие в случае, если установлено, что взаимодействие осуществляется с:
- несовершеннолетним лицом;
  - организацией сферы здравоохранения, образования, стратегически важными объектами инфраструктуры и т. д., в случае если возникает риск нарушения режима работы данных организаций (объектов) и возникновения неблагоприятных последствий, которые могут повлечь вред здоровью неопределенному кругу лиц, а также материальный ущерб.
- 4.7. Не допускается разглашение информации о задолженности, и персональных данных должника ООО МКК «КАШТАН» третьим лицам, в т.ч. посредством направления сообщений через социальные сети, если иное не разрешено законодательством Российской Федерации.
- 4.8. МФО обязана предоставлять должникам информацию о размере и структуре задолженности должника, о сроках и порядке погашения задолженности, а также иную информацию, предоставление которой обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 4.9. Не допускается вводить должников в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности и последствий отказа от ее погашения, а также требовать уплаты задолженности, наличие которой не подтверждено документально.
- 4.10. Сотрудникам ООО МКК «КАШТАН» категорически запрещается представляться сотрудниками государственных органов или органов местного самоуправления и/или их представителями.
- 4.11. Сотрудникам ООО МКК «КАШТАН» запрещается вводить в заблуждение получателей финансовых услуг путем использования документов, имитирующих официальные документы государственных органов (судебные повестки, бланки документов, используемых в процессе ведения исполнительных производств и т. п.).
- 4.12. Сотрудникам ООО МКК «КАШТАН» запрещается вводить в заблуждение получателей финансовых услуг, представляясь работником/представителем иного юридического лица при отсутствии таких полномочий (включая, но не ограничиваясь, при личных встречах, при проведении телефонных переговоров, отправке сообщений посредством сетей электросвязи и/или отправке уведомлений в виде документов).
- 4.13. Взаимодействие с получателем финансовых услуг осуществляется на русском языке или на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникли отношения с получателем финансовой услуги.

#### **5. Порядок и способы взаимодействия с заемщиками при совершении действий, направленных на возврат во внесудебном порядке задолженности, возникшей по договору займа**

- 5.1. В случае возникновения у Заемщика просроченной задолженности используется следующий порядок взаимодействия ООО МКК «КАШТАН» с Заемщиком направленный на возврат просроченной задолженности.
- 5.1.1. В течение 7 (семи) календарных дней с дня выхода Заемщика на просрочку, Заемщику высылается смс уведомление на контактный номер указанный при заключении договора (либо используется иной способ, установленный договором), о наличии просроченной задолженности (ст. 11 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации.)

2. С 1 по 15 день просрочки специалист ООО МКК «КАШТАН» связывается с Заемщиком по телефону и информирует его, что договор по его займу находится на стадии просрочки, сообщает актуальную сумму задолженности, способы оплаты и фиксирует дату обещанного платежа. Если Заемщик затрудняется определить дату оплаты, сотрудник уведомляет его о его финансовых обязательствах и определяет дату следующего звонка, предлагает проведение рефинансирования задолженности.

5.1.3. С 16 дня ответственный специалист ООО МКК «КАШТАН» связывается с Заемщиком по телефону, направляет почтовое уведомление, SMS-сообщения, электронные письма, предлагает проведение рефинансирования задолженности.

5.1.4. Взаимодействие с Заемщиком на всех стадиях взыскания происходит в соответствии с требованиями Федерального закона от 03.07.2016 № 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».

5.1.5. При взаимодействии с Заемщиком ответственный специалист обязан использовать типовые сценарии ведения переговоров, типовые формы почтовых отправок, направляемых должникам, смс-сообщений, телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений разработанные и утвержденные в ООО МКК «КАШТАН».

5.1.6. В целях соблюдения 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, все разговоры с Заемщиком записываются. В ООО МКК «КАШТАН» производится оценка записей телефонных разговоров специалиста с Заемщиком.

5.2. В случае отсутствия контактов с Заемщиком, начиная с 31 дня выхода на просрочку по погашению задолженности, работа по взысканию может быть передана в одно из коллекторских агентств, включенных в реестр Федеральной службы судебных приставов, с которым заключен договор.

5.3. Ответственный сотрудник по взысканию просроченной задолженности не вправе:

- взаимодействовать с третьими лицами, не указанными должником однозначно в согласии на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом;

- осуществлять инициативный поиск контактных данных третьих лиц, даже посредством открытых источников;

- использовать в ходе взаимодействия с должником или третьими лицами товарный знак (бренд), под которым осуществляют деятельность МФО

- вводить должника в заблуждение, ответственный сотрудник обязан предоставлять должникам и третьим лицам полную и достоверную информацию о себе и своей деятельности;

- унижать честь и достоинство должника, оскорблять должника, использовать ненормативную лексику. При взаимодействии с должником работник МФО обязан обращаться исключительно на «Вы», вести переговоры исключительно в уважительном тоне и избегать фамильярного общения

5.4. ООО МКК «КАШТАН» при взаимодействии с агентом/цессионарием/профессиональным взыскателем учитывает деловую репутацию (использование информации о принятых судебных решениях по статье 14.57 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, наличие/отсутствие негативной информации в общедоступных источниках о деятельности профессиональных взыскателей)

5.5. Информировать ФССП России о выявленных признаках нарушения профессиональными взыскателями при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности (по факту установления таких признаков, но не позднее 7 календарных дней с момента выявления)

5.6. Информировать Роскомнадзор о выявленных признаках нарушения в области защиты персональных данных (по факту установления таких признаков, но не позднее 7 календарных дней с момента выявления)

5.7. В течение 5 рабочих дней с даты заключения договора с профессиональным взыскателем направляет информацию в СРО о заключенном договоре.

5.8. Информировать СРО о всех фактах неисполнения профессиональными взыскателями положений Закона № 230-ФЗ

## **6. Права и обязанности получателя финансовых услуг**

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

- обращаться в организацию, в СРО, в котором состоит организация, в Банк России и 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 нее 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

- в случае уступки организацией права требования по займу заемщик сохраняет в отношении нового

дителя все права, предоставленные ему в отношении первоначального кредитора в соответствии с федеральными законами.353

обжаловать в любое время действия(бездействие) организации в суде.

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

-ознакомиться с информацией, которую организация обязана размещать в местах оказания финансовых услуг и получить копии документов, содержащих вышеуказанную информацию по запросу бесплатно;

-требовать от организации пояснений по вопросам применения федерального законодательства, 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;

-знакомиться с правилами предоставления микрозаймов, утвержденными организацией;

- получать полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления микрозайма, включая информацию о всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма;

-сообщить организации о своем согласии на получение потребительского займа на условиях, указанных в индивидуальных условиях договора потребительского займа, в течение пяти рабочих дней со дня предоставления заемщику индивидуальных условий договора, если больший срок не установлен организацией. По требованию заемщика в течение указанного срока организация бесплатно предоставляет ему общие условия договора потребительского займа соответствующего вида.

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

-подписать с использованием аналога собственноручной подписи способом, подтверждающим ее принадлежность заемщику в соответствии с требованиями федеральных законов документы, необходимые для заключения договора потребительского займа, включая индивидуальные условия договора потребительского займа и заявление о предоставлении потребительского займа, и направить организацией через информационно-телекоммуникационные сети, в том числе сети "Интернет";

-дать организации письменное согласие на заключение договора и (или) на оказание услуги в заявлении о предоставлении потребительского займа, включающего в индивидуальные условия обязанности заемщика заключить другие договоры либо пользоваться услугами организации или третьих лиц за плату в целях заключения договора потребительского займа или его исполнения;

-распоряжаться денежными средствами, полученными по договору микрозайма, в порядке и на условиях, которые установлены договором микрозайма;

- отказаться от получения потребительского займа полностью или частично, уведомив об этом организацию до истечения установленного договором срока его предоставления;

-досрочно вернуть всю сумму потребительского займа без предварительного уведомления организации с уплатой процентов за фактический срок кредитования в течение четырнадцати календарных дней с даты получения потребительского займа;

-досрочно вернуть всю сумму потребительского займа или ее часть без предварительного уведомления организации с уплатой процентов за фактический срок кредитования в течение тридцати календарных дней с даты получения потребительского займа, предоставленного с условием использования заемщиком полученных средств на определенные цели;

- досрочно вернуть всю сумму полученного потребительского займа или ее часть, уведомив об этом организацию способом, установленным договором потребительского займа, не менее чем за тридцать календарных дней до дня возврата потребительского займа, если более короткий срок не установлен договором потребительского займа;

- получать по запросу один раз в месяц бесплатно и любое количество раз за плату следующую информацию:

- 1) размер текущей задолженности заемщика перед организацией по договору потребительского займа;
- 2) даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заемщика по договору потребительского займа;
- 3) иные сведения, указанные в договоре потребительского займа

-бесплатно (но не более одного раза по одному договору потребительского займа и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, получать заверенные организацией копии следующих документов:

1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;

2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);

3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа), а для POS-микрозаймов - документ, подтверждающий перечисление денежных средств в пользу получателя финансовой услуги;

согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулиującego порядок взыскания просроченной задолженности;

б) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

6.4. При возникновении просроченной задолженности должник вправе:

-получать не позднее 3-х рабочих дней с даты обращения в организацию график платежей по договору займа, а также структуру и размер текущей задолженности;

-получать от организации и его представителя ответы на свои обращения, касающиеся просроченной задолженности, не позднее тридцати дней со дня получения ими такого обращения:

1)направить в организацию требование 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 кредитного договора, договора займа";

2)направить в организацию заявление о реструктуризации просроченной задолженности;

В случае не заключения соглашения между организацией и должником в соответствии с вышеуказанными п.п.1) - 2) должник вправе:

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

-обратиться при возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа в организацию с заявлением о реструктуризации задолженности в случаях, установленных;

-по итогам рассмотрения организацией заявления о реструктуризации просроченной задолженности по договору потребительского займа заключать с организацией дополнительное соглашение(соглашения) о реструктуризации задолженности;

-заключить с организацией соглашение о дополнительных к установленным 230-ФЗ способам взаимодействия и в любой время отказаться от исполнения указанного соглашения, сообщив об этом организации;

-отказать организации во взаимодействии с третьими лицами (родственниками, сослуживцами, соседями) должника по вопросам просроченной задолженности или в любое время отозвать данное им ранее согласие на такое взаимодействие;

-отказать организации передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, кроме случая, когда лицо, действующее от имени и (или) в интересах организации, является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр;

-не взаимодействовать с организацией/представителем организации по вопросам просроченной задолженности, не рассматривать направленные на возврат просроченной задолженности сообщения организации, переданные посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи в дни, в сроки и в количестве, установленные 230-ФЗ:

-в начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе организации или лица, действующего от ее имени и (или) в ее интересах, требовать сообщить должнику:

1) фамилию, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;

2) фамилию, имя и отчество (при наличии) либо наименование организации, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах

-направить (и в любое время отменить) организации и (или) лицу, действующему от ее имени и (или) в ее интересах, заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного должником представителя, которым в этом случае может быть только адвокат;

-направить (и в любое время отменить) организации и (или) лицу, действующему от ее имени и (или) в ее интересах, заявление об отказе от взаимодействия не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства;

-получать от организации и ее представителя ответы на свои обращения, касающиеся просроченной задолженности, не позднее тридцати дней со дня получения ими такого обращения;

-требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда должнику и иным лицам, причиненного неправомерными действиями организации и лица, действующего от ее имени и (или) в ее интересах;

-в любое время отказаться от исполнения письменного соглашения между должником и организацией или лицом, действующим от ее имени и (или) в ее интересах, в котором предусмотрены способы взаимодействия с должником организации или лица, действующего от её имени и (или) в её интересах, сообщив об этом организации и (или) лицу, действующему от её имени и (или) в её интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении

и путем вручения под расписку. В случае получения такого уведомления организация и (или) лицо, действующее от её имени и (или) в её интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением;

- направить организации и (или) лицу, действующему от её имени и (или) в её интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником путем личной встречи, телефонных переговоров, телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, с указанием на:

1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;

2) отказ от взаимодействия

- фиксировать исходящую и входящую информацию о телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности при любом виде займа;

- получать у организации сведения о фиксации взаимодействия с ним, в том числе по вопросам просроченной задолженности, по договору потребительского займа;

- разрешить спор по просроченной задолженности в досудебном порядке, в т.ч. посредством процедуры медиации

6.5. При заключении и исполнении договора займа 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;

- уведомить организацию в порядке, установленном договором потребительского займа, об изменении контактной информации, используемой для связи с ним, об изменении способа связи организации с ним;

- обеспечить возможность осуществления контроля за целевым использованием потребительского займа в случае его предоставления организацией;

- уплатить организации проценты по договору на возвращаемую сумму включительно до дня фактического возврата соответствующей суммы займа или ее части в случае досрочного возврата всей суммы потребительского займа или ее части

6.6. При возникновении просроченной задолженности должник обязан:

- указать в заявлении должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты (в случае направления организации такого заявления)

## **7. Права и обязанности ООО МКК «КАШТАН»**

7.1. Организация в местах оказания услуг раскрывает следующую информацию:

Правила предоставления микрозаймов

Условия предоставления, использования и возврата потребительского займа.

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

Общие сведения об организации.

Финансовые услуги организации.

Дополнительные услуги организации.

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

Права получателя финансовой при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности.

Способы и адреса для направления обращений получателей финансовых услуг в организацию, в СРО и Банк России.

Способы защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги в организации.

Рекомендации по защите информации получателя финансовых услуг от рисков ее использования в незаконных финансовых операциях.

Информацию о возможности установления Льготного периода

7.2. 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;

- рассчитывать в установленных случаях показатель долговой нагрузки (ПДН) заемщика и принимать решение о предоставлении займа, оказании иной финансовой услуги с учетом этого показателя и оценки уровня платежеспособности заемщика;

- предоставить заемщику по его требованию индивидуальные и общие условия договора потребительского



ма;

предоставить заемщику по его требованию документ, содержащий информацию о дате приема к рассмотрению его заявления о предоставлении потребительского займа в случае, если заемщик по требованию организации оформил заявление о предоставлении потребительского займа, но решение о заключении этого договора не может быть принято в его присутствии;

предоставить заемщику по его требованию информацию о способе бесплатного исполнения денежного обязательства по договору потребительского займа в населенном пункте по месту получения заемщиком оферты (предложения заключить договор) или по указанному в договоре потребительского займа месту нахождения заемщика;

проинформировать заемщика об условиях договора микрозайма, о возможности и порядке изменения его условий по инициативе организации и заемщика, о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, а также с нарушением условий договора микрозайма. 151

предоставить заемщику информацию о суммах и датах платежей заемщика по договору потребительского займа или порядке их определения с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по потребительскому займу, и сумм, направляемых на погашение процентов, - в каждом платеже, а также общей суммы выплат заемщика в течение срока действия договора, определенной исходя из условий договора, действующих на дату его заключения (график платежей по договору потребительского займа). Данное требование не распространяется на случай предоставления потребительского займа с лимитом кредитования.353

при рассмотрении заявления заемщика до заключения договора потребительского займа запросить у него и(или) получить из иных источников информацию, предусмотренную базовыми стандартами, Указанием Банка России № 5114-У, Методикой расчета Показателя долговой нагрузки (ПДН), провести оценку платежеспособности заемщика и рассчитать его ПДН;

фиксировать обращения получателя финансовых услуг, поступившие в организацию информацию об отказе от заключения договора потребительского займа либо предоставления потребительского займа или его части направить в бюро кредитных историй

гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков

направить заемщику в порядке, установленном договором потребительского займа, следующие сведения или обеспечить доступ к ним:

1) размер текущей задолженности заемщика перед организацией по договору потребительского займа,

2) даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заемщика по договору

при досрочном возврате части потребительского займа в порядке, установленном договором, предоставить заемщику полную стоимость потребительского займа в случае, если досрочный возврат займа привел к изменению полной стоимости потребительского займа, а также уточненный график платежей по договору, если такой график ранее предоставлялся заемщику

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

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

обеспечивать защиту имеющейся к заемщику информации 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

направить заемщику информацию о просроченной задолженности бесплатно способом и в срок, которые предусмотрены договором потребительского займа, но не позднее семи дней с даты возникновения просроченной задолженности

обеспечить возможность получения от заемщиков требования о предоставлении Льготного периода дистанционно, в том числе с использованием средств подвижной радиотелефонной связи.

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 кредитного договора, договора займа

информировать заемщика в случае несоответствия жизненных обстоятельств заемщика и размера займа установленным статьей 6 Федерального закона № 106-ФЗ условиям для предоставления Льготного периода как об альтернативных способах реструктуризации займа, так и об иных основаниях реструктуризации займа.

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

доводить до сведения заемщика информацию обо всех условиях, как Собственных программ, так и Льготного

риода, 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 займа.

фиксировать при выборе заемщиком способа реструктуризации займа (Собственная программа или Льготный период) волю заемщика относительно выбранного им способа реструктуризации займа и условий реструктуризации.

рассмотреть заявление заемщика о реструктуризации просроченной задолженности в установленных случаях, если предоставление Льготного периода невозможно;

рассматривать обращение заемщика об изменении условий договора займа и информировать заемщика о принятом решении в срок, не превышающий пяти дней со дня получения обращения заемщика.

в случае принятия решения об удовлетворении обращения заемщика об изменении условий договора займа осуществлять изменение договора займа со дня направления заемщиком соответствующего обращения организации, если иная дата не определена заемщиком.

в случае принятия решения об удовлетворении обращения заемщика об изменении условий договора займа не начислять с учетом измененных условий неустойку (штраф, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату займа и (или) уплате процентов на сумму займа в период с момента направления заемщиком обращения об изменении условий договора займа до принятия организацией соответствующего решения.

в случае принятия решения об отказе в удовлетворении обращения заемщика об изменении условий договора займа 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.

обеспечивать фиксацию и хранение иницируемых 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, относящихся к деятельности микрофинансовой организации по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения не менее 1 (одного) года - в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе; не менее 6 (шести) месяцев - в отношении информации, фиксируемой на электронном, магнитном, оптическом носителе.

### 7.3. Организация 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;

потребовать от заемщика застраховать за свой счет от рисков утраты и повреждения заложенное имущество на сумму, не превышающую размера, обеспеченного залогом требования, а также застраховать иной страховой интерес заемщика;

по результатам рассмотрения заявления заемщика о предоставлении потребительского займа мотивированно отказать заемщику в заключении договора

фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям федерального законодательства

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 случаях;

в случае нарушения заемщиком предусмотренной договором потребительского займа обязанности целевого использования займа, предоставленного с условием использования заемщиком полученных средств на определенные цели, отказаться от дальнейшего кредитования заемщика по договору потребительского займа и (или) потребовать полного досрочного возврата потребительского займа

уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского займа, уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пени), а также изменить общие условия договора потребительского займа при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору. При этом организация в порядке, установленном договором, обязана направить заемщику уведомление об изменении условий договора, а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о

дстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора взаимодействовать с должником, используя: личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие); телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника

взаимодействовать с должником по возврату просроченной задолженности самостоятельно или поручить такое взаимодействие кредитной организации или лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности и включенному в государственный реестр

осуществлять уступку прав (требований) по договору потребительского займа только юридическому лицу, осуществляющему профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, юридическому лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основного вида деятельности, специализированному финансовому обществу или физическому лицу, указанному в письменном согласии заемщика, полученном организацией после возникновения у заемщика просроченной задолженности по договору потребительского займа, если запрет на осуществление уступки не предусмотрен федеральным законом или договором, содержащим условие о запрете уступки, согласованное при его заключении в порядке, установленном Федеральным законом № 353-ФЗ. При уступке прав (требований) по договору потребительского займа организация вправе передавать персональные данные заемщика и лиц, предоставивших обеспечение по договору потребительского займа, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных

потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы потребительского займа вместе с причитающимися по договору процентами и (или) расторжения договора в случае нарушения заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору потребительского займа

потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского займа вместе с причитающимися процентами и (или) расторжения договора, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы займа, который не может быть менее чем тридцать календарных дней с момента направления организацией уведомления в случае нарушения заемщиком условий договора потребительского займа в отношении сроков возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем шестьдесят календарных дней в течение последних ста восьмидесяти календарных дней

потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского займа вместе с причитающимися процентами или расторжения договора, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы займа, который не может быть менее чем десять календарных дней с момента направления организацией уведомления в случае нарушения заемщиком условий договора потребительского займа, заключенного на срок менее чем шестьдесят календарных дней, по сроку возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем десять календарных дней

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

#### 7.4. Организация не вправе:

предлагать заемщику процентную ставку по договору потребительского займа более 1 процента в день изменять в одностороннем порядке предложенные заемщику индивидуальные условия договора потребительского займа в течение пяти рабочих дней со дня их получения заемщиком, предоставлять заемщикам некорректные сведения о порядке и условиях установления Льготного периода, а также о возможности подачи предусмотренного Федеральным законом № 106-ФЗ требования.

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

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.

заключать более 5 (пяти) договоров потребительского микрозайма, срок возврата по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, за исключением договоров, срок пользования денежными средствами по которым фактически составил не более 7 (семи) календарных дней предлагать собственные программы реструктуризации займов с менее выгодными условиями для заемщиков, чьи жизненные обстоятельства и размер займа соответствуют установленным статьей 6 Федерального закона №

)-ФЗ условиям для предоставления Льготного периода.  
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 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 в случае привлечения другого лица для осуществления от его имени и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником по своей инициативе самостоятельно осуществлять взаимодействие с должником привлекать одновременно двух и более лиц для осуществления от его имени и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником в случае получения заявления должника об отказе от взаимодействия по истечении четырех месяцев с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства установить в договоре потребительского займа размер неустойки (штрафа, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату займа и (или) уплате процентов на сумму займа более двадцати процентов годовых в случае, если по условиям договора на сумму займа проценты за соответствующий период нарушения обязательств начисляются, или, в случае, если по условиям договора проценты на сумму потребительского займа за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются, то более 0,1 процента от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения обязательств по договору потребительского займа, срок возврата по которому на момент его заключения не превышает одного года, установить начисление процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности, а также платежей за услуги, оказываемые заемщику за отдельную плату по договору потребительского займа, после того, как сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору займа, а также платежей за услуги, оказываемые заемщику за отдельную плату по договору (фиксируемая сумма платежей), достигнет полуторакратного размера суммы предоставленного потребительского займа.

## **8. Порядок контроля, выявления и фиксации нарушений настоящего внутреннего стандарта**

8.1. Лицом, ответственным в ООО МКК «КАШТАН» за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых финансовой организацией мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов, является генеральный директор ООО МКК «КАШТАН»

8.2. Все работники ООО МКК «КАШТАН», обязаны соблюдать требования настоящего внутреннего стандарта и, в случае выявления несоответствия внутренних процедур или действий сотрудников этим требованиям, обязаны сообщать об этом руководителю организации или уполномоченному им лицу.

8.3. Генеральный директор ООО МКК «КАШТАН» организует служебное разбирательство по факту нарушения настоящего стандарта, и 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.9 настоящего стандарта

8.4. Информации о допущенном нарушении фиксируется в личном деле лица, допустившего нарушения настоящего стандарта, а также Журнале регистрации нарушений Внутреннего стандарта Предложения и реализации финансовых инструментов и услуг (включая агентские сети), в том числе в части раскрытия информации и ответственности работников ООО МКК «КАШТАН» за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг (Приложение 1 к настоящему стандарту).

8.5. Информация о фактах нарушений, зафиксированная в Журнале регистрации нарушений Внутреннего стандарта Предложения и реализации финансовых инструментов и услуг (включая агентские сети), в том числе в части раскрытия информации и ответственности работников за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг ежегодно до 30 января передается на рассмотрение генеральному директору ООО МКК «КАШТАН».

8.6. Генеральный директор, на основании анализа Журнала регистрации нарушений внутреннего стандарта Предложения и реализации финансовых инструментов и услуг (включая агентские сети), в том числе в части раскрытия информации и ответственности работников ООО МКК «КАШТАН» за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг, принимает решение о достаточности реализуемых финансовой организацией мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов.

**Меры по отношению к лицам из состава руководства, и другим работникам, допустившим нарушение внутреннего стандарта Предложения и реализации финансовых инструментов и услуг.**

9.1. ООО МКК «КАШТАН» при выявлении нарушения внутреннего стандарта Предложения и реализации финансовых инструментов и услуг применяет к руководству и работникам организации следующие меры:

9.1.1. Вынесение руководству и работникам организации предупреждения в письменной форме, в случае неустранимого нарушения (далее – предупреждение);

9.1.2. В случае наличия устранимого нарушения предъявление требования об обязательном устранении руководством и работниками организации выявленных нарушений в установленные сроки (далее – требование).

**10. Заключение.**

Настоящий стандарт вступает в силу с даты его утверждения и подлежит ознакомлению всех сотрудников ООО МКК «КАШТАН»