

УТВЕРЖДЕН



Генеральным директором
ООО «МКК Артэга»

20.04.2020г.

Стандарт

**реализации финансовых инструментов и финансовых
услуг в ООО «МКК Артэга»**

г. Краснодар

2020 год

Настоящий стандарт реализации финансовых инструментов и финансовых услуг в ООО «МКК Артэга» (далее – Стандарт), разработан ООО «МКК Артэга» (далее – Общество) в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, положениями базовых стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка (в отношении некредитных финансовых организаций), а также общими принципами обеспечения защиты прав и законных интересов физических лиц.

Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов физических лиц, являющихся потребителями финансовых услуг, оказываемых Обществом, и устанавливает требования, которыми сотрудники Общества должны руководствоваться при осуществлении деятельности по продвижению, продаже и сопровождению таких финансовых услуг.

1. Общие положения

1.1. Сфера применения Стандарта

Стандарт устанавливает требования, которыми сотрудники Общества должны руководствоваться в процессе осуществления деятельности по продвижению, продаже и сопровождению финансовых инструментов и оказанию финансовых услуг.

Стандарт обязателен к применению всеми сотрудниками Общества.

1.2. Цели применения Стандарта

Стандарт принят в целях:

- 1) обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, обратившихся в Общество;
- 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия с потребителями финансовых услуг;
- 3) повышения уровня финансовой грамотности и информированности потребителей финансовых услуг о деятельности Общества и о содержании финансовых услуг;
- 4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых Обществом;

1.3. Основные понятия, используемые в Стандарте

Для целей Стандарта используются следующие основные понятия:

- 1) финансовая услуга – любой финансовый продукт, реализуемый потребителям финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, учредительными документами

Общества и разрешением (лицензией) Центрального банка Российской Федерации (Банка России);

- 2) потребитель финансовых услуг – физическое или юридическое лицо, обратившееся в Общество с намерением заключить договор оказания финансовых услуг, либо физическое или юридическое лицо, заключившее договор оказания финансовых услуг, либо физическое или юридическое лицо, получившее финансовую услугу, и (или) выгодоприобретатель по договору оказания финансовых услуг;
- 3) риск – вероятность возникновения у потребителя финансовой услуги непредвиденных потерь ожидаемого дохода или иной выгоды в связи с приобретением у Общества финансовой услуги, а также в связи с иными неблагоприятными обстоятельствами экономического характера;
- 4) обращение (жалоба) – направленная в Общество потребителем финансовых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, связанных с деятельностью Общества по оказанию финансовых услуг или деятельностью Общества по их продвижению и продаже.

2. Правила предоставления информации потребителям финансовых услуг

2.1. Принципы предоставления информации потребителям финансовых услуг.

Информация, подлежащая раскрытию Обществом, доводится до потребителей финансовых услуг в соответствии со следующими принципами:

1) на равных правах и в равном объеме для всех потребителей и потенциальных потребителей финансовых услуг;

2) без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, со стороны потребителей финансовых услуг;

3) актуальности информации на дату предоставления в соответствии с обстоятельствами, заявленными потребителем финансовых услуг и влияющими на условия договора оказания финансовых услуг;

4) на русском языке;

5) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия, а также, если значение таких терминов не определено в рамках действующего законодательства). При этом не допускается искажение смысла информации, приводящее к неоднозначному толкованию свойств финансовых услуг;

6) в случае предоставления информации на бумажном носителе – с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами «Гигиенические требования к изданиям книжным

для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03», утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года;

7) достаточности информации, позволяющей потребителю финансовой услуги оценить, является ли предложенная ему финансовая услуга подходящей, исходя из его потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей финансовой услуги.

2.2. Минимальный объем информации, предоставляемой Обществом при продвижении и продаже финансовых услуг

В офисе Общества, на официальном сайте Общества должны быть размещены:

- 1) текст Стандарта;
- 2) информация о полном и сокращенном (при наличии) наименовании Общества, об иных средствах индивидуализации (при наличии);
- 3) информация о номере и дате выдачи Обществу лицензии (разрешения) на право осуществления деятельности, о членстве в саморегулируемой организации (далее – СРО) (включая информацию о дате приема в члены СРО), об исключении из СРО (включая информацию о дате исключения из СРО);
- 4) информация об адресе места нахождения Общества и ее офисов с указанием их назначения, о контактном телефоне, по которому осуществляется связь с Обществом, об адресе официального сайта Общества в сети «Интернет»;
- 5) информация о перечне осуществляемых Обществом видов деятельности;
- 6) информация о способах защиты прав потребителей финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о праве потребителя финансовой услуги при возникновении спорных ситуаций направить жалобу (обращение) в Общество, Уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг, в Банк России и (или) Роспотребнадзор;
- 7) информация о полномочиях сотрудников Общества действовать от имени Общества. По требованию потребителя финансовых услуг сотрудник Общества обязан предоставить ему удостоверенный в соответствии с законодательством Российской Федерации документ, подтверждающий полномочия сотрудника Общества действовать от имени Общества;
- 8) информация о порядке получения финансовой услуги, в том числе о документах, связанных с оказанием финансовой услуги;
- 9) иная информация, доведение которой до сведения потребителя финансовых услуг предусмотрено законодательством Российской Федерации и (или) базовыми и внутренними стандартами СРО, членом которой является Общество.

Потребитель финансовых услуг должен быть проинформирован о своем праве запрашивать у Общества информацию, указанную в настоящем пункте.

2.3. Порядок предоставления Обществом информации потребителям финансовых услуг

2.3.1. Сотрудник Общества до заключения договора оказания финансовых услуг обязан предоставить информацию в соответствии с пунктом 2.2 Стандарта любому обратившемуся за ней лицу без исключений.

2.3.2. Информация, указанная в пункте 2.2 Стандарта, предоставляется потенциальному потребителю финансовых услуг для ознакомления при заключении с ним договора оказания финансовых услуг (при обращении с намерением заключить договор оказания финансовых услуг).

2.3.3. Информация, указанная в пункте 2.2 Стандарта, доводится до потребителя финансовых услуг в устной, бумажной и (или) электронной форме, в том числе посредством размещения на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Размещение информации, указанной в пункте 2.2 Стандарта, на официальном сайте Общества не исключает предоставление потребителю финансовых услуг указанной информации по его запросу в удобной для него форме при личном взаимодействии с представителем Общества.

Стартовая («главная») страница официального сайта Общества должна содержать ссылку на раздел или разделы, содержащие информацию об Обществе, предоставляющем финансовые услуги, продвигаемые и сопровождаемые Обществом.

Информация, размещенная на официальном сайте Общества, должна быть круглосуточно и бесплатно доступна потребителю финансовых услуг для ознакомления и использования.

Информация, размещенная на официальном сайте Общества, должна быть доступна потребителю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения, в том числе информация не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление потребителя финансовых услуг с ее содержанием без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем прикладное общедоступное бесплатное программное обеспечение для просмотра веб-страниц в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (веб-обозреватель).

Доступ к информации, размещенной на официальном сайте Общества (за исключением информации, размещенной в личном кабинете потребителя финансовых услуг), не может быть обусловлен требованием регистрации потребителя финансовых услуг или предоставления им персональных данных.

2.4. Особенности предоставления Обществом информации рекламного характера о деятельности Общества

2.4.1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера о деятельности Общества являются законность, добросовестность, достоверность и полнота сообщаемых сведений.

2.4.2. Информация рекламного характера не должна содержать каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести потребителя финансовых услуг в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовых услуг, которые могут повлиять на выбор потребителя финансовых услуг.

3. Взаимодействие сотрудников Общества с потребителями финансовых услуг

3.1. Способы взаимодействия сотрудников Общества с потребителями финансовых услуг

3.1.1. Для предоставления информации потребителю финансовых услуг сотрудник Общества обязан использовать согласованные с потребителем финансовых услуг при заключении договора оказания финансовых услуг способы взаимодействия.

3.1.2. Сотрудник Общества обязан обеспечить возможность взаимодействия с потребителем финансовых услуг способами, установленными договором оказания финансовых услуг, а также посредством телефонной и почтовой связи.

3.2. Правила взаимодействия сотрудников Общества с потребителями финансовых услуг при заключении, изменении и расторжении договоров оказания финансовых услуг.

3.2.1. Потребитель финансовых услуг должен быть проинформирован о способах и порядке подачи в Общество письменного или устного заявления о заключении договора оказания финансовых услуг или об ином порядке заключения такого договора с соблюдением правил раздела 2 Стандарта, а также о необходимости ознакомления с правилами и договором оказания финансовых услуг.

3.2.2. Сотрудникам Общества запрещается ставить заключение договора оказания финансовых услуг по одному виду финансовой услуги в зависимость от наличия (заключения) договоров оказания иных видов финансовых услуг.

3.2.3. Запрещается дискриминация потребителей финансовых услуг при заключении договора оказания финансовых услуг. Не является дискриминацией определение условий конкретного договора оказания финансовых услуг с учетом степени риска.

3.2.4. При заключении договора оказания финансовых услуг сотрудник Общества обязан убедиться в том, что потребителю финансовых услуг понятны условия этого договора (включая ограничения, связанные с досрочным отказом от договора оказания финансовых услуг). Эта обязанность может быть исполнена сотрудником Общества путем получения письменного подтверждения этого понимания от потребителя финансовых услуг, в том числе путем проставления

отметок или подписи в анкете, заявлении, договоре, иных формах или документах. Сотрудник Общества вправе с согласия потребителя финансовых услуг осуществлять аудио- и (или) видеозапись взаимодействия с потребителем финансовых услуг.

3.2.5. В случае расторжения договора оказания финансовой услуги или отказа потребителя финансовой услуги от договора сотрудник Общества обязан принять заявление потребителя финансовой услуги о возврате уплаченных им денежных средств (части денежных средств) (далее – заявление).

Сотрудник Общества обязан обеспечить прием заявления в офисе, в котором был заключен договор оказания финансовых услуг, в ином указанном Обществом офисе, посредством почтовой связи, через личный кабинет (при наличии).

3.3. Требования к сотрудникам Общества, осуществляющим непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг, а также порядку проверки соответствия данных сотрудников требованиям

3.3.1. Сотрудники Общества, осуществляющие непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг, обязаны владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Общества, и информацией, определенной в пунктах 2.2, 2.4 Стандарта, а также уметь в доступной форме предоставить потребителю финансовых услуг эту информацию.

3.3.2. Сотрудник Общества обязан соблюдать следующие принципы работы с потребителями финансовых услуг:

- оперативно и качественно обслуживать потребителя финансовых услуг, общаться с ним тактично, вежливо, доброжелательно;

- уважать точку зрения потребителя услуг вне зависимости от того, разделяет он ее или нет, не навязывать потребителю финансовых услуг свою точку зрения, игнорировать его просьбы, вопросы и замечания;

- разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и профессиональные термины;

- предпринимать меры к недопущению конфликтных ситуаций с потребителем финансовых услуг.

4. Обязанности сотрудников Общества

4.1. Сотрудник Общества, осуществляющий продвижение, продажу и сопровождение финансовых услуг Общества, обязан следовать базовым и внутренним стандартам СРО, членом которой является Общество, а также условиям заключенного между сотрудником и Обществом договора.

4.2. Сотрудник Общества не вправе осуществлять продвижение, продажу и сопровождение финансовых услуг Общества на условиях, ущемляющих права потребителей финансовых услуг.

4.3. Сотрудник Общества не вправе использовать персональные данные потребителей финансовых услуг с нарушением целей их обработки.

5. Ответственность сотрудников Общества

5.1. Сотрудник Общества несет ответственность за неисполнение базовых и внутренних стандартов СРО, членом которой является Общество, а также условий заключенного между сотрудником Общества и Обществом договора.

5.2. В случае привлечения Общества к материальной ответственности, явившегося следствием нарушения сотрудником Общества законодательства Российской Федерации, настоящего Стандарта, а также базовых и внутренних стандартов СРО, членом которой является Общество, сотрудник Общества возмещает Обществу причиненный ущерб.

5.3. Положения разделов 4 и 5 настоящего Стандарта должны быть закреплены в договоре между сотрудником Общества и Обществом.

6. Рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг.

6.1. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг.

6.1.1. Порядок действий сотрудника Общества при поступлении в Общество обращений потребителей финансовых услуг определяется в договоре между сотрудником Общества и Обществом в соответствии с базовыми и внутренними стандартами СРО, членом которой является Общество.

6.2. Реализация права потребителя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров

6.2.1. Спор между потребителем финансовых услуг и Обществом может быть урегулирован с использованием досудебных процедур.

6.2.2. Использование указанных процедур не лишает потребителя финансовых услуг права на судебную и иную защиту своих прав и законных интересов.

7. Осуществление Обществом контроля за соблюдением требований Стандарта сотрудниками Общества

7.1. За нарушение сотрудником Общества положений настоящего Стандарта могут применяться следующие меры ответственности:

- предупреждение;
- лишение премии;
- штраф;
- увольнение.

8. Порядок утверждения Стандарта

8.1. Стандарт вступает в силу с момента его утверждения Генеральным директором Общества.

8.2. Стандарт размещается на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».