

Инструкция

для сотрудников ООО «Микрокредитная компания Нарбон»»

о правилах взаимодействия с заемщиками в соответствии с требованиями Базового стандарта.

При взаимодействии с получателями финансовых услуг сотрудники ООО «Микрокредитной компании Нарбон» (далее – Общество) 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 ОБЩЕСТВА, 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;

Микрофинансовая организация обязана проводить регулярное обучение работников осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями фин. услуг, и предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателем финансовых услуг.

- порядок проведения ежегодных проверок квалификации работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы;
- процедура проверки профессиональных навыков (оценка соответствия);
- порядок фиксации результатов проведения обучения работников и оценки соответствия.

Обучение проводится в соответствии с внутренним документом микрофинансовой организации и предусматривает в том числе:

- порядок проведения работников;
- требования к периодичности прохождения соответствующих обучающих мероприятий работниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателем

- Проходить обучение в форме вводного, внепланового и планового инструктажей, проводимых ОБЩЕСТВОМ.

вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами РФ и внутренними документами организации в области защиты прав получателей финансовых услуг проводятся при приеме и при переводе (временном переводе) работников на работу. Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа работник проходит однократно до начала осуществления соответствующих функций.

целевой (внеплановый) инструктаж и повышение квалификации (плановый инструктаж) работники, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями фин. услуг, проходят в процессе трудовой деятельности. Данный инструктаж проводится руководителем организации или руководителем кадрового подразделения в следующих случаях:

- при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав получателей финансовых услуг;
- при утверждении микрофинансовой организацией новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав получателей финансовых услуг;
- при переводе работника на другую постоянную работу в данной микрофинансовой организации, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав получателей финансовых услуг недостаточно для выполнения новой трудовой функции;
- при поручении работнику микрофинансовой организации работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора.

Повышение квалификации (плановый инструктаж) работников осуществляется с периодичностью, устанавливаемой микрофинансовой организацией самостоятельно, однако не реже одного раза в год.

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 ОБЩЕСТВА 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 ОБЩЕСТВО обязано обеспечивать фиксацию и хранение иницируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи. Телефонные переговоры подлежат аудиозаписи. 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