

СТАНДАРТ

ОКАЗАНИЯ УСЛУГ КРЕДИТНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ - ЧЛЕНАМИ АССОЦИАЦИИ «РОССИЯ», ДЕЙСТВУЮЩИМИ В КАЧЕСТВЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ НЕКРЕДИТНЫХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Стандарт оказания услуг кредитными организациями – членами Ассоциации «Россия» (далее – Ассоциация), действующими в качестве представителей некредитных финансовых организаций (далее – Стандарт) разработан с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации, Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года № 1837-р), Устава Ассоциации банков России, а также с учетом положений международных документов в области защиты прав и интересов потребителей и недопустимости недобросовестных практик при продаже финансовых продуктов и оказании финансовых услуг, в том числе Директивы 2014/65/EU Европейского парламента и Совета от 15 мая 2014 года «О рынках финансовых инструментов с поправками к Директиве 2002/92/ЕС и Директиве 2011/61/EU», Директивы 2008/48/ЕС от 23 апреля 2008 года «О договорах потребительского кредитования и отмене Директивы Совета ЕС 87/102/ЕЭС».

Настоящий Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг (продуктов) некредитных финансовых организаций (далее – НФО) и устанавливает требования, которыми должны руководствоваться кредитные организации, осуществляющие реализацию финансовых услуг (продуктов) НФО в качестве их представителей, принявшие решение о выполнении требований настоящего Стандарта.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Введение

Настоящий Стандарт устанавливает требования, которыми кредитные организации, являющиеся членами Ассоциации и принявшие решение о выполнении требований Стандарта, должны руководствоваться в процессе

осуществления деятельности по продаже финансовых продуктов НФО и оказанию финансовых услуг НФО.

Кредитные организации, принявшие решение о выполнении требований Стандарта, доводят текст Стандарта до сведения потребителей финансовых услуг (продуктов) НФО и иных заинтересованных лиц в устной, бумажной или электронной форме, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При этом размещение указанной информации на официальном сайте не исключает предоставление потребителю финансовых услуг (продуктов) НФО указанной информации по его запросу в удобной для него форме при личном взаимодействии.

Статья 2. Сфера применения стандарта

Стандарт применяется всеми кредитными организациями, являющимися членами Ассоциации, которые реализуют финансовые услуги (продукты) в качестве представителей НФО и которые приняли решение о выполнении его требований в порядке, предусмотренном Стандартом.

Стандарт действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России.

К отношениям по осуществлению отдельных видов деятельности НФО, для которых федеральными законами или иными нормативными правовыми актами предусмотрены специальные условия их осуществления, положения настоящего Стандарта применяются в части, не противоречащей таким нормативным правовым актам.

Статья 3. Термины и определения

Для целей настоящего Стандарта используются следующие термины и определения:

Мисселинг – недобросовестная практика продаж потребителям финансовых услуг (продуктов) НФО, выражающаяся в непредоставлении полной, прозрачной и ясной информации об условиях финансовой услуги НФО и характере финансового

продукта НФО, а также о сопутствующих им рисках, их стоимости и иных существенных условиях.

Некредитная финансовая организация – финансовая организация, не являющаяся кредитной организацией (далее также – НФО).

Кредитная организация – организация, обязующаяся на основании соглашений, заключенных с НФО, за вознаграждение совершать по поручению НФО действия от своего имени, но за счет НФО, либо от имени и за счет НФО по реализации финансовых услуг (продуктов) (далее также – продажи) НФО потребителям услуг (продуктов) НФО.

Потребитель услуг (продуктов) НФО – физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), обратившееся в кредитную организацию с намерением приобрести услугу (продукт) НФО, получившее или получающее финансовую услугу (продукт) НФО для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Финансовая услуга (продукт) НФО – любой финансовый продукт или финансовая услуга, реализуемая потребителю услуги (продукта) НФО в соответствии с требованиями действующего законодательства, уставными документами и имеющейся лицензией (разрешением).

Инвестиционная услуга (продукт) НФО – реализуемая кредитной организацией финансовая услуга (продукт) НФО, связанная с приобретением и продажей ценных бумаг, производных финансовых инструментов, активов и иных инвестиций в ходе операций по вложению капитала.

Обращение – направленное в кредитную организацию потребителем услуги (продукта) НФО либо его представителем (правопреемником) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа, или поданное через уполномоченный контактный центр кредитной организации заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся реализации ему финансовых услуг (продуктов) НФО.

Информация о финансовой услуге (продукте) НФО – любые сведения о финансовой услуге (продукте) НФО, подлежащие раскрытию потребителю услуги (продукта) в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России,

внутренними документами кредитной организации, а также требованиями настоящего Стандарта.

Риск – вероятность возникновения у потребителя услуги (продукта) непредвиденных потерь ожидаемой прибыли, дохода или имущества, денежных средств и других ресурсов в связи с приобретением у кредитной организации финансовой услуги (продукта) НФО.

Статья 4. Цели Стандарта

Стандартом предусмотрены единые правила продажи кредитными организациями финансовых услуг (продуктов) НФО.

Настоящий Стандарт принят в целях:

- предупреждения мисселинга и иных недобросовестных практик взаимодействия кредитных организаций с потребителями услуг (продуктов) НФО;
- обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов потребителей услуг (продуктов) НФО, реализуемых кредитными организациями;
- повышения качества финансовых услуг (продуктов) НФО, реализуемых через кредитные организации;
- обеспечения информационной открытости финансового рынка в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности потребителей услуг (продуктов) НФО о деятельности кредитных организаций и содержании финансовых услуг (продуктов) НФО;
- повышения уровня и качества жизни граждан Российской Федерации за счет использования инструментов финансового рынка;
- формирования и поддержания положительного имиджа кредитных организаций среди участников финансового рынка, обеспечения доверия населения к банковской системе Российской Федерации и экономической безопасности России.

Статья 5. Финансовые услуги (продукты) НФО, продажи которых регулируются настоящим Стандартом

1. Требования настоящего Стандарта распространяются на действия кредитной организации по продаже финансовых услуг (продуктов) НФО, которые кредитная организация осуществляет по соглашению с НФО.

2. В случае наличия особенностей оказания услуг кредитными организациями, действующими в качестве представителей НФО при продаже отдельных видов реализуемых финансовых услуг (продуктов) НФО, указанные особенности могут быть установлены специальными стандартами.

II. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КРЕДИТНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИНФОРМАЦИИ О ФИНАНСОВОЙ УСЛУГЕ (ПРОДУКТЕ) НФО ПОТРЕБИТЕЛЮ УСЛУГИ (ПРОДУКТА) НФО

Статья 6. Принципы раскрытия кредитной организацией информации о финансовой услуге (продукте) НФО

Информация о финансовой услуге (продукте) НФО должна быть:

– достоверной, т.е. соответствовать действующим условиям финансовой услуги (продукта) НФО на дату ее предоставления кредитной организацией потребителю услуги (продукта) НФО;

– полной, т.е. содержать всю необходимую информацию о финансовой услуге (продукте) НФО, которую кредитная организация как агент должна предоставить потребителю услуги (продукта) НФО в соответствии с требованиями НФО, действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России;

– достаточной, т.е. позволяющей потребителю услуги (продукта) НФО оценить, является ли предложенная ему финансовая услуга (продукт) НФО подходящей, исходя из его потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей финансовой услуги (продукта) НФО, результаты которой он получит, включая последствия неисполнения обязательств сторонами;

– четкой, не содержать двусмысленных выражений;

– понятной, т.е. содержащей соответствующие пояснения в случае использования в тексте, предоставляемом потребителю услуги (продукта) НФО,

специальной финансовой терминологии, допускающей искажение смысла информации или иным образом допускающей неоднозначное толкование свойств финансовых услуг (продуктов) НФО;

– доступной, т.е. обеспечивающей недискриминационный характер доступа к информации потребителей услуг (продуктов) НФО на равных правах и в равном объеме, а также в форме, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России;

– бесплатной.

Не допускается предоставление потребителю услуги (продукта) НФО информации, не соответствующей указанным требованиям, а также ложной и искаженной.

Не допускается требование совершения дополнительных действий от потребителя услуги (продукта) НФО при получении информации о финансовой услуге (продукте) НФО, не предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

Статья 7. Общая информация, предоставляемая кредитной организацией потребителю услуги (продукта) НФО об агентских соглашениях с НФО

1. Способами, указанными в статье 1 настоящего Стандарта, кредитная организация размещает следующую информацию:

1) о наличии у кредитной организации соглашения с одной или с несколькими НФО, а также о пределах полномочий кредитной организации по соглашению с НФО при оказании финансовых услуг (продуктов) НФО от имени каждой НФО;

2) об услугах (продуктах) НФО, от имени которых кредитная организация заключает договоры, а в случае, если кредитная организация имеет соглашения с несколькими НФО, кредитная организация размещает информацию о финансовых услугах (продуктах) НФО с учетом вида услуги, с тем чтобы потребитель услуги (продукта) НФО мог принять обоснованное решение о выборе НФО и о заключении договора.

Если кредитная организация декларирует, что она реализует услуги (продукты) нескольких НФО, а также несколько однородных услуг (продуктов)

НФО, она должна представить исчерпывающую информацию о таком НФО и услугах (продуктах) НФО.

Указанная в настоящем пункте информация предоставляется на основании и в соответствии с документами, которые кредитной организации предоставлены соответствующей НФО, чью финансовую услугу (продукт) НФО реализует кредитная организация;

3) контакты НФО, в том числе ссылку на официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» каждой НФО, с которой у кредитной организации заключено соглашение;

4) правила, программы, а также другие материалы, если они являются неотъемлемой частью соглашения с НФО, при условии, что данные материалы не составляют коммерческую или иную охраняемую законом тайну.

2. По требованию потребителя услуги (продукта) НФО кредитная организация обязана передать ему заверенную копию доверенности на сотрудника, который имеет полномочия на заключение договоров от имени НФО, либо на лицо, которое от имени НФО подписало договор с потребителем услуги (продукта) НФО, за исключением случаев, когда при заключении договора составляется документ, подтверждающий передачу денежных средств от потребителя услуги (продукта) НФО кредитной организации.

3. В случае если наименование кредитной организации созвучно с наименованием НФО, кредитная организация дополнительно информирует потребителя услуги (продукта) НФО о том, что кредитная организация и НФО, которое является стороной по договору о предоставлении финансовой услуги (продукта) НФО, являются разными субъектами с самостоятельной ответственностью, не отвечающими по обязательствам друг друга.

4. Кредитная организация предоставляет информацию о способах внесудебного разрешения спора, а именно о праве потребителя услуги (продукта) НФО на обращение при возникновении спорных ситуаций по получаемой финансовой услуге (продукту) НФО с претензией в НФО, в том числе через кредитную организацию, которая от имени НФО заключала договор (в случае, если данный процесс взаимодействия предусмотрен соглашением между кредитной

организацией и НФО), с заявлением к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг, в Банк России и Роспотребнадзор.

В этих целях потребителю услуги (продукта) НФО предоставляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и официальном сайте НФО.

Потребителю услуги (продукта) НФО предоставляется информация о том, что в случае невозможности внесудебного урегулирования спора он вправе обратиться за защитой нарушенных прав в суд.

5. Кредитная организация информирует клиента о праве на отказ от дополнительной финансовой услуги (продукта) НФО и расторжение договора с НФО при условии соблюдения определенного порядка с учетом особенностей конкретной финансовой услуги (продукта) НФО, установленных действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

6. Требования о предоставлении информации, предусмотренной настоящей статьей Стандарта, распространяются на филиалы и иные обособленные подразделения, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации имеют право осуществлять реализацию финансовых услуг (продуктов) НФО.

Статья 8. Особенности предоставления информации кредитной организацией потребителю услуги (продукта) НФО об оказываемой финансовой услуге (продукте) НФО, связанной с основной банковской операцией

1. Кредитная организация при оказании финансовой услуги (продаже продукта) НФО, связанной с основной банковской операцией (далее – дополнительная финансовая услуга), предоставляет потребителю услуги (продукта) НФО информацию, указанную в пункте 1 статьи 7 настоящего Стандарта, с учетом особенностей, указанных в настоящей статье:

1) финансовая услуга (продукт) НФО является дополнительной услугой (продуктом) к основной банковской услуге, в связи с чем потребитель услуги (продукта) НФО вправе отказаться от дополнительной услуги (продукта) НФО;

2) оказание основной банковской услуги не обуславливается приобретением дополнительной финансовой услуги (продукта) НФО;

3) в заявлении о предоставлении банковской услуги или ином документе потребитель услуги (продукта) НФО может отказаться от дополнительной финансовой услуги либо дать согласие на ее получение, в том числе путем получения дополнительной финансовой услуги от кредитной организации;

4) в случае использования заранее подготовленной формы такого заявления или иного документа кредитной организацией в нем должна быть указана информация о возможности потребителя услуги (продукта) НФО отказаться от дополнительной финансовой услуги, а только затем – предоставить согласие на ее получение;

5) заявление или иной документ, содержащий заранее проставленную отметку о согласии потребителя услуги (продукта) НФО на получение дополнительной финансовой услуги либо условие договора о том, что дополнительные финансовые услуги НФО предоставляются без согласия потребителя услуги (продукта) НФО, является неправомерным;

6) отказ от дополнительной финансовой услуги и расторжение договора с НФО должны осуществляться в определенном порядке с учетом особенностей конкретной финансовой услуги (продукта), установленных действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России;

7) расчет суммы, подлежащей возврату потребителю услуги (продукта) НФО при отказе потребителя услуги (продукта) НФО от дополнительной финансовой услуги, должен быть доступным как на преддоговорной стадии, так и после заключения договора. Метод расчета должен быть понятным для потребителя услуги (продукта) НФО.

2. Кредитная организация предоставляет потребителю услуги (продукта) НФО информацию о рисках, связанных с дополнительной финансовой услугой, в том числе о том, что:

1) дополнительная финансовая услуга носит долгосрочный характер, потребитель услуги (продукта) НФО должен будет нести финансовые расходы по оплате за ее предоставление на весь срок действия основной банковской услуги (для долгосрочных договоров, если оплата вносится поэтапно);

2) возврат потребителю услуги (продукта) НФО денежных средств, уплаченных за предоставление дополнительной финансовой услуги, в случае

досрочного исполнения обязательства по основной банковской услуге или в других случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России, может быть не предусмотрен договором, что может привести к невозможности возврата внесенной платы;

3) при отказе от дополнительной услуги (продукта) в период действия основной банковской услуги для потребителя услуги (продукта) НФО могут наступить неблагоприятные последствия по банковскому договору (досрочное исполнение обязательства, увеличение платы, уплата неустойки и т.д.).

Статья 9. Особенности предоставления информации кредитной организацией потребителю услуги (продукта) НФО об инвестиционной услуге (продукте) НФО

1. Кредитная организация при реализации инвестиционной услуги (продукта) НФО предоставляет потребителю услуги (продукта) НФО информацию, указанную в пункте 1 статьи 7 настоящего Стандарта, и дополнительную информацию, установленную настоящей статьей, о том, что:

1) заключаемый договор об инвестиционной услуге (продукте) НФО, по которому потребитель услуги (продукта) НФО размещает денежные средства в инвестиции, не является банковским вкладом, не застрахован в Государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов» и государство не дает никаких гарантий сохранности и возврата инвестируемых денежных средств;

2) использование комбинированного продукта (инвестиция и вклад) одновременно не дает каких-либо гарантий потребителю услуги (продукта) НФО для возврата денежных средств, вложенных в инвестиции;

3) стоимость базового актива, в который инвестированы денежные средства потребителя услуги (продукта) НФО, может как уменьшаться, так и увеличиваться;

4) расчет доходности по базовому активу носит исключительно информативный характер, основанный на прошлых периодах, и не является гарантией получения дохода в будущем;

5) гарантированный доход, а также гарантии получения повышенного дохода по базовому активу отсутствуют.

2. Потребитель услуги (продукта) НФО должен быть ознакомлен со спецификой договора, который является производным финансовым инструментом; сведениями о размере денежных средств, которые необходимо уплатить на момент заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом; источником получения сведений о колебании цены (значения) базисного актива за последние шесть месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае наличия у брокера информации о таком источнике).

3. Кредитная организация предоставляет потребителю услуги (продукта) НФО информацию о рисках, связанных с инвестиционной услугой (продуктом) НФО, в том числе о том, что:

– потребитель услуги (продукта) НФО может быть лишен права до окончания договора возвратить денежные средства либо может вернуть их с потерями (в зависимости от конкретной инвестиционной услуги (продукта));

– потребитель услуги (продукта) НФО предоставляет денежные средства для размещения в инвестиции не кредитной организации, а третьему лицу – НФО;

– вложение в базовый актив всех имеющихся у потребителя услуги (продукта) НФО денежных средств либо их большей части может привести к утрате всех его накоплений, а также банкротству потребителя услуги (продукта) НФО.

Статья 10. Порядок предоставления информации кредитной организацией потребителю услуги (продукта) НФО о финансовой услуге (продукте) НФО

1. В зависимости от этапа предоставления информации, а также с учетом вида финансовой услуги (продукта) НФО, информация о финансовой услуге (продукте) НФО предоставляется потребителю услуги (продукта) НФО путем размещения на официальном сайте кредитной организации, на бумажном носителе.

Информация о финансовой услуге (продукте) НФО может предоставляться одновременно несколькими способами, включая передачу информации устно.

2. Информация, предоставляемая кредитной организацией о финансовой услуге (продукте) НФО, при заключении договора должна быть изложена:

- на русском языке и дополнительно, по усмотрению кредитной организации, на государственном языке субъекта, входящего в состав Российской Федерации, на территории которого предоставляется услуга через кредитную организацию;

- хорошо читаемым шрифтом в соответствии с Санитарными правилами и нормативами «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03»;

- с одинаковой степенью доступности для понимания всех блоков информации.

3. Официальный сайт кредитной организации должен содержать раздел, описывающий структуру сайта, который позволяет в доступной форме определить местонахождение каждой страницы официального сайта в этой структуре.

Информация, размещаемая на официальном сайте кредитной организации, должна отвечать следующим требованиям:

- быть доступной круглосуточно потребителю услуги (продукта) НФО;
- не быть зашифрованной и защищенной от доступа средствами, не позволяющими осуществить ознакомление потребителем услуги (продукта) НФО с ее содержанием без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение.

Кредитная организация должна обеспечить наличие специальной версии официального сайта для слабовидящих.

Статья 11. Сроки и последовательность предоставления информации кредитной организацией потребителю услуги (продукта) НФО о финансовой услуге (продукте) НФО

1. Сроки и последовательность предоставления кредитной организацией информации о финансовой услуге (продукте) НФО определяются соглашением сторон о предоставлении финансовой услуги (продукта) НФО, если иное не предусмотрено настоящим Стандартом.

2. Информация о финансовой услуге (продукте) НФО должна предоставляться в сроки, предусмотренные требованиями НФО, действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России.

Информация, указанная в статьях 7-9 настоящего Стандарта, предоставляется до заключения договора о предоставлении финансовой услуги (продукта) НФО.

III. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ) НФО ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ) НФО

Статья 12. Особенности взаимодействия кредитных организаций с НФО

1. Кредитная организация, являющаяся членом Ассоциации, обязана включать в соглашение с НФО положения, обязывающие ее как представителя соблюдать требования настоящего Стандарта.

2. Кредитная организация не вправе включать в текст заключаемых с НФО соглашений нормы, приводящие к ограничению конкуренции на рынке финансовых услуг, навязыванию потребителю услуг (продуктов) НФО условий, невыгодных для него.

3. Кредитная организация обязана до момента продажи соответствующей финансовой услуги (продукта) НФО получить от НФО информацию о ее правовом положении, имеющихся разрешениях (лицензиях), членстве в саморегулируемых организациях, прочую необходимую информацию и правоустанавливающие документы, точные сведения о реализуемых финансовых услугах (продуктах) НФО, а также сведения об иных особенностях выполнения своих функций представителя, предусмотренных настоящим Стандартом.

4. Заключаемые с НФО соглашения кредитных организаций не должны предусматривать возможности кредитных организаций обуславливать приобретение одних финансовых услуг (продуктов) обязательным приобретением других финансовых услуг (продуктов) в заключаемых с потребителями услуг (продуктов) НФО договорах.

5. В целях недопущения двоякого понимания сущности реализуемой

финансовой услуги (продукта) НФО кредитная организация обязана обеспечить получение от НФО соответствующего инструктажа (обучения) руководителей и (или) сотрудников, осуществляющих взаимодействие с потребителями услуг (продуктов) НФО, а также получение ими всей необходимой информации о финансовой услуге (продукте) НФО.

6. Заключаемые кредитной организацией с НФО соглашения должны включать право кредитной организации полагаться на достоверность, полноту и актуальность информации и документов, поступающих от НФО для заключения договоров с потребителями услуг (продуктов) НФО.

7. Кредитная организация должна принять меры, направленные на внесение в соглашение с НФО положений, предусматривающих полномочия кредитной организации на получение от потребителей услуг (продуктов) НФО уведомлений об отказе от финансовой услуги (продукта) НФО, а также иных юридически значимых сообщений.

8. В случае получения кредитной организацией от НФО типовых сценариев (инструкций) по взаимодействию с физическими лицами в рамках продажи финансовых услуг (продуктов) НФО кредитная организация обязана использовать указанные типовые сценарии (инструкции) при осуществлении продажи соответствующих финансовых услуг (продуктов) НФО.

9. Кредитная организация с момента принятия решения о выполнении требований настоящего Стандарта должна принять меры по приведению ранее заключенных с НФО соглашений в соответствие с требованиями настоящей статьи.

Статья 13. Принципы взаимодействия кредитной организации с потребителями услуг (продуктов) НФО

1. Основным принципом взаимодействия кредитной организации с потребителями услуг (продуктов) НФО является принцип недопущения недобросовестных практик продаж финансовых услуг (продуктов) НФО.

2. При реализации финансовых услуг (продуктов) НФО кредитные организации должны действовать честно, добросовестно, разумно и профессионально.

3. В соответствии с принципом информационной доступности потребители услуг (продуктов) НФО надлежащим образом информируются о том, что исполнителем приобретаемой (приобретенной) финансовой услуги (продукта) НФО являются НФО, а также о существенных условиях приобретаемого финансовой услуги (продукта) НФО, особенностях взаимодействия между кредитной организацией и НФО в части их реализации.

4. В целях обеспечения принципа справедливой конкуренции, предусматривающего наличие у потребителей услуг (продуктов) НФО возможности сравнивать цены и иные существенные условия приобретаемых финансовых услуг (продуктов) НФО кредитные организации обязаны не препятствовать информированию потребителей услуг (продуктов) НФО обо всех существенных условиях и особенностях приобретаемых ими финансовых услуг (продуктов) НФО.

5. В соответствии с принципом территориальной доступности кредитные организации гарантируют потребителям услуг (продуктов) НФО качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от места их нахождения (проживания).

6. Потребителям услуг (продуктов) НФО гарантируется объективное и непредвзятое рассмотрение их обращений и жалоб в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и внутренними документами кредитной организации.

7. Взаимодействие с потребителем услуг (продуктов) НФО осуществляется кредитными организациями на основании принципа защиты персональных данных, согласно которому полученная от потребителя услуг (продуктов) НФО информация не подлежит разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8. Для осуществления взаимодействия с потребителями услуг (продуктов) НФО кредитная организация обеспечивает наличие квалифицированных специалистов, обладающих необходимыми знаниями и умениями, ответственных за взаимодействие с потребителями услуг (продуктов) НФО и организацию потребительского обслуживания.

Статья 14. Правила взаимодействия кредитных организаций с потребителями услуг (продуктов) НФО при реализации финансовых услуг (продуктов) НФО

1. В рамках реализации услуг (продуктов) НФО кредитная организация должна обеспечивать доведение до потребителя услуг (продуктов) НФО информации о содержании, существенных условиях, правовых особенностях и прочих аспектах реализуемых ему услуг, отграничивать реализуемую финансовую услугу (продукт) НФО от банковского продукта, выявлять и объяснять потребителю услуг (продуктов) НФО схожие черты и различия в данных продуктах, преимущества каждого из них и риски, связанные с их использованием.

2. Заключаемые с потребителями услуг (продуктов) НФО договоры не должны содержать положений, в соответствии с которыми предоставление финансовых услуг (продуктов) НФО поставлено в зависимость от заключения иных договоров с кредитной организацией, не являющихся для потребителя услуг (продуктов) НФО необходимыми.

3. В рамках реализации финансовых услуг (продуктов) НФО кредитная организация не вправе взимать вознаграждение за исполнение обязанностей, возложенных на нее нормативно-правовыми актами Российской Федерации; за реализацию услуг (продуктов), не создающих для потребителя услуг (продуктов) НФО какого-либо полезного эффекта, и (или) не образующего самостоятельной ценности и (или) в результате предоставления которых не создается отдельное имущественное благо для потребителя услуги (продукта) НФО.

4. При реализации потребителю услуг комбинированной финансовой услуги (продукта), предусматривающей частичное внесение денежных средств во вклад, а также оплату взносов по инвестиционным продуктам, кредитная организация должна четко, однозначно и добросовестно разъяснить потребителю услуг (продуктов) НФО смешанный характер приобретаемой услуги (продукта), дать точную и понятную характеристику каждой ее составляющей, обозначить повышенные риски, присущие инвестиционной части услуги (продукта), и ее особенности.

5. В случае, если действующее законодательство о защите прав потребителей предусматривает право потребителя услуг (продуктов) НФО

отказаться от дополнительных услуг либо приобретения продуктов, кредитная организация должна ознакомить потребителя услуг (продуктов) НФО с принадлежащим ему правом.

Статья 15. Недопустимость применения в отношении потребителя услуг (продуктов) НФО мисселинга и иных недобросовестных практик

В рамках взаимодействия с потребителями услуг (продуктов) НФО кредитная организация обязана исключить возможность применения в отношении потребителя услуг (продуктов) НФО мисселинга, а также любых иных недобросовестных практик, в том числе:

1) сокрытие информации или предоставление недостоверной, неактуальной информации; совершение сделки без требующегося в силу законодательства Российской Федерации или внутренних документов кредитной организации одобрения соответствующих органов кредитной организации; уклонение от передачи потребителю необходимых документов;

2) заключение договоров без учета известной кредитной организации информации, имеющей значение в данной ситуации; непринятие мер, направленных на получение необходимой и достаточной для деловой практики при сходных обстоятельствах информации; совершение сделки без соблюдения требующихся или принятых в кредитной организации внутренних процедур для совершения аналогичных сделок;

3) убеждение потребителя услуг (продуктов) НФО в обязательности заключения договоров или использования платных услуг третьих лиц, либо подписания потребителем услуг дополнительных документов или договоров, которые не являются необходимым элементом приобретаемой финансовой услуги (продукта) НФО;

4) введение потребителя услуг (продуктов) НФО в заблуждение относительно сущности приобретаемой финансовой услуги (продукта) НФО, особенностей и присущих ей рисков, а именно:

– определение при взаимодействии с потребителем услуг (продуктов) НФО через призму другого стандартного банковского продукта, именование их

тождественными, а также сокрытие факта, что непосредственным исполнителем услуги (продукта) является НФО;

– применение в рамках устных рекомендаций, а также предлагаемых потребителю услуг (продуктов) НФО информационных материалов искаженного названия приобретаемой финансовой услуги (продукта) НФО; недобросовестное информирование потребителя услуги (продукта) НФО относительно наличия гарантий досрочного истребования инвестиционного дохода по услуге (продукту), возможности досрочного истребования денежных средств в полном объеме и предоставление иной информации, не соответствующей действительности;

– предложение потребителю услуг (продуктов) НФО самостоятельно осуществлять поиск необходимой информации и стандартных форм документации, в том числе путем обращения к различным сайтам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

– воспрепятствование реализации потребителем услуг (продуктов) НФО права на отказ от приобретения дополнительных продуктов или услуг, в том числе путем формирования негативных прогнозов относительно невозможности заключения с данной кредитной организацией гражданско-правовых договоров в будущем;

– совершение в отношении потребителя услуг (продуктов) НФО каких-либо действий, направленных на заключение, изменение или расторжение гражданско-правовых договоров с их участием без соответствующего волеизъявления самого потребителя услуг (продуктов) НФО.

Статья 16. Требования к сотрудникам кредитной организации, осуществляющим непосредственное взаимодействие с потребителями услуг (продуктов) НФО

1. В рамках реализации финансовых услуг (продуктов) НФО сотрудники кредитной организации применяют следующие стандарты обслуживания потребителей услуг (продуктов) НФО:

– знание реализуемых финансовых услуг (продуктов) НФО, готовность предоставить потребителям услуг (продуктов) НФО исчерпывающую консультацию

по любому из реализуемых данным сотрудником финансовых услуг (продуктов) НФО;

- умение гармонично сочетать в своей работе качественное обслуживание потребителей услуг (продуктов) НФО и умение ориентироваться в нестандартной ситуации, гибкость и терпение в общении с потребителем услуг (продуктов) НФО, индивидуальный подход;

- открытое и доброжелательное общение с потребителем услуг (продуктов) НФО, направленное на эффективную продажу финансовой услуги (продукта) НФО.

2. При взаимодействии с потребителем услуг (продуктов) НФО сотрудник кредитной организации обязан:

- оперативно и качественно обслуживать потребителя услуг (продуктов) НФО;

- общаться с потребителем услуг (продуктов) НФО предупредительно, тактично, вежливо, доброжелательно, спокойно, стремиться обеспечить для него максимальный эмоциональный комфорт;

- уважать точку зрения потребителя услуг (продуктов) НФО вне зависимости от того, разделяет он ее или нет; не навязывать потребителю услуг (продуктов) НФО свою точку зрения; не игнорировать его просьбы, вопросы и высказывания;

- использовать сложные профессиональные термины в меру и только в тех случаях, когда сотрудник кредитной организации уверен в том, что потребитель услуг (продуктов) НФО понимает его; разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и терминологию;

- перепроверять правильность понимания потребителем услуг (продуктов) НФО сказанного в случае, если у сотрудника кредитной организации нет полной уверенности в том, что потребитель услуг (продуктов) НФО его правильно понял, предлагать потребителю услуг (продуктов) НФО связаться с ним позднее с указанием даты и времени либо предложить альтернативный способ получения информации, если для разрешения проблемы потребителя услуг (продуктов) НФО требуется дополнительное время;

– приглашать для продолжения беседы с потребителем услуг (продуктов) НФО другого компетентного специалиста кредитной организации в случае, если задаваемые потребителем услуг (продуктов) НФО вопросы выходят за пределы компетенции сотрудника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с потребителем услуг (продуктов) НФО, а при наличии возможности – и специалиста НФО.

3. При возникновении конфликтной ситуации сотрудник кредитной организации должен проявлять эмоционально-психологическую устойчивость, принимать все возможные меры к ее разрешению.

Статья 17. Порядок работы кредитной организации с обращениями потребителей услуг (продуктов) НФО

1. Кредитная организация обязана в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», разместить для потребителей услуг (продуктов) НФО информацию о порядке направления и рассмотрения их обращений (в том числе, заявлений и жалоб).

2. При рассмотрении обращений кредитная организация руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность потребителей услуг (продуктов) НФО о получении кредитной организацией их обращений, оперативное, обоснованное принятие решения по обозначенной потребителем услуг (продуктов) НФО проблеме.

3. Деловая переписка кредитной организации с потребителем услуг (продуктов) НФО осуществляется посредством почтовой связи, автоматизированной системы управленческого документооборота, электронной почты, иными способами в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и внутренними стандартами документооборота кредитной организации в зависимости от выбранного потребителем услуг (продуктов) НФО способа.

4. Поступившие обращения потребителей услуг (продуктов) НФО подлежат обязательной регистрации в порядке и сроки, установленные

законодательством Российской Федерации и внутренними документами кредитной организации.

5. Кредитная организация может информировать потребителя услуг (продуктов) НФО о поступлении его обращения (при поступлении обращения в бумажной форме такое информирование осуществляется по запросу потребителя услуг (продуктов) НФО).

6. Кредитная организация обязана принять решение по полученному им обращению. Если ответственное за обращение лицо полагает, что обращение должно быть удовлетворено, и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит ответ потребителю услуг (продуктов) НФО, в котором приводятся разъяснения, какие действия принимаются кредитной организацией по обращению и какие действия должен принять потребитель услуги (продукта) НФО (если они необходимы).

7. Если ответственное за обращение лицо полагает, что обращение не может быть удовлетворено, и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит мотивированный ответ с указаниями причин отказа.

8. Ответ на обращение потребителя услуг (продуктов) НФО кредитная организация направляет по предоставленному им адресу, либо вручает потребителю услуг (продуктов) НФО лично в офисе кредитной организации, либо направляет иным способом в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и внутренними стандартами документооборота кредитной организации в зависимости от выбранного потребителем услуг (продуктов) НФО способа.

9. Ответ кредитной организации на запрос потребителя услуг (продуктов) НФО рекомендуется составлять из двух частей:

1) описательной части, в которой указывается краткое содержание полученного обращения, а также приводятся факты, причины, основания и цели составления документа; при необходимости в описательной части устанавливается взаимосвязь с нормативной документацией по данному вопросу;

2) результативной части, содержащей непосредственный ответ на полученный запрос либо решение по обращению потребителя услуги (продукта) НФО.

10. Ответ потребителю услуги (продукта) НФО не должен содержать сведений, отражающих внутренние, в том числе организационные, проблемы кредитной организации (отсутствие финансовых средств, кадров и прочее), неконкретные и неопределенные сроки либо сроки решения проблем потребителя услуг (продуктов) НФО, превышающие нормативную длительность разрешения его вопроса.

11. Ответ подписывается должностным лицом кредитной организации, имеющим соответствующие полномочия. Подпись должна идентифицировать сотрудника (ФИО, должность, подразделение) и содержать данные об альтернативных каналах связи (телефон контакт-центра).

12. В случае подачи обращения в электронном виде обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом подписи, определенным в договоре между потребителем услуг (продуктов) НФО и кредитной организацией.

При этом использование личного кабинета потребителя услуг (продуктов) НФО соответствующей кредитной организации (при наличии) признается надлежащим способом обмена сообщениями между потребителем услуг (продуктов) и кредитной организацией.

Статья 18. Порядок работы Ассоциации с поступившими обращениями потребителей услуг (продуктов) НФО

1. Взаимодействие между Ассоциацией и кредитными организациями, в том числе по вопросам соблюдения кредитными организациями требований настоящего Стандарта, осуществляется на основе действующего законодательства Российской Федерации.

2. Прием Ассоциацией заявлений потребителей услуг (продуктов) НФО, их регистрация и рассмотрение осуществляются с учетом следующих правил:

– Ассоциация принимает заявления, направленные способами, обычными для деловой переписки, по месту нахождения Ассоциации, указанному на официальном сайте Ассоциации;

– поступившие заявления регистрируются в соответствии с правилами документооборота Ассоциации.

3. Ассоциация в течение 14 календарных дней после получения и регистрации обращения обязана направить его в головной (центральный) офис кредитной организации, которая, по мнению обратившегося лица, допустила нарушение настоящего Стандарта.

4. Ассоциация уведомляет потребителя услуги (продукта) НФО, направившего обращение, о переадресации его обращения с указанием субъекта, которому было переадресовано обращение потребителя услуг (продуктов) НФО. Уведомление потребителя услуг (продуктов) НФО, направившего обращение, происходит способом связи, аналогичным использованному потребителем услуг (продуктов) НФО.

Статья 19. Порядок принятия Стандарта и присоединения к нему

1. Настоящий Стандарт утверждается Общим собранием Ассоциации. С момента утверждения он является открытым для присоединения членов Ассоциации.

2. Члены Ассоциации вправе присоединиться к Стандарту с момента его утверждения Общим собранием Ассоциации посредством подачи письменного уведомления о присоединении к Стандарту и готовности выполнять его требования. Уведомление подписывается лицом, уполномоченным на это в соответствии с уставными документами члена Ассоциации.

3. Информация о членах Ассоциации, присоединившихся к Стандарту, размещается на официальном сайте Ассоциации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».