



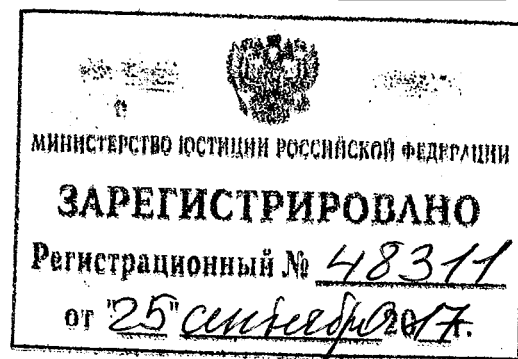
**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)**

« 14 » августа 2017 г.

№ 4490-У

г. Москва

У К А З А Н И Е



О требованиях к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы

Настоящее Указание на основании части 2 статьи 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 29, ст. 4349; 2016, № 27, ст. 4225) устанавливает требования к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы (далее – саморегулируемые организации).

1. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами

саморегулируемых организаций (далее – Базовый стандарт), должен содержать следующее.

1.1. Минимальный объем предоставляемой кредитным потребительским кооперативом (далее – кредитный кооператив) информации физическим и юридическим лицам – получателям финансовых услуг, являющимся членами кредитного кооператива (пайщиками) или имеющим намерение вступить в кредитный кооператив (далее – получатели финансовых услуг):

- о полном и (при наличии) сокращенном наименовании кредитного кооператива, местонахождении кредитного кооператива и его обособленных подразделений, о членстве в саморегулируемой организации и о Базовом стандарте;

- об органах управления кредитного кооператива и лицах, входящих в состав органов управления кредитного кооператива;

- о финансовой взаимопомощи и иных услугах кредитного кооператива, оказываемых членам кредитного кооператива (пайщикам), в том числе оказываемых за дополнительную плату (далее – финансовые услуги);

- о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги договора о предоставлении финансовой услуги (предоставлении займа или привлечении денежных средств кредитным кооперативом), а также о рисках, связанных с тем, что в соответствии с законодательством Российской Федерации кредитные кооперативы не являются участниками системы обязательного страхования вкладов;

- о способах и адресах направления обращений получателя финансовой услуги;

- о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе посредством медиативных процедур, претензионного порядка или других способов внесудебного разрешения споров;

об обязанности члена кредитного кооператива (пайщика) солидарного несения субсидиарной ответственности по его обязательствам в пределах невнесенной части дополнительного взноса каждого из членов кредитного кооператива (пайщиков);

о порядке, условиях и способах участия членов кредитного кооператива (пайщиков) в управлении кредитным кооперативом;

о порядке ознакомления членов кредитного кооператива (пайщиков) с порядком и условиями привлечения денежных средств членов кредитного кооператива (пайщиков) и порядком предоставления займов членам кредитного кооператива (пайщикам).

1.2. Порядок предоставления кредитным кооперативом информации получателям финансовых услуг, обеспечивающий:

предоставление получателю финансовой услуги информации без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации;

предоставление получателю финансовой услуги информации, исключающей неоднозначное толкование свойств финансовой услуги;

изложение информации доступным языком (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов – в случае предоставления информации на бумажном носителе) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия).

1.3. Принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности кредитного кооператива.

1.4. Правила взаимодействия кредитного кооператива с получателем финансовой услуги, включающие:

требования о своевременном информировании получателя финансовых услуг о возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа и о последствиях неисполнения обязательств по возврату задолженности по договору потребительского займа;

порядок взаимодействия с получателем финансовой услуги при возникновении у него просроченной задолженности по договору

потребительского займа и обеспечения возможности реструктуризации задолженности для получателя финансовой услуги;

порядок и сроки предоставления по требованию получателя финансовой услуги документов (их копий), связанных с заключением и исполнением договора займа и (или) договора передачи личных сбережений;

порядок и случаи фиксации кредитным кооперативом непосредственного взаимодействия с получателем финансовых услуг, осуществляемого по инициативе кредитного кооператива, а также хранения информации, подтверждающей такое взаимодействие.

1.5. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения обособленных подразделений кредитного кооператива, а также рекомендации по обслуживанию получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями здоровья.

1.6. Требования к работникам кредитного кооператива, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников указанным требованиям.

1.7. Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, включающий:

работу с обращениями получателей финансовых услуг, обеспечивающую информирование получателя финансовой услуги о получении его обращения, объективность рассмотрения таких обращений;

формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на его обращение;

требования к мотивировке ответа на обращение получателя финансовой услуги;

требования к предельным срокам рассмотрения обращений получателей финансовых услуг с учетом положений, установленных статьей 10 Федерального закона от 3 июля 2016 года № 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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2016, № 27, ст. 4163);

требования к регистрации обращений получателей финансовых услуг и ответов на них;

требования к анализу обращений получателей финансовых услуг и принятию решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений получателей финансовых услуг.

1.8. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров, в том числе посредством медиативных процедур, претензионного порядка или других способов внесудебного разрешения споров.

1.9. Порядок осуществления саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Базового стандарта, в том числе осуществления саморегулируемой организацией мероприятия по контролю, в ходе которого саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях проверки соблюдения членами саморегулируемой организации требований Базового стандарта при оказании услуг их получателям.

1.10. Разграничение применения норм Базового стандарта при предоставлении займов на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, и при предоставлении займов на потребительские цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.11. Требование о применении Базового стандарта в случае заключения третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, договора о предоставлении финансовой услуги.

2. Настоящее Указание вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Председатель
Центрального банка
Российской Федерации

Э.С. Набиуллина