

**УТВЕРЖДЕН**  
**Съездом Ассоциации**  
**российских банков**  
**3 апреля 2019 г.**

**Стандарт**  
**продаж кредитными организациями**  
**финансовых инструментов и финансовых**  
**услуг некредитных финансовых**  
**организаций**

Настоящий стандарт продаж кредитными организациями финансовых инструментов и финансовых услуг некредитных финансовых организаций (далее – Стандарт), разработан кредитными организациями – членами Ассоциации российских банков в соответствии с действующим законодательством, Уставом Ассоциации, а также с учетом обобщения лучших практик кредитных организаций по продвижению, продаже и сопровождению услуг некредитных финансовых организаций.

Кроме того, стандарт учитывает международный опыт защиты прав потребителей финансовых услуг, в частности:

– Директиву Европейского парламента и Совета Европейского Союза № 2014/65/ЕС от 15 мая 2014 года «О рынках финансовых инструментов с поправками к Директиве 2002/92/ЕС и Директиве 2011/61/ЕС»;

– Директиву Европейского парламента и Совета Европейского Союза № 2008/48/ЕС от 23 апреля 2008 года «О договорах потребительского кредитования и отмене Директивы Совета ЕС 87/102/ЕЭС»;

– Директиву Европейского парламента и Совета № 2014/17/ЕС от 4 февраля 2014 года «О кредитных соглашениях с потребителями в отношении жилого недвижимого имущества и изменении Директив 2008/48/ЕС и 2013/36/ЕС и Регламента (ЕС) 1093/2010».

Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов физических лиц, являющихся потребителями финансовых услуг, оказываемых кредитными организациями, действующими в качестве агентов некредитных финансовых организаций, и устанавливает требования, которыми кредитные организации, добровольно согласившиеся с исполнением настоящего Стандарта, 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 кредитные организации должны руководствоваться в процессе осуществления деятельности по продвижению, продаже и сопровождению финансовых инструментов и оказанию финансовых услуг некредитных финансовых организаций.

Стандарт обязателен к применению кредитными организациями, которые добровольно приняли на себя обязательство соблюдать настоящий Стандарт.

К отношениям по осуществлению отдельных видов деятельности некредитных финансовых организаций, для которых федеральными законами или правовыми актами Центрального банка Российской Федерации (Банка России) предусмотрены специальные условия их осуществления, положения Стандарта применяются в части, не противоречащей таким нормативным правовым актам, а

также базовым и внутренним стандартам саморегулируемой организации, членом которой является некредитная финансовая организация.

## 1.2. Цели применения Стандарта

Стандарт принят в целях:

1) обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, оказываемых некредитными финансовыми организациями при посредничестве кредитных организаций;

2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия с потребителями финансовых услуг;

3) повышения информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности потребителей финансовых услуг о деятельности финансовых организаций и о содержании финансовых услуг;

4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых при посредничестве кредитных организаций;

5) формирования и поддержания положительного имиджа кредитных организаций, обеспечения доверия населения к банковской системе Российской Федерации.

## 1.3. Основные понятия, используемые в Стандарте

Для целей Стандарта используются следующие основные понятия:

1) кредитная организация – банк или небанковская кредитная организация, созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации, действующая на основании специального разрешения (лицензии) Центрального банка Российской Федерации (Банка России), обязующаяся на основании договоров, заключенных с некредитной финансовой организацией, за вознаграждение совершать от своего имени, но за счет некредитной финансовой организации, либо от имени и за счет некредитной финансовой организации действия по продвижению, продаже и сопровождению инструментов и услуг некредитной финансовой организации;

2) некредитная финансовая организация (далее – НФО) – финансовая организация, не являющаяся банком либо небанковской кредитной организацией, и оказывающая финансовые услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации (в частности, Федеральным законом от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»), учредительными документами НФО и специальными разрешениями Центрального банка Российской Федерации (Банка России);

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

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

- 4) потребитель финансовых услуг – физическое лицо, обратившееся в кредитную организацию с намерением заключить договор оказания финансовых услуг, либо физическое лицо, заключившее договор оказания финансовых услуг, либо физическое лицо, получившее финансовую услугу, и (или) выгодоприобретатель по договору оказания финансовых услуг;
- 5) инвестиционный продукт – реализуемые кредитной организацией инвестиционные услуги, связанные с приобретением и продажей ценных бумаг, производных финансовых инструментов, активов и иных инвестиций в ходе операций по вложению капитала;
- 6) риск – вероятность возникновения у потребителя финансовой услуги непредвиденных потерь ожидаемого дохода или иной выгоды в связи с приобретением у кредитной организации финансовой услуги НФО, а также в связи с иными неблагоприятными обстоятельствами экономического характера;
- 7) обращение (жалоба) – направленная в кредитную организацию 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 НФО по оказанию финансовых услуг или деятельностью кредитной организации по их продвижению, продаже и (или) сопровождению в качестве агента НФО.

## **2. Правила предоставления информации потребителям финансовых услуг**

2.1. Принципы предоставления информации потребителям финансовых услуг.

Информация, подлежащая раскрытию кредитной организацией, 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, и дополнительно, по усмотрению кредитной организации, на государственных языках республик, входящих в состав Российской Федерации, и (или) родных языках народов Российской Федерации;

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;

б) 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 кредитной организацией при продвижении, продаже и сопровождении финансовых услуг

В офисах кредитных организаций, на официальных сайтах кредитных организаций, при помощи мобильного приложения (при наличии) кредитная организация обязана размещать:

1) текст Стандарта;

2) информацию о полном и сокращенном (при наличии) наименовании НФО, об используемом НФО знаке обслуживания, товарном знаке, иных средствах индивидуализации (при наличии). В случае, если наименование кредитной организации имеет сходство с наименованием НФО, кредитная организация обязана дополнительно информировать потребителя финансовых услуг о том, что кредитная организация и НФО, являются разными юридическими лицами, не отвечающими по обязательствам друг друга;

3) информацию о номере и дате выдачи НФО 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) информацию об адресе места нахождения НФО и ее офисов с указанием их назначения, о контактном телефоне, по которому осуществляется связь с НФО, об адресе официального сайта НФО в сети «Интернет»;

5) информацию о группе предприятий, в состав которой входит НФО (при наличии);

6) информацию о перечне осуществляемых НФО видов деятельности;

7) информацию об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью НФО (с указанием ссылки на сайт и официальный адрес);

8) информацию о наличии между кредитной организацией и НФО договора о продвижении, продаже и сопровождении финансовых услуг НФО, в том числе об условиях указанного договора, включая информацию об объеме и пределах полномочий кредитной организации при продаже финансовых услуг НФО.

В случае, если кредитная организация имеет договоры с несколькими НФО, потребителю финансовых услуг должна быть предоставлена информация об услугах всех НФО, от имени которых кредитная организация вправе заключать договоры, в том числе в сравнении, чтобы потребитель финансовых услуг мог принять обоснованное решение о выборе НФО;

9) информацию 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 НФО, Уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг, в Банк России и (или) Роспотребнадзор;

10) информацию о полномочиях сотрудников кредитной организации действовать от имени НФО. По требованию потребителя финансовых услуг кредитная организация обязана предоставить ему удостоверенный в соответствии с законодательством Российской Федерации документ, подтверждающий полномочия сотрудника кредитной организации действовать от имени НФО;

11) информацию о порядке получения финансовой услуги, в том числе о документах, связанных с оказанием финансовой услуги;

12) иную информацию, доведение которой до сведения потребителя финансовых услуг предусмотрено законодательством Российской Федерации и (или) базовыми и внутренними стандартами СРО, членом которой является НФО.

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

2.3. Порядок предоставления кредитной организацией информации потребителям финансовых услуг

2.3.1. Кредитная организация до заключения договора оказания финансовых услуг обязана 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 кредитной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в личном кабинете потребителя финансовых услуг (при наличии).

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

Стартовая («главная») страница официального сайта кредитной организации должна содержать ссылку на раздел или разделы, содержащие информацию о НФО, предоставляющих финансовые услуги, продвигаемые и сопровождаемые кредитной организацией.

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

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

2.3.4. При предоставлении информации должны учитываться индивидуальные особенности потребителя финансовых услуг, в том числе наличие нарушений зрения, слуха и (или) речи, если кредитная организация была уведомлена о таких особенностях.

2.3.5. В договоре оказания финансовых услуг должен быть определен момент предоставления соответствующей услуги.

2.4. Особенности предоставления кредитной организацией потребителям финансовых услуг информации о финансовой услуге НФО, связанной с основной банковской операцией

2.4.1. В случае продажи кредитной организацией финансовой услуги НФО, связанной с основной банковской операцией (далее – дополнительная финансовая услуга), кредитная организация предоставляет потребителю финансовых услуг

информацию, указанную в пункте 2.2 Стандарта, с учетом особенностей, предусмотренных в настоящем пункте.

Кредитная организация обязана разъяснить потребителю финансовых услуг, что финансовая услуга НФО является дополнительной услугой к основной банковской услуге, в связи с чем оказание основной банковской услуги не обуславливается приобретением дополнительной финансовой услуги и потребитель финансовых услуг вправе отказаться от дополнительной финансовой услуги (если иное не предусмотрено действующим законодательством и (или) договором об оказании банковской услуги).

В заявлении о предоставлении банковской услуги (ином документе кредитной организации) потребитель финансовых услуг может отказаться от дополнительной финансовой услуги либо дать согласие на ее получение, в том числе посредством получения дополнительной финансовой услуги от кредитной организации. В случае использования кредитной организацией заранее подготовленной формы такого заявления (иного документа) в нем в приоритетном порядке должна быть указана информация о возможности потребителя финансовых услуг отказаться от дополнительной финансовой услуги, а только затем – предоставить согласие на ее получение. Заявление (иной документ), заранее содержащее машинописный текст с отметкой о согласии потребителя финансовых услуг на получение дополнительной финансовой услуги либо условие договора о том, что дополнительные финансовые услуги предоставляются без согласия получателя услуги, является неправомерным.

Отказ от дополнительной финансовой услуги должен осуществляться в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

Расчет суммы, подлежащей возврату потребителю финансовых услуг при отказе от дополнительной финансовой услуги, должен быть доступен для ознакомления как до заключения договора оказания финансовой услуги, так и после заключения договора. Метод расчета указанной суммы должен быть понятным для потребителя финансовых услуг.

2.4.2. Кредитная организация обязана предоставить потребителю финансовых услуг информацию о рисках, связанных с дополнительной финансовой услугой, включая информацию о том, что:

– дополнительная финансовая услуга носит долгосрочный характер, в связи с чем потребитель финансовых услуг должен будет нести финансовые расходы в течение всего срока исполнения основной банковской услуги;

– при досрочном исполнении обязательств по основной банковской услуге возврат потребителю финансовых услуг денежных средств, уплаченных за предоставление дополнительной финансовой услуги, осуществляется в случае, если это предусмотрено законодательством;

– при отказе от дополнительной финансовой услуги в период действия основной банковской услуги для потребителя финансовых услуг могут



возникнуть неблагоприятные последствия по основному договору, заключенному с кредитной организацией, в том числе обязанность досрочного исполнения обязательств по основному договору, увеличение размера платы по основному договору и иные меры.

2.5. Особенности предоставления кредитной организацией потребителям финансовых услуг информации об инвестиционной финансовой услуге НФО

2.5.1. В случае продажи кредитной организацией инвестиционной финансовой услуги НФО (далее – инвестиционная услуга) кредитная организация предоставляет потребителю финансовых услуг информацию, указанную в пункте 2.2 Стандарта, с учетом особенностей, предусмотренных в настоящем пункте.

Кредитная организация обязана разъяснить потребителю финансовых услуг, что вложение денежных средств в инвестиции, в том числе являющиеся производными финансовыми инструментами, влечет повышенные риски. Потребитель финансовых услуг должен быть ознакомлен со спецификой договора, являющегося производным финансовым инструментом, в том числе с информацией о размере суммы денежных средств, которую необходимо уплатить на момент заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом, а также с 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 и исключая договоры доверительного управления управляющих компаний, в рамках которых требование о ценах базового актива не может быть реализовано в силу отложенного характера приобретения производных инструментов).

2.5.2. Кредитная организация обязана предоставить потребителю финансовых услуг информацию о рисках, связанных с инвестиционной услугой, включая информацию о том, что:

– денежные средства, размещаемые в инвестиции на основании договора об оказании инвестиционной услуги НФО, не являются банковским вкладом и не подлежат страхованию в соответствии с положениями Федерального закона от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации», в связи с чем государство не предоставляет гарантий сохранности и возврата указанных денежных средств;

– использование комбинированного продукта (инвестиция и вклад одновременно) не предоставляет потребителю финансовых услуг гарантий для возврата денежных средств, вложенных в инвестиции;

– стоимость базового актива, в который инвестированы денежные средства потребителя финансовых услуг на основании договора, являющегося производным финансовым инструментом, может как уменьшаться, так и увеличиваться;

– расчет доходности, основанный на информации о прошлых периодах, не является гарантией получения дохода в будущем;

– вложение в базовый актив всех имеющихся у потребителя финансовых услуг денежных средств может привести к утрате всех (или большей части) его накоплений;

– до окончания договора, являющегося производным финансовым инструментом, потребитель финансовых услуг может быть лишен права вернуть вложенные им денежные средства либо может иметь право на их возврат в меньшем размере, по сравнению с осуществленными вложениями (в зависимости от конкретной инвестиционной услуги).

2.6. Особенности предоставления кредитной организацией информации рекламного характера о деятельности НФО

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

2.6.2. 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 кредитной организации с потребителями финансовых услуг**

3.1. Способы взаимодействия кредитной организации с потребителями финансовых услуг

3.1.1. Для предоставления информации потребителю финансовых услуг кредитная организация обязана использовать согласованные с потребителем финансовых услуг при заключении договора оказания финансовых услуг способы взаимодействия.

3.1.2. Кредитная организация обязана обеспечить возможность взаимодействия с потребителем финансовых услуг способами, установленными договором оказания финансовых услуг, а также посредством телефонной и почтовой связи.

3.2. Правила взаимодействия кредитной организации 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 финансовую организацию 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. Кредитным организациям 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 кредитная организация обязана 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 кредитной организацией 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. Кредитная организация вправе с согласия потребителя финансовых услуг осуществлять аудио- и (или) видеозапись взаимодействия с потребителем финансовых услуг. Кредитная организация обязана хранить сведения, подтверждающие осуществление указанного взаимодействия с потребителем финансовых услуг, в течение сроков, установленных договором между кредитной организацией и НФО.

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

Кредитная организация обязана обеспечить прием заявления в офисе, в котором был заключен договор оказания финансовых услуг, в ином указанном кредитной организацией офисе, посредством почтовой связи, через личный кабинет (при наличии).

3.2.6. Кредитная организация при продаже финансовых услуг НФО может использовать скрипты продаж, разработанные СРО, членом которой является НФО.

3.2.7. Факт предоставления потребителю финансовых услуг кредитной организацией информации, указанной в пунктах 2.4 и 2.5 настоящего Стандарта, а также правил, программ и иных документов (материалов), определяющих условия оказания услуг, подлежит фиксации любым из следующих способов:

- 1) подписью потребителя финансовых услуг;
- 2) проставлением потребителем финансовых услуг специальных отметок (подтверждений) в электронной форме на официальном сайте или в личном кабинете;
- 3) аудио- и (или) видеозаписью, осуществляемой кредитной организацией с согласия потребителя финансовых услуг в офисе или ином месте совершения действий, связанных с осуществлением деятельности кредитной организации;

4) иным способом, предусмотренным законом или согласованным с потребителем финансовых услуг.

3.2.8. Факт ознакомления потенциального потребителя финансовых услуг с информацией, предоставляемой путем размещения на официальном сайте, не требует фиксации.

3.3. Минимальные стандарты обслуживания потребителей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов кредитных организаций

Минимальные стандарты обслуживания потребителей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов кредитных организаций, определяются в договорном порядке между НФО и кредитной организацией и (или) стандартами НФО по вопросам взаимодействия с потребителями финансовых услуг, определенными СРО, членами которых являются НФО.

3.4. Правила взаимодействия кредитной организации с НФО

3.4.1. Договор между НФО и кредитной организацией, являющейся членом Ассоциации и принявшей на себя обязательство соблюдать настоящий Стандарт на основании Положения о присоединении кредитной организации к соблюдению требований Стандарта, должен содержать положения, обязывающие кредитную организацию соблюдать требования настоящего Стандарта при продвижении, продаже и сопровождении финансовых услуг НФО.

3.4.2. Договор между кредитной организацией с НФО не должен содержать положений, приводящих к ограничению конкуренции на рынке финансовых услуг, навязыванию потребителю финансовых услуг невыгодных для него условий, не относящихся к предмету заключаемого с ним договора, либо услуг, в получении которых потребитель финансовых услуг не заинтересован, а также положений, позволяющих кредитной организации обуславливать приобретение одних финансовых услуг обязательным приобретением других финансовых услуг.

3.4.3. До момента продажи финансовой услуги (инструмента) кредитная организация обязана получить от НФО информацию о ее правовом положении, имеющихся разрешениях (лицензиях), членстве в СРО, правоустанавливающие документы, точные сведения о реализуемых финансовых услугах (инструментах), иную информацию, необходимую для выполнения функций представителя НФО, предусмотренных настоящим Стандартом.

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

3.5.1. Сотрудники кредитной организации, осуществляющие непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг, обязаны владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами кредитной организации, и информацией, определенной в пунктах 2.2, 2.4 и 2.5 Стандарта, а

также уметь в доступной форме предоставить потребителю финансовых услуг эту информацию.

3.5.2. Сотрудник кредитной организации 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.

3.5.3. НФО обязана обеспечивать обучение сотрудников кредитной организации, непосредственно взаимодействующих как с потребителями финансовых услуг, так и с сотрудниками кредитной организации, организующими в дальнейшем обучение внутри самой кредитной организации, а также получение ими всей необходимой информации о соответствующей финансовой услуге (инструменте).

3.5.4. Обучение, предусмотренное пунктом 3.5.3 Стандарта, проводится в соответствии с условиями договора между кредитной организацией и НФО, а также внутренним документом кредитной организации, разработанным с учетом Стандарта и предусматривающим:

- 1) порядок определения перечня должностей сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг;

- 2) порядок проведения обучения сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг;

- 3) требования к периодичности прохождения соответствующих обучающих мероприятий сотрудниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг;

- 4) порядок проведения проверок квалификации сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы;

- 5) способ фиксации результатов обучения сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг.

3.5.5. Сотрудники кредитной организации, осуществляющие непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг, допускаются к работе с потребителями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного пунктом 3.5.3 Стандарта. Сотрудники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с потребителями финансовых

услуг только совместно с сотрудником, прошедшим обучение, и под его контролем, на условиях, определенных внутренним документом кредитной организации.

#### **4. Обязанности кредитной организации**

4.1. Кредитные организации, осуществляющие продвижение, продажу и сопровождение финансовых услуг НФО, обязаны следовать базовым и внутренним стандартам СРО, членом которой является НФО, а также условиям заключенного между кредитной организацией и НФО договора.

4.2. Кредитная организация не вправе осуществлять продвижение, продажу и сопровождение финансовых услуг НФО на условиях, ущемляющих права потребителей финансовых услуг.

4.3. Кредитная организация не вправе использовать персональные данные потребителей финансовых услуг с нарушением целей их обработки.

#### **5. Ответственность кредитной организации**

5.1. Кредитная организация несет ответственность за неисполнение базовых и внутренних стандартов СРО, членом которой является НФО, а также условий заключенного между кредитной организацией и НФО договора.

5.2. В случае привлечения НФО к материальной ответственности, явившегося следствием нарушения кредитной организацией законодательства Российской Федерации, настоящего Стандарта, а также базовых и внутренних стандартов СРО, членом которой является НФО, кредитная организация возмещает НФО причиненный ущерб.

5.3. В случае если кредитная организация и НФО входят в одну группу компаний, потребителю финансовых услуг должна быть обеспечена возможность получения финансовой услуги у сторонней организации, не входящей в указанную группу.

5.4. Положения разделов 4 и 5 настоящего Стандарта должны быть закреплены в договоре между НФО и кредитной организацией.

#### **6. Рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг.**

6.1. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг.

6.1.1. Порядок действий кредитной организации и НФО при поступлении в кредитную организацию обращений потребителей финансовых услуг определяется в договоре между НФО и кредитной организацией в соответствии с базовыми и внутренними стандартами СРО, членом которой является НФО.

В случае, если у кредитной организации отсутствует возможность удовлетворить обращение потребителя финансовых услуг, кредитная организация

вправе направить указанное обращение в НФО, уведомив об этом потребителя финансовых услуг в срок, установленный в договоре между НФО и кредитной организацией.

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

6.2.1. Спор между потребителем финансовых услуг и НФО 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 Ассоциацией контроля за соблюдением требований Стандарта кредитными организациями, добровольно принявшими такие обязательства**

7.1. Ассоциация осуществляет контроль за соблюдением кредитными организациями положений и требований настоящего Стандарта:

– путем проверки содержания заключенных между НФО и кредитной организацией договоров на предмет наличия предусмотренных настоящим Стандартом положений разделов 4 и 5 (при этом кредитные организации вправе не представлять документы, содержащие коммерческую тайну, персональные данные физических лиц и иную конфиденциальную информацию);

– путем запроса информации у кредитных организаций на основании жалоб потребителей финансовых услуг (при условии предоставления потребителем соответствующего согласия на раскрытие информации Ассоциации).

Меры контроля и воздействия определяются Положением о присоединении кредитной организации к соблюдению требований Стандарта и включают в себя:

1) взаимодействие с кредитными организациями по вопросам выполнения требований Стандарта, в том числе и для подготовки ответов на жалобы потребителей финансовых услуг по вопросам невыполнения требований Стандарта;

2) взаимодействие со СРО НФО в части информирования о поступающих жалобах с пересылкой их копий для рассмотрения фактов нарушений базовых и внутренних стандартов СРО НФО;

3) публикацию 1 (один) раз в 6 месяцев сводного отчета о количестве и статусе рассмотрения жалоб на невыполнение кредитными организациями данного Стандарта.

7.2. За нарушение кредитной организацией положений настоящего Стандарта могут применяться следующие меры ответственности:

– предупреждение;

– исключение кредитной организации из реестра кредитных организаций, добровольно принявших обязательство соблюдать настоящий Стандарт.

Порядок исключения кредитной организации из указанного реестра устанавливается Регламентом по контролю за соблюдением положений Стандарта защиты прав и интересов физических лиц – потребителей финансовых услуг, оказываемых некредитными финансовыми организациями при продвижении, продаже и сопровождении таких услуг кредитными организациями.

## **8. Порядок утверждения Стандарта и присоединения к нему кредитных организаций**

8.1. Стандарт вступает в силу по истечении 90 дней со дня его утверждения Съездом Ассоциации.

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

8.3. Положения Стандарта применяются кредитными организациями, добровольно принявшими обязательство соблюдать его.

8.4. Ассоциация публикует реестр кредитных организаций, добровольно принявших обязательство соблюдать настоящий Стандарт, на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Основанием для включения кредитной организации в данный реестр являются заявление кредитной организации о присоединении к настоящему Стандарту и заключенный между кредитной организацией и НФО договор, содержащий положения разделов 4 и 5 настоящего Стандарта.

Информация об исключении кредитной организации из реестра кредитных организаций, добровольно принявших обязательство соблюдать настоящий Стандарт, публикуется на сайте Ассоциации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не позднее одного рабочего дня после такого исключения.