

**СТАНДАРТ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ БАНКАМИ - ЧЛЕНАМИ
АССОЦИАЦИИ «РОССИЯ», ДЕЙСТВУЮЩИМИ В КАЧЕСТВЕ
ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ НЕКРЕДИТНЫХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Настоящий стандарт оказания услуг банками – 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 (утв. 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, 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 получателей финансовых услуг (продуктов) и устанавливает требования, которыми должны руководствоваться кредитные организации, осуществляющие реализацию финансовых услуг некредитных финансовых организаций (далее – 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 и оказании финансовых услуг НФО.

Кредитные организации, принявшие решение о выполнении требований Стандарта, доводят текст Стандарта до сведения получателей финансовых услуг (продуктов) и иных заинтересованных лиц посредством его размещения в центрах обслуживания клиентов (операционных залах) в кредитных организациях, на официальных сайтах кредитных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в мобильных приложениях кредитных организаций, если услуги (продукты) НФО предлагаются для приобретения клиентам с использованием данного способа дистанционного обслуживания.

Статья 2. Сфера применения стандарта

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

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

К отношениям по осуществлению отдельных видов деятельности некредитных финансовых организаций, в отношении 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:

Мисселлинг – недобросовестная практика продаж потребителям финансовых продуктов (услуг) в части непредоставления полной, прозрачной и ясной информации о характере финансовой услуги и условиях финансового продукта, а также о сопутствующих им рисках, их стоимости и иных существенных условиях.

Некредитная финансовая организация (НФО) – финансовая организация, не являющаяся банком либо небанковской кредитной организацией.

Кредитная организация – любая кредитная организация, созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации, действующая на основании специального разрешения (лицензии) Центрального банка Российской Федерации (Банка России), обязуемая на основании соглашений, заключенных с НФО, за вознаграждение совершать по поручению НФО иные действия от своего имени, но за счет НФО, либо от имени и за счет НФО по реализации (продаже) финансовых услуг (продуктов) НФО получателям финансовых услуг (продуктов).

Получатель 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 получателем услуги (продуктов) НФО в соответствии с требованиями действующего законодательства, уставными документами и имеющейся лицензией (разрешением).

Инвестиционная услуга (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.

Обращение – направленное в кредитную организацию получателем услуги, 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 оказания ему финансовых услуг (продуктов) НФО.

Информация о финансовой услуге (продукте) НФО – любые сведения о финансовой услуге (продукте) НФО, подлежащие раскрытию потребителю услуги 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 непредвиденных потерь ожидаемой прибыли, дохода или имущества, денежных средств, других ресурсов в связи с приобретением у кредитной организации финансовой услуги (продукта) НФО, а также в связи с иными неблагоприятными обстоятельствами экономического характера.

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 получателями финансовых услуг (продуктов) НФО;
повышения качества финансовых услуг (продуктов) НФО, реализуемых НФО через кредитные организации;
обеспечения информационной открытости финансового рынка в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей услуг о деятельности кредитных организаций и содержании финансовых услуг (продуктов);
обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг (продуктов) НФО, реализуемых кредитными организациями;
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

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

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 ПРЕДОСТВЛЕНИЯ КРЕДИТНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИНФОРМАЦИИ О ФИНАНСОВОЙ УСЛУГЕ НФО ПОЛУЧАТЕЛЮ УСЛУГИ

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 получателю услуги;

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

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

четкой, не содержать двусмысленных выражений;

понятной для получателя услуги, т.е. содержащей соответствующие пояснения в случае использования в тексте, предоставляемом получателю услуги, специальной финансовой терминологии, допускающей искажения смысла информации или иным образом допускающее неоднозначное толкование свойств финансовых услуг;

доступной, т.е. обеспечивающей недискриминационный характер доступа к информации получателей 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, т.е. предоставляться без взимания платы.

Не допускается предоставление получателю услуги информации, не соответствующей указанным требованиям, а также ложной и искаженной.

Не допускается требование совершения дополнительных действий от получателя услуги 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 получателю услуги об агентских договорах с НФО

1. В местах, указанных в статье 1 настоящего Стандарта, кредитная организация размещает следующую информацию:

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

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 сравнение финансовых услуг (продуктов) НФО, с учетом вида услуги, с тем что бы получатель услуги (продукта) НФО мог принять обоснованное решение о выборе НФО и о заключении договора;

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

4) кредитная организация предоставляет получателю услуги правила, программы, а также другие материалы, если они являются неотъемлемой частью такого Соглашения и при условии, что они (другие материалы) не составляют коммерческую или иную охраняемую законом тайну.

2. По требованию получателя услуги 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 получателем услуги.

3. Если кредитная организация декларирует, что она предоставляет консультацию о продуктах нескольких НФО, а также о нескольких однородных продуктах НФО, она должна представить исчерпывающую информации о таком НФО и продуктах НФО.

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

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

В договоре об оказании финансовой услуги (продукта) НФО, заключаемой от имени НФО кредитной организацией, на первой странице должно быть указано, что кредитная организация не является стороной такого договора, а выступает от имени НФО, и оказываемая финансовая услуга не является банковской услугой. Если указанные условия не могут быть включены в договор об оказании финансовой услуги НФО, кредитная организация предоставляет отдельное письменное уведомление об указанных условиях.

5. Получение информации, указанной в пунктах 3-4 настоящей статьи, а также о

рисках финансовой услуги и платах получателя услуги, должно быть подтверждено потребителем услуги собственноручно в заявлении о предоставлении финансовой услуги (продукта) НФО и/или ином документе с учетом требований действующего законодательства РФ, нормативных актов Банка России и требований НФО.

6. Кредитная организация предоставляет информацию о способах внесудебного разрешения спора, а именно о праве получателя услуги на обращение при возникновении спорных ситуаций по получаемой финансовой услуге с претензией в НФО, в том числе через кредитную организацию, которая от имени НФО заключала договор (в случае, если данный процесс взаимодействия предусмотрен договором между кредитной организацией и НФО), с заявлением к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг, Банк России и Роспотребнадзор.

В этих целях получателю услуги предоставляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и официальном сайте НФО.

Получателю услуги предоставляется информация о том, что в случае невозможности внесудебного урегулирования спора, он вправе обратиться за защитой нарушенных прав в суд.

7. 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, установленных действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

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

Статья 8. Особенности предоставления информации кредитной организацией получателю услуги 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 получателю услуги 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 получатель услуги вправе отказаться от дополнительной финансовой 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 получатель услуги может отказаться от дополнительной финансовой услуги либо дать согласие на ее получение, в том числе посредством получения дополнительной финансовой услуги от кредитной организации;

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

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

б) отказ от дополнительной финансовой услуги (продукта) НФО и расторжение

договора с НФО должны осуществляться в определенном порядке с учетом особенностей конкретной финансовой услуги, установленных действующим законодательством РФ и нормативными актами Банка России;

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

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

1) дополнительная финансовая услуга (продукт) носит долгосрочный характер, получатель услуги 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 получателю услуги денежных средств, уплаченных за предоставление дополнительной финансовой услуги (продукт), в случае досрочного исполнения обязательства по основной банковской услуге или в других случаях, предусмотренных действующим законодательством 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 получателя услуги могут наступить неблагоприятные последствия по банковскому договору (досрочное исполнение обязательства, увеличение платы, уплата неустойки и т.д.).

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

1. Кредитная организация при реализации инвестиционной услуги (продукта) НФО предоставляет получателю услуги информацию, указанную в пункте 1 статьи 7 настоящего Стандарта, с учетом особенностей, установленных настоящей статьей:

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

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

стоимость базового актива, в который инвестированы денежные средства получателя услуги, может как уменьшаться, так и увеличиваться;

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

отсутствие гарантированного дохода, а также гарантии получения повышенного дохода по базовому активу;

получатель услуги ознакомлен: со спецификой договора, который является производным финансовым инструментом; сведениями о размере суммы денежных средств, которую 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).

2. Кредитная организация предоставляет получателю услуги информацию о рисках,

связанных с инвестиционной услугой, в том числе о том, что:

получатель услуги может быть лишен права до окончания договора вернуть денежные средства либо может вернуть их с потерями (в зависимости от конкретной инвестиционной услуги);

получатель услуги предоставляет денежные средства для размещения в инвестиции не кредитной организации, а третьему лицу – НФО.;

вложение в базовый актив всех имеющихся у получателя услуги денежных средств либо их большей части может привести к утрате всех его накоплений, а также возможному банкротству получателя услуги НФО.

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

1. В зависимости от этапа предоставления информации, а также с учетом вида финансовой услуги, информация о финансовой услуге (продукте) НФО предоставляется получателю услуги 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 банка-агента, на государственном языке субъекта, входящего в состав Российской Федерации, на территории которого предоставляется услуга через банк-агент;

хорошо читаемым шрифтом в соответствии с Санитарными правилами нормативами «Гигиеническим требованиям к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253»;

все блоки информации должны предоставляться с одинаковой степенью доступности для понимания.

3. Кредитная организация обязана обеспечить возможность взаимодействия с получателем услуги по тем каналам связи, которые использовались получателем услуги при заключении договора.

4. Официальный сайт кредитной организации должен содержать раздел, описывающий структуру сайта, позволяющий 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 получателю услуги;

не быть зашифрованной и защищенной от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовой услуги 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 получателю услуги о финансовой услуге (продукте) НФО

1. Сроки и последовательность предоставления кредитной организацией информации о финансовой услуге (продукте) НФО определяются соглашением сторон договора 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, банковского законодательства 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 ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ 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 о сотрудничестве положений, приводящих к ограничению конкуренции на рынке финансовых услуг, навязыванию получателю услуг условий, невыгодных для него, не относящихся к предмету заключаемого с ним договора, либо услуг, в которых получатель не заинтересован.

3. В рамках взаимодействия с НФО кредитные организации обязуются применять меры, направленные на недопущение возникновения конфликта интересов между ними и НФО, в том числе в отношении своих руководителей и сотрудников, а также любых лиц, прямо или косвенно связанных с ними, в целях предотвращения недобросовестных практик либо нарушения прав и интересов получателей услуг.

4. Кредитная организация обязана до момента продажи соответствующего финансового продукта (услуги) 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), а также сведения об иных особенностях выполнения своих функций представителя, предусмотренных настоящим Стандартом.

5. Заключаемые соглашения кредитных организаций с НФО не должны предусматривать возможности кредитных организаций обуславливать приобретение одних финансовых услуг обязательным приобретением других финансовых услуг в заключаемых договорах с получателями услуг.

6. В целях недопущения двоякого понимания сущности реализуемого финансового продукта кредитная организация обязана обеспечить получение от НФО соответствующего инструктажа (обучения) руководителей и (или) сотрудников, осуществляющих взаимодействие с получателями услуг, а также получение ими всей необходимой информации о финансовом продукте (услуге).

7. Заключаемые кредитной организацией с НФО соглашения о сотрудничестве должны включать право кредитной организации полагаться на достоверность, полноту и актуальность информации и документов, поступающих от НФО для заключения договоров с получателями услуг.

8. Заключаемые кредитной организацией с НФО соглашения о сотрудничестве должны содержать положения, предусматривающие полномочия кредитной организации на получения от потребителей уведомлений об отказе от финансовой услуги (продукта) НФО, а также иных юридически значимых сообщений.

9. 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.

10. Кредитная организация с момента принятия решения о выполнении требований

настоящего Стандарта должны принять меры по приведению ранее заключенных с НФО соглашений в соответствие с требованиями настоящей статьи.

Статья 13. Основные принципы взаимодействия кредитной организации с получателями услуг

1. Основным принципом взаимодействия кредитной организации с получателями услуг является принцип недопущения недобросовестных практик продаж финансовых продуктов.

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

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

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

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

6. Получателям услуг гарантируется объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб получателей в сроки, установленные действующим законодательством, нормативными актами Банка России и внутренними документами кредитной организации.

7. Взаимодействие с получателем услуг осуществляется кредитными организациями на основании принципа защиты персональных данных, согласно которому полученная от получателей услуг информация не подлежит разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8. Для осуществления взаимодействия с получателями услуг, кредитная организация обеспечивает наличие квалифицированных специалистов, обладающих необходимыми знаниями и умениями, ответственных за взаимодействие с получателями финансовых услуг и организацию потребительского обслуживания.

Статья 14. Основные правила взаимодействия кредитных организаций с получателями услуг при реализации финансовых услуг (продуктов) НФО

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

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

3. В рамках реализации финансовых услуг (продуктов) НФО кредитная организация не вправе взимать вознаграждение за исполнение обязанностей, возложенных на нее нормативными правовыми актами Российской Федерации; за оказание услуг, не

создающих для получателя какого-либо полезного эффекта, и (или) не образующего самостоятельной ценности и (или) в результате предоставления которых не создается отдельное имущественное благо для получателя услуги.

4. Реализуя потребителю услуг комбинированную финансовую услугу (продукт), предусматривающий частичное внесение денежных средств во вклад, а также на оплату взносов по инвестиционным продуктам кредитная организация должна четко, однозначно и добросовестно разъяснить получателю услуг смешанный характер приобретаемой услуги (продукта), дать точную и понятную характеристику каждой его составляющей, обозначить повышенные риски, присущие инвестиционной части продукта и его особенности.

5. В случае, если действующее законодательство о защите прав потребителей предусматривает право потребителя услуги отказаться от дополнительных услуг либо приобретения продуктов, кредитная организация должна ознакомить получателя услуг с принадлежащим ему правом.

Статья 15. Недопустимость применения в отношении получателя услуг мисселинга и иных недобросовестных практик

В рамках взаимодействия с получателями услуг кредитная организация обязана исключить возможность применения в отношении потребителя услуг мисселинга, а также любых недобросовестных практик, в том числе:

сокрытие информации или предоставление недостоверной, неактуальной информации, совершение сделки без требующегося в силу законодательства или внутренних документов кредитной организации одобрения соответствующих органов кредитной организации, уклонение от передачи потребителю необходимых документов, совершение сделки, не отвечающей интересам потребителя;

совершение сделки на невыгодных условиях, то есть сделки, цена и (или) иные условия которой существенно в худшую сторону для потребителя отличаются от цены и (или) иных условий, на которых в сравнимых обстоятельствах совершаются аналогичные сделки;

совершение неразумных действий, в том числе 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, либо совершение сделки без соблюдения требующихся или принятых в кредитной организации внутренних процедур для совершения аналогичных сделок;

убеждение получателя услуг в необходимости и (или) целесообразности 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;

введение получателя услуг в заблуждение относительно сущности приобретаемого финансового продукта (услуги), его особенностей и присущих данному продукту рисков, а именно:

определение при взаимодействии с получателем финансовых 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 получателю услуги информационных материалах искаженного названия приобретаемой финансовой услуги (продукта) НФО, недобросовестное информирование потребителя услуги относительно наличия гарантий досрочного истребования инвестиционного дохода по продукту, возможности досрочного истребования денежных средств в полном объеме и иной информации, не соответствующей действительности;

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

воспрепятствование в реализации получателем услуг 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 получателя каких-либо действия, направленных на заключение, изменение или расторжение гражданско-правовых договоров с их участием без соответствующего волеизъявления самого получателя услуг.

Статья 16. Требования к сотрудникам кредитной организации, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями услуг

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

знание реализуемых финансовых услуг (продуктов) НФО, готовность предоставить получателю услуг исчерпывающую консультацию по любому из реализуемых данным сотрудником финансовых продуктов (услуг) НФО;

умение гармонично сочетать в своей работе стандарты качественного обслуживания получателей услуг и умение ориентироваться в нестандартной ситуации, гибкость и терпение в общении с получателем услуг, индивидуальный подход;

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

2. При взаимодействии с получателем сотрудник кредитной организации обязан:

оперативно и качественно обслуживать получателя услуг;

общаться с получателем услуг предупредительно, тактично, вежливо, доброжелательно, спокойно, стремиться обеспечить для него максимальный эмоциональный комфорт;

уважать точку зрения получателя услуг вне зависимости от того, разделяет он ее или нет, не навязывать получателю услуг своей точки зрения, игнорировать его просьбы, вопросы и высказывания;

использовать сложные профессиональные термины в меру и только в тех случаях, когда сотрудник кредитной организации будет уверен в том, что получатель услуг понимает его, разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и терминологию;

перепроверять правильность понимания получателем услуг сказанного в случае, если у сотрудника кредитной организации нет полной уверенности в том, что получатель услуг его правильно понял, предлагать получателю услуг связаться с ним позднее с указанием даты и времени, либо предложить альтернативный способ получения информации, если для разрешения проблемы получателя услуг требуется дополнительное время;

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

3. При возникновении конфликтной ситуации сотрудник кредитной организации должен проявить эмоционально-психологическую устойчивость, принимать все возможные меры к ее разрешению и (или) недопущению.

Статья 17. Порядок работы кредитной организации с обращениями получателей финансовых 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 получателей услуг 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 получателей услуг о получении кредитной организацией их обращений, оперативное, обоснованное принятие решения по обозначенной получателем услуг проблеме.

3. Деловая переписка кредитной организации с получателем услуг 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 получателем услуг способа.

4. Поступившие обращения получателей услуг подлежат обязательной регистрации в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации и внутренними документами кредитной организации.

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

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 получателю услуг, в котором приводятся объяснения, какие действия принимаются кредитной организацией по обращению и какие действия должен принять получатель услуги (если они необходимы).

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

8. Ответ на обращение получателя услуг кредитная организация направляет по предоставленному им адресу, либо вручает получателю услуг 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 получателем услуг способа.

9. Ответ кредитной организации на запрос получателя услуг рекомендуется составлять из двух частей:

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

результативной части, содержащей непосредственный ответ на полученный запрос либо решение по обращению получателя услуги.

10. Ответ получателю услуг 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 получателя услуг, 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 получателем услуг и кредитной организацией.

При этом использование личного кабинета получателя услуг соответствующей кредитной организации (при наличии) признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем услуг и кредитной организацией.

Статья 18. Порядок работы Ассоциации с поступившими обращениями получателей услуг

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

Прием Ассоциацией заявлений получателей услуг, их регистрация и рассмотрение осуществляется 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.

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

Ассоциация уведомляет получателя услуги, направившего обращение, о переадресации его обращения, с указанием субъекта которому было переадресовано обращение получателя услуг. Уведомление получателя, направившего обращение, происходит способом связи, аналогичным получению обращения от получателя услуг.

Статья 19. Порядок принятия Стандарта и присоединения к нему.

Настоящий Стандарт утверждается Общим собранием Ассоциации. С момента утверждения он является открытыми для присоединения членом Ассоциации.

Члены Ассоциации вправе присоединиться к Стандарту с момента его утверждения Общим собранием Ассоциации посредством подачи письменного заявления. Заявление подписывается лицом, уполномоченным на это в соответствии с уставными документами члена Ассоциации.

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