

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

от 10 июля 2025 г. N КФНП-22

БАЗОВЫЙ СТАНДАРТ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЛЕНАМИ САМОРЕГУЛИРУЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ ФИНАНСОВОГО РЫНКА, ОБЪЕДИНЯЮЩИХ КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ

Настоящий базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы (далее - Стандарт), разработан в соответствии со [статьями 4, 5](#) Федерального закона от 13.07.2015 N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка" (далее - Закон N 223-ФЗ), Федеральным [законом](#) от 18.07.2009 N 190-ФЗ "О кредитной кооперации" (далее - Закон N 190-ФЗ), [Указанием](#) Банка России от 09.08.2017 N 4484-У "О порядке согласования комитетом по стандартам по соответствующему виду деятельности финансовых организаций при Банке России базовых стандартов и утверждения Банком России согласованных комитетом по стандартам по соответствующему виду деятельности финансовых организаций при Банке России базовых стандартов", [Указанием](#) Банка России от 14.08.2017 N 4490-У "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". Настоящий Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми кредитный потребительский кооператив (далее - кредитный кооператив) должен руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности.

Глава 1. Общие положения

Статья 1. Предмет регулирования и сфера применения Стандарта

1. Стандарт принят в целях:

- 1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых кредитными кооперативами;
- 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия кредитных кооперативов с получателями финансовых услуг;
- 3) обеспечения информационной открытости рынка кредитной кооперации в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности кредитных кооперативов;
- 4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых кредитными кооперативами, а также создания условий для эффективного осуществления саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка (далее - саморегулируемые организации) контроля за деятельностью кредитных кооперативов.

2. Стандарт обязателен к применению всеми кредитными кооперативами, вне зависимости от их членства в саморегулируемой организации и действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России.

3. Кредитный кооператив обязан обеспечить соблюдение требований настоящего Стандарта в случае заключения договора об оказании финансовой услуги с третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива.

Статья 2. Основные понятия, используемые в Стандарте

1. Для целей настоящего Стандарта используются следующие основные понятия:

- 1) место оказания финансовой услуги - место нахождения кредитного кооператива или обособленного подразделения кредитного кооператива или третьего лица, действующего по

поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, официальный сайт кредитного кооператива (при наличии) или иное место, в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги;

2) обращение - направленное в кредитный кооператив получателем финансовой услуги, представителем или правопреемником получателя финансовой услуги, а также поступившее в кредитный кооператив из Банка России в соответствии со [статьей 79.3](#) Федерального закона от 10.07.2002 N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" (далее - Закон N 86-ФЗ) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление (за исключением заявления о предоставлении займа), жалоба, просьба или предложение, связанное с осуществлением кредитным кооперативом деятельности, предусмотренной [Законом](#) N 190-ФЗ;

3) официальный сайт кредитного кооператива - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности кредитного кооператива, доменное имя которого входит в одну из групп доменных имен, составляющих российскую национальную доменную зону, и владельцем которого является данный кредитный кооператив;

4) получатель финансовой услуги - физическое или юридическое лицо, являющееся членом кредитного кооператива (пайщиком), а также являющееся лицом, имеющим намерение вступить в кредитный кооператив, или лицом, прекратившим членство в кредитном кооперативе, в случае если такой кредитный кооператив не исполнил обязательства по финансовой услуге перед лицом, прекратившим членство в кредитном кооперативе, в полном объеме;

5) реструктуризация задолженности - соглашение между кредитным кооперативом и заемщиком, изменяющее условия ранее заключенного договора займа, в том числе срок и (или) порядок исполнения обязательств по договору займа, порядок расчета и размер процентной ставки по договору займа, полное или частичное прощение начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа, рассрочка или отсрочка платежа;

6) саморегулируемая организация - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая кредитные кооперативы, действующая в соответствии с [Законом](#) N 223-ФЗ и [Законом](#) N 190-ФЗ;

7) финансовые услуги - услуги по привлечению денежных средств на основании договоров займа, заключаемых с юридическими лицами, и договоров передачи личных сбережений, заключаемых с физическими лицами, услуги по предоставлению займов кредитными кооперативами физическим и юридическим лицам, а также иные услуги кредитного кооператива, оказываемые членам кредитного кооператива (пайщикам), в том числе оказываемые за дополнительную плату.

2. Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Стандарте, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

Глава 2. Порядок предоставления информации получателю финансовой услуги

Статья 3. Минимальный объем информации, предоставляемой получателю финансовой услуги

1. В местах оказания финансовых услуг кредитный кооператив обязан раскрывать следующую информацию:

1) о полном и (при наличии) сокращенном наименовании кредитного кооператива, месте нахождения (адресе) и режиме работы кредитного кооператива и его обособленных подразделений, контактном телефоне, по которому осуществляется связь с кредитным кооперативом, официальном сайте кредитного кооператива (при наличии), членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации), об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из саморегулируемой организации), а также текст настоящего Стандарта;

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

3) о финансовых и иных услугах кредитного кооператива, оказываемых потребителям финансовых услуг, в том числе за дополнительную плату, с описанием услуги и указанием ее стоимости;

4) об осуществлении деятельности третьими лицами, действующими по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности. В составе информации о третьих лицах, действующих по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, должны быть указаны: полное наименование организации или фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица, место нахождения организации, контактный телефон, официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии), содержание деятельности, осуществляемой третьим лицом, действующими по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности;

5) о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги договора об оказании финансовых услуг (предоставлении займа или привлечении денежных средств кредитным кооперативом), а также о рисках, связанных с тем, что привлекаемые кредитным кооперативом денежные средства не являются банковским вкладом и в соответствии с законодательством Российской Федерации кредитные кооперативы не являются участниками системы обязательного страхования вкладов;

6) о способах (в том числе дополнительных способах в случае принятия кооперативом обращений дополнительным способом) и адресах (в том числе адресах электронной почты) направления получателями финансовых услуг обращений в кредитный кооператив, в саморегулируемую организацию, финансовому уполномоченному, а также в Банк России;

7) 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;

8) 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);

9) о порядке, условиях и способах участия члена кредитного кооператива (пайщика) в управлении кредитным кооперативом, в том числе о принципе самоуправления кредитного кооператива и праве члена кредитного кооператива (пайщика) участвовать в работе общего собрания членов кредитного кооператива (пайщиков);

10) о порядке ознакомления получателя финансовых услуг с порядком и условиями привлечения денежных средств членов кредитного кооператива (пайщиков) и порядком и условиями предоставления займов членам кредитного кооператива (пайщикам);

11) о размере или порядке расчета, а также о порядке уплаты вступительного взноса и членских взносов.

2. Копии документов, содержащих информацию, указанную в [пункте 1](#) настоящей статьи, должны быть предоставлены по запросу получателя финансовой услуги бесплатно или за плату, не превышающую затрат на их изготовление, в течение 1 (одного) рабочего дня с даты такого запроса.

Статья 4. Принципы предоставления информации получателям финансовых услуг

Информация, подлежащая раскрытию и предоставлению кредитным кооперативом, доводится до получателей финансовых услуг в соответствии со следующими принципами:

1) на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;

2) без затрат или совершения дополнительных действий получателем финансовых услуг, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также с учетом [пункта 1 статьи 5](#) настоящего Стандарта;

3) на русском языке, и дополнительно, по усмотрению кредитного кооператива, на государственных языках субъектов Российской Федерации и (или) родных языках народов Российской Федерации;

4) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, кредитный кооператив обязан обеспечить предоставление информации таким образом, чтобы содержание раскрываемой информации было понятно и доступно получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к несогласованности предложения, двусмысленности или иным образом допускающее неоднозначное толкование условий финансовой услуги;

5) в соответствии с обстоятельствами, существующими в момент предоставления информации;

6) в случае предоставления информации на бумажном носителе - с использованием хорошо читаемого шрифта.

Статья 5. Порядок и сроки предоставления по требованию получателя финансовых услуг документов (их копий), связанных с заключением и исполнением договора займа и договора передачи личных сбережений

1. Кредитный кооператив по договору займа обязан бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и не ограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовых услуг по его требованию заверенные уполномоченным должностным лицом следующие документы или их копии (или обосновать невозможность предоставления копий таких документов в связи с их утратой):

1) договор займа, подписанный сторонами;

2) подписанное получателем финансовых услуг заявление о предоставлении займа (если оформление такого заявления является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации);

3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовых услуг займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);

4) согласия, предоставленные получателем финансовых услуг во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовых услуг обязательств по договору займа.

2. Кредитный кооператив по договору передачи личных сбережений обязан бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и не ограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовых услуг по его требованию заверенные уполномоченным должностным лицом следующие документы или их копии (или обосновать невозможность предоставления копий таких документов в связи с их утратой):

1) договор передачи личных сбережений, подписанный сторонами;

2) документ, подтверждающий передачу получателем финансовой услуги личных сбережений (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).

3. Документы (или их копии), указанные в [подпунктах 1 - 4 пункта 1](#) и [пункта 2](#) настоящей статьи, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в "Журнале регистрации обращений", который ведется на бумажном и (или) электронном носителе, в порядке, предусмотренном внутренними документами кредитного кооператива (далее - Журнал). Документ (или его копия), указанный в [подпункте 5 пункта 1](#) настоящей статьи, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в Журнале. В случае участия третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, в отношениях, возникающих в связи с предоставлением займа получателю финансовой услуги, копии документов, предусмотренных [подпунктами 1 - 4 пункта 1](#) настоящей статьи, предоставляются кредитным кооперативом в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней (в отношении копии документа, предусмотренной [подпунктом 5 пункта 1](#) настоящей статьи, в срок, не превышающий 6 (шести) рабочих дней) со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовых услуг в Журнале.

Статья 6. Принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности кредитного кооператива

1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность и достоверность сообщаемых сведений.

2. Информация рекламного характера должна быть оформлена таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателей финансовой услуги и (или) не эксплуатировать недостаток у получателя финансовой услуги опыта и знаний.

3. 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 получателя финансовой услуги в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор получателя финансовой услуги.

4. Информация рекламного характера должна содержать сведения:

1) о том, что кредитный кооператив оказывает услуги исключительно членам кредитного кооператива (пайщикам);

2) 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) в следующих случаях:

при размещении рекламы с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ("онлайн-реклама");

при раскрытии информации рекламного характера о процентных ставках по договору передачи личных сбережений и договору займа.

Глава 3. Правила взаимодействия кредитного кооператива с получателями финансовых услуг

Статья 7. Способы и порядок взаимодействия кредитного кооператива с получателем финансовой услуги

1. Для предоставления информации получателю финансовой услуги кредитный кооператив обязан использовать согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги способы взаимодействия, не противоречащие законодательству Российской Федерации и внутренним документам кооператива (телефонная связь; телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления и (или) способы обеспечения доступа получателя финансовой услуги к информации (например, размещение информации в личном кабинете получателя финансовой услуги (при наличии), иные способы взаимодействия), если иное не предусмотрено настоящим Стандартом.

2. Кредитный кооператив обязан обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги посредством:

1) способов, которые использовались получателем финансовых услуг при заключении договора об оказании финансовой услуги;

2) телефонной и почтовой связи.

3. Способы и порядок взаимодействия с получателем финансовой услуги при возникновении у него просроченной задолженности по договору потребительского займа не должны противоречить Федеральному [закону](#) от 3 июля 2016 года N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" (далее - Закон N 230-ФЗ).

Статья 8. Требования о своевременном информировании получателя финансовой услуги о возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа и о последствиях неисполнения обязательств по возврату задолженности по договору потребительского займа

1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа, кредитный кооператив с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки должника обязан бесплатно не позднее 7 (семи) календарных дней со дня возникновения просроченной задолженности проинформировать должника о наличии такой задолженности, способом, согласованным с получателем финансовой услуги в соответствии со [статьей 7](#) настоящего Стандарта.

2. В информацию о наличии просроченной задолженности кредитный кооператив с учетом требований законодательства Российской Федерации обязан включать информацию о факте просроченной задолженности получателя финансовой услуги, наименовании, контактном телефоне кредитного кооператива (третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности), о сумме займа, процентов и иных платежей, не уплаченных в срок, которые определены условиями договора займа, порядок и сроки погашения просроченной задолженности, а также о последствиях просрочки исполнения денежного обязательства.

Статья 9. Реструктуризация задолженности

1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа кредитный кооператив обязан обеспечить получателю финансовой услуги возможность подачи заявления о реструктуризации задолженности, а также иных документов, предусмотренных [пунктом 4](#) настоящей статьи. К порядку рассмотрения кредитным кооперативом заявления о реструктуризации задолженности применяются положения [главы 4](#) настоящего Стандарта с учетом особенностей, предусмотренных настоящей статьей.

2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, кредитный кооператив обязан рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении основания, определенные [пунктом 3](#) настоящей статьи, а также подтверждающие такие основания документы, предусмотренные [пунктом 4](#) настоящей статьи.

3. Кредитный кооператив рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед кредитным кооперативом по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

1) смерть получателя финансовой услуги, в случае если наследник умершего получателя финансовых услуг принят в члены кредитного кооператива (пайщики);

2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателю финансовой услуги или его близких родственников;

3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы;

4) тяжелое заболевание получателя финансовых услуг, длящееся не менее 21 (двадцати) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;

5) вынесение судом решения о признании получателя финансовых услуг ограниченно дееспособным либо недееспособным;

6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовых услуг;

7) потеря работы получателем финансовых услуг в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более, в случае если получатель финансовых услуг имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;

8) обретение получателем финансовых услуг статуса единственного кормильца в семье;

9) призыв получателя финансовых услуг в Вооруженные силы Российской Федерации;

10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовых услуг, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

11) произошедшее не по воле получателя финансовых услуг существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовых услуг и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

4. Указанные в [пункте 3](#) настоящей статьи факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Кредитный кооператив обязан в доступной форме довести до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запросить недостающие документы у получателя финансовых услуг, в случае если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов.

5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовых услуг о реструктуризации кредитный кооператив принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет ему ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

6. В случае принятия кредитным кооперативом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовых услуг кредитный кооператив предлагает получателю финансовых услуг заключить соответствующее соглашение между кредитным кооперативом и получателем финансовых услуг по договору потребительского займа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Проект указанного соглашения кредитный кооператив представляет получателю финансовых услуг вместе с решением о реструктуризации задолженности получателя финансовых услуг.

7. Кредитный кооператив вправе оказать содействие в сборе документов, предусмотренных

[пунктом 4](#) настоящей статьи.

8. Проведенная в соответствии с настоящей статьей реструктуризация задолженности не освобождает кредитный кооператив от обязанностей по предоставлению заемщику льготного периода, установленного в соответствии с законодательством Российской Федерации или иному урегулированию задолженности.

Статья 10. Порядок и случаи фиксации кредитным кооперативом взаимодействия, осуществляемого по инициативе кредитного кооператива, а также хранения соответствующей информации

1. Кредитный кооператив обязан обеспечивать фиксацию всех иницируемых им телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, переписки через официальный сайт кредитного кооператива (при наличии) и иных видов взаимодействия с должником, относящихся к деятельности кредитного кооператива по возврату просроченной задолженности, любыми способами, за исключением [абзаца 2](#) настоящего пункта.

Телефонные переговоры, осуществляемые по инициативе кредитного кооператива, число членов которого превышает три тысячи физических и (или) юридических лиц, с должником по договору потребительского займа и относящиеся к деятельности кредитного кооператива по возврату просроченной задолженности физического лица, подлежат аудиозаписи.

2. Кредитный кооператив обязан обеспечить хранение зафиксированной информации о совершенном с должником взаимодействии, предусмотренном [пунктом 1](#) настоящей статьи, не менее 3 (трех) лет со дня совершения такого взаимодействия, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Кредитный кооператив обязан сообщать должнику о фиксации взаимодействия с ним.

3. Форма фиксации и хранения информации, предусмотренной настоящей статьей, определяется кредитным кооперативом за исключением случаев, установленных [пунктом 1](#) настоящей статьи. При этом форма фиксации и хранения такой информации, во всяком случае, должна содержать регистрационный номер, фамилию, имя и отчество (при наличии) должника, дату и содержание взаимодействия.

4. Кредитный кооператив вправе также фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Кредитный кооператив обязан сообщать получателю финансовой услуги, третьему лицу, являющемуся созаемщиком, поручителем и (или) залогодателем получателя финансовой услуги, о фиксации взаимодействия с ним.

Статья 11. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности, технического и материального обеспечения обособленных подразделений кредитных кооперативов, а также рекомендации по обслуживанию получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями здоровья

В обособленных подразделениях кредитного кооператива кредитный кооператив обязан обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

1) информация, предусмотренная [статьей 3](#) настоящего Стандарта, подлежащая раскрытию кредитным кооперативом в местах оказания услуг, должна быть доступна всем получателям финансовых услуг в течение всего рабочего времени обособленного подразделения кредитного кооператива. Информация должна располагаться в доступном для получателей финансовых услуг месте и оформляться таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной информацией;

2) кредитный кооператив обязан обеспечить соответствие обособленного подразделения установленным санитарным и техническим правилам и нормам, а также оборудование обособленного подразделения инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг;

3) работники кредитного кооператива, непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

4) кредитному кооперативу рекомендуется обеспечить возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями здоровья с учетом требований действующего законодательства Российской

Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых получателей финансовых услуг, возможность печати документов, содержащих информацию, указанную в [статье 3](#) настоящего Стандарта, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями здоровья информации о кредитном кооперативе и финансовых услугах наравне с другими лицами.

Статья 12. Требования к работникам кредитного кооператива, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также порядку проверки соответствия данных работников требованиям

1. Работник кредитного кооператива, осуществляющий непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, должен:

знать основы [Закона](#) N 190-ФЗ, Федерального [закона](#) от 21 декабря 2013 года N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", [Закона](#) N 230-ФЗ;

уметь в доступной форме предоставить получателю финансовой услуги информацию, определенную в [статье 3](#) Стандарта, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами кооператива, в которых содержится такая информация.

2. Кредитный кооператив обязан обеспечить работнику, осуществляющему непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, возможность получения, изучения и обновления информации, указанной в [статье 3](#) настоящего Стандарта, посредством предоставления такому работнику доступа к актуальной информации о решениях органов кредитного кооператива, а также к информации, содержащейся во внутренних документах кредитного кооператива, нормативных актах Российской Федерации в сфере кредитной кооперации, в том числе нормативных актах Банка России, а также предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

3. Кредитный кооператив с числом работников, превышающим пять, а также кредитный кооператив, имеющий обособленные подразделения, в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления информации, указанной в [статье 3](#) настоящего Стандарта, обязан проводить обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

4. Обучение, предусмотренное [пунктом 3](#) настоящей статьи, проводится при приеме и при переводе (временном переводе) работников на работу для исполнения обязанностей, предусмотренных в [главах 3 и 4](#) настоящего Стандарта и далее в процессе трудовой деятельности по мере необходимости обновления знаний и информации, указанной в [статье 3](#) настоящего Стандарта в соответствии с внутренним документом кредитного кооператива, предусматривающим порядок проведения обучения.

5. Обучение, предусмотренное [пунктом 3](#) настоящей статьи, проводится в соответствии с внутренним документом кредитного кооператива, разработанным кредитным кооперативом с учетом настоящего Стандарта и предусматривающим, в том числе:

1) требования к срокам проведения (или периодичность) обучающих мероприятий работников;

2) перечень работников и (или) должностей, проходящих обучение;

3) перечень лиц и (или) должностей, ответственных за проведение обучения;

4) тематика обучения;

5) способ оценки знаний работников по результатам проведенного обучения;

6) способ фиксации результатов проведения обучения работников и проверке соответствия требованиям, установленным настоящей статьей.

6. Обучение работников кредитного кооператива, осуществляемое в процессе трудовой деятельности, проводится в следующих случаях:

1) при переводе (временном переводе) работника на другую должность в данном кредитном кооперативе, в случае, когда имеющихся у него знаний недостаточно для исполнения обязанностей, предусмотренных в [главах 3 и 4](#) настоящего Стандарта;

2) при возложении на работника кредитного кооператива работы, связанной с исполнением обязанностей, предусмотренных положениями [глав 3 и 4](#) настоящего Стандарта, и не обусловленной заключенным с ним трудовым договором.

7. Обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с

получателями финансовых услуг, может проводиться кредитным кооперативом самостоятельно или с привлечением третьих лиц.

8. Работники кредитного кооператива, осуществляющие непосредственное с взаимодействием с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного настоящей статьей. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем.

Глава 4. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

Статья 13. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

1. Требования настоящего Стандарта о порядке рассмотрения обращений распространяются на все обращения, поступающие в кредитный кооператив от получателей финансовых услуг и связанные с осуществлением кредитным кооперативом деятельности, предусмотренной [Законом](#) N 190-ФЗ, в том числе поступающие в кредитный кооператив из Банка России в соответствии со [статьей 79.3](#) Закона N 86-ФЗ.

2. При рассмотрении обращений кредитный кооператив руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателей финансовых услуг о получении кредитным кооперативом его обращения.

3. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в кредитном кооперативе определяется лицо (лица), ответственное за прием и рассмотрение обращений.

4. Кредитный кооператив обязан обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений, имело право:

1) требовать у работников кредитного кооператива предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовых услуг;

2) в случае необходимости обращаться непосредственно к органу кредитного кооператива, осуществляющему контроль приема и рассмотрения обращений и взаимодействия с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

5. Поступившее в кредитный кооператив обращение получателя финансовой услуги подлежит регистрации в Журнале не позднее рабочего дня, следующего за днем получения обращения, с отражением по каждому обращению следующих сведений:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц - фамилия, имя и отчество (при указании в обращении) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;

3) тематика обращения.

5.1. Ответ на обращение подлежит регистрации в Журнале в день отправления ответа на обращение, с отражением по каждому ответу на обращение следующих сведений:

1) результат рассмотрения обращения;

2) дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

6. Кредитный кооператив обязан уведомить получателя финансовых услуг о поступлении и регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) с указанием даты регистрации и входящего номера обращения не позднее дня регистрации обращения в Журнале.

7. В случае возникновения у кредитного кооператива сомнений относительно полномочий представителя получателя финансовой услуги, кредитный кооператив не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения в Журнале, информирует получателя финансовой услуги способами, предусмотренными [статьей 7](#) настоящего Стандарта, о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

8. Кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение получателя финансовой услуги и по результатам его рассмотрения направить ответ получателю финансовой услуги в сроки, установленные [частью 6 статьи 6.2](#) Закона N 190-ФЗ, со дня его регистрации в Журнале.

9. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов кредитный кооператив руководствуется [частью 7 статьи 6.2](#) Закона N 190-ФЗ.

10. Ответ на обращение должен быть мотивированным и отвечать требованиям, установленным [частью 8 статьи 6.2](#) Закона N 190-ФЗ.

11. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляются получателю финансовых услуг способами, предусмотренными [частью 9 статьи 6.2](#) Закона N 190-ФЗ, и подписываются единоличным исполнительным органом кредитного кооператива, заместителем единоличного исполнительного органа кредитного кооператива или иным уполномоченным ими лицом.

12. Ответ на обращение по существу не дается кредитным кооперативом в случаях, предусмотренных [частью 11 статьи 6.2](#) Закона N 190-ФЗ. Уведомление об оставлении обращения получателя финансовых услуг без ответа по существу направляется кооперативом в порядке и сроки, предусмотренные [частями 12 и 13 статьи 6.2](#) Закона N 190-ФЗ.

13. В случае если на обращение получателя финансовой услуги не может быть дан ответ, удовлетворяющий требования получателя финансовой услуги, кредитному кооперативу рекомендуется предложить получателю финансовой услуги, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

Статья 14. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

1. Кредитный кооператив в местах оказания финансовых услуг, в том числе путем публикации на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии), информирует получателей финансовых услуг о необходимости указания в обращении фамилии (наименования) получателя финансовой услуги и адреса, по которому должен быть направлен ответ, а также о рекомендациях по включению в обращение получателей финансовых услуг следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника кредитного кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Статья 15. Анализ обращений получателей финансовых услуг и принятие решений о целесообразности принятия мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений

1. Кредитный кооператив предоставляет в саморегулируемую организацию по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

- 1) количество поступивших обращений;
- 2) тематика обращений;
- 3) результат рассмотрения (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

2. Кредитный кооператив использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

Статья 16. Реализация права получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров

1. При нарушении получателем финансовых услуг сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа кредитный кооператив доводит до сведения получателя финансовых услуг способами, предусмотренными [статьей 7](#) настоящего Стандарта, претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

2. В претензии, направляемой кредитным кооперативом, должна быть указана следующая информация:

- 1) наименование кредитного кооператива и сведения, достаточные для его идентификации;
- 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовых услуг на дату предъявления претензии;
- 3) способ (способы) оплаты задолженности;

4) последствия неисполнения получателем финансовых услуг своих обязательств до указанного в претензии срока;

5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации для разрешения спора (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

3. Кредитный кооператив и получатель финансовых услуг при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе претензионный порядок, медиативные процедуры, переговоры.

Кредитный кооператив и получатель финансовой услуги взаимодействуют с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Федеральным [законом](#) от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг".

4. В случае если в срок, установленный претензией, требования, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовых услуг, кредитный кооператив вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

Глава 5. Осуществление саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Стандарта

Статья 17. Порядок осуществления саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Стандарта

1. Саморегулируемая организация вправе, в том числе на основании обращений органов власти, Банка России или получателей финансовых услуг:

1) проводить проверки соответствия деятельности кредитных кооперативов положениям настоящего Стандарта, устанавливающим порядок раскрытия информации кредитным кооперативом;

2) направлять иные запросы и требования в адрес кредитных кооперативов относительно соблюдения кредитными кооперативами требований настоящего Стандарта;

3) проводить мероприятия по контролю, в ходе которых саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях проверки соблюдения кредитными кооперативами обязательных требований настоящего Стандарта при оказании финансовых услуг.

2. Взаимодействие между саморегулируемой организацией и кредитными кооперативами, в том числе при осуществлении саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований настоящего Стандарта, осуществляется с учетом требований настоящего Стандарта, внутренних стандартов саморегулируемой организации и законодательства Российской Федерации.

Глава 6. Заключительные положения

Статья 18. Действие настоящего Стандарта

1. Стандарт применяется через тридцать дней со дня его размещения на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2. Со дня применения настоящего Стандарта не применяется Базовый [стандарт](#) защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы (утвержден Банком России, Протокол от 14.12.2017 N КФНП-44).
