

Утвержден
Решением Комитета финансового надзора
Центрального Банка Российской Федерации
(Банка России)
(Протокол № КФНП-5 от 10.02.2022).

**Базовый стандарт защиты прав и интересов
физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами
саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих
сельскохозяйственные 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 сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы (далее – Стандарт), разработан и утвержден в соответствии с требованиями статей 4 и 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (далее – Закон № 223-ФЗ), Федерального закона от 8 декабря 1995 года № 193-ФЗ «О сельскохозяйственной кооперации» (далее – Закон № 193-ФЗ), Указанием Банка России от 9 августа 2017 года № 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 23 августа 2019 года № 5236-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также о перечне операций (содержании видов деятельности) сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов на финансовом рынке, подлежащих стандартизации».

Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сельскохозяйственный кредитный потребительский кооператив (далее – кооператив) должен руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности.

Глава 1. Общие положения

Статья 1. Предмет регулирования и сфера применения Стандарта

1. Стандарт разработан в целях:
 - обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых кооперативами;
 - предупреждения недобросовестных практик взаимодействия кооперативов с получателями финансовых услуг;
 - обеспечения информационной открытости сельскохозяйственной кредитной потребительской кооперации в Российской Федерации, а также повышения уровня

финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности кооперативов;

повышения качества финансовых услуг, оказываемых кооперативами, а также создания условий для эффективного осуществления саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы (далее – саморегулируемые организации), контроля за качеством оказания кооперативами услуг.

2. Стандарт обязателен к применению всеми кооперативами, вне зависимости от их членства в саморегулируемой организации.

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

4. Кооператив обязан обеспечить соблюдение требований Стандарта в случае заключения договора об оказании финансовой услуги с третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет кооператива.

В случае заключения третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет кооператива, договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги, требования Стандарта применяются в полном объеме, за исключением главы 5 Стандарта.

В случае осуществления третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет кооператива, консультирования, взаимодействия, а также действий по привлечению потенциальных получателей финансовых услуг, требования Стандарта применяются в полном объеме, за исключением главы 4 (если иное не установлено договором или доверенностью между кооперативом и указанным третьим лицом) и главы 5 Стандарта.

Ответственность за нарушение третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет кооператива, требований Стандарта несет кооператив.

5. Положения Стандарта применяются при осуществлении кооперативами деятельности по привлечению денежных средств членов кооператива (ассоциированных членов кооператива) в форме займов, а также размещения указанных денежных средств путем предоставления займов членам кооператива для удовлетворения их финансовых потребностей.

6. Положения статей 8 - 10 Стандарта применяются к отношениям, возникающим в связи с предоставлением потребительского займа.

Статья 2. Основные понятия, используемые в Стандарте

Для целей Стандарта используются следующие основные понятия:

место оказания финансовой услуги – место нахождения кооператива, обособленного подразделения кооператива, третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет кооператива, официальный сайт кооператива (при наличии) и иное место, в котором осуществляется прием в члены (ассоциированные члены) кооператива и (или) в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги;

обращение – направленное в кооператив получателем финансовой услуги, представителем или правопреемником получателя финансовой услуги в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление (за исключением заявления на предоставление займа), жалоба или предложение, касающиеся оказания кооперативом финансовых услуг;

официальный сайт кооператива (при наличии) – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности кооператива, доменное имя которого входит в одну из групп доменных имен, составляющих российскую национальную доменную зону, и владельцем которого является данный кооператив;

получатель финансовой услуги – физическое или юридическое лицо, являющееся членом, ассоциированным членом кооператива, а также являющееся лицом, имеющим намерение вступить в кооператив, или лицом, прекратившим членство, ассоциированное членство в кооперативе, в случае если такой кооператив не исполнил обязательства перед лицом, прекратившим членство в кооперативе, в полном объеме;

реструктуризация задолженности – решение кооператива в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа, рассрочка или отсрочка платежа;

финансовые услуги – услуги по привлечению денежных средств членов, ассоциированных членов кооператива, услуги по предоставлению займов членам кооператива, а также иные финансовые услуги, оказываемые кооперативом своим членам, ассоциированным членам, в том числе за дополнительную плату.

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 кооператив обязан раскрывать следующую информацию:

- 1) о полном и сокращенном (при наличии) наименовании кооператива;
- 2) о дате внесения сведений о кредитном кооперативе в единый государственный реестр юридических лиц;
- 3) о членстве кооператива в саморегулируемой организации;
- 4) о настоящем Стандарте;
- 5) о месте нахождения и режиме работы кооператива и его обособленных подразделений, о контактном телефоне кооператива, об адресе официального сайта кооператива в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии);
- 6) об органах управления кооператива и лицах, входящих в состав правления (при наличии), наблюдательного совета, о председателе кооператива (при наличии);
- 7) о финансовых услугах, оказываемых кооперативом;
- 8) о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги договора об оказании финансовых услуг, а также о рисках, связанных с тем, что привлекаемые кооперативом денежные средства не являются банковским вкладом и в соответствии с законодательством Российской Федерации об обязательном

страховании вкладов кооперативы не являются участниками системы обязательного страхования вкладов;

- 9) о способах и адресах направления получателями финансовых услуг обращений в кооператив, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью кооперативов;
- 10) о способах защиты прав получателей финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при ее наличии), и об организации взаимодействия с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг на добровольной основе в соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (в случае принятия решения кооперативом о соответствующем взаимодействии);
- 11) об обязанности члена кооператива солидарно нести субсидиарную ответственность по обязательствам кооператива в пределах невнесенной части дополнительного взноса каждого из членов кооператива;
- 12) о порядке, условиях и способах участия членов (ассоциированных членов) кооператива в управлении кооперативом;
- 13) о порядке и условиях привлечения денежных средств членов кооператива и порядке предоставления им займов;
- 14) об обязанности членов кооператива исполнять обязательства, установленные, Законом № 193-ФЗ, уставом и внутренними документами кооператива при прекращении членства в кооперативе;
- 15) о размере, порядке расчета, а также о порядке уплаты паевого взноса членом (ассоциированным членом) кооператива, предусмотренного внутренними документами кооператива;
- 16) о порядке распределения прибыли и убытков кооператива;
- 17) об осуществлении деятельности представителями кооператива, действующими по поручению, от имени и за счет кооператива, в том числе на основании договора или доверенности, в том числе о лицах, уполномоченных подписывать документы от имени кооператива.

2. Копии документов, содержащих информацию, указанную в пункте 1 настоящей статьи, должны быть предоставлены по письменному запросу получателя финансовой услуги бесплатно или за плату, не превышающую затрат на их изготовление, не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты такого запроса.

3. Информация, определенная в пункте 1 настоящей статьи, должна быть размещена кооперативом в местах оказания финансовых услуг с указанием даты такого размещения и формата (оригинал / заверенная копия / копия).

4. В целях обеспечения защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых кооперативом, в том числе в целях формирования всестороннего понимания специфики деятельности кооператива и роли его члена (ассоциированного члена) в ней, до потребителя финансовой услуги до принятия его в члены (ассоциированные члены) кооператива должна быть доведена информация о следующих правах и обязанностях:

- 1) члена кооператива:
обязанность участвовать в хозяйственной деятельности кооператива;

обязанность вносить паевые взносы в установленных уставом кооператива размере и порядке;

обязанность нести субсидиарную ответственность по обязательствам кооператива в соответствии с Законом № 193-ФЗ и уставом кооператива;

право участвовать в управлении кооперативом, в том числе в работе общего собрания членов (ассоциированных членов) кооператива;

иные права и обязанности члена кооператива, предусмотренные Законом № 193-ФЗ, уставом кооператива и внутренними документами кооператива.

2) ассоциированного члена кооператива:

обязанность внесения паевых взносов;

обязанность нести риск убытков, связанных с деятельностью кооператива в пределах стоимости своего паевого взноса;

право получения дивидендов по паевым взносам;

право голоса в кооперативе с учетом ограничений, установленных Законом № 193-ФЗ и уставом кооператива;

иные права и обязанности ассоциированного члена кооператива, предусмотренные Законом № 193-ФЗ, уставом кооператива, внутренними документами кооператива и договором, заключаемым между кооперативом и ассоциированным членом кооператива.

5. Факт ознакомления получателя финансовой услуги с информацией, указанной в пункте 4 настоящей статьи, подтверждается получателем финансовой услуги собственноручной подписью или с использованием аналога собственноручной подписи.

6. Договор, направленный на привлечение денежных средств физических лиц должен содержать:

6.1 Следующие условия договора:

о сумме передаваемых денежных средств;

о возможности внесения получателем финансовой услуги в течение срока действия договора, направленного на привлечение денежных средств физических лиц, дополнительных денежных средств свыше суммы, внесенной при заключении указанного договора (об отсутствии такой возможности);

о возможности досрочного возврата всей суммы денежных средств или ее части, переданных по договору, направленному на привлечение денежных средств физических лиц (об отсутствии такой возможности);

о размере платы (процентов, компенсации) за использование привлеченных денежных средств членов кооператива;

о порядке начисления платы (процентов, компенсации) за использование привлеченных денежных средств членов кооператива и порядке ее выплаты, в том числе порядок определения указанной платы при досрочном возврате получателем финансовой услуги денежных средств (их части), переданных по указанному договору (при согласовании в договоре соответствующего права физического лица на досрочный возврат денежных средств);

о дате заключения договора, направленного на привлечение денежных средств физических лиц, и о сроке, на который заключается договор, направленный на привлечение денежных средств физических лиц;

о порядке возврата денежных средств при прекращении членства в кооперативе;

об ответственности кооператива за нарушение обязательств по договору, направленному на привлечение денежных средств физических лиц.

6.2 Информацию о рисках, связанных с исполнением, договора, направленного на привлечение денежных средств физических лиц:

привлекаемые кооперативом денежные средства не являются банковским вкладом и не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации»;

у кооператива в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации отсутствует обязанность выдачи члену кооператива суммы сбережения и причитающихся процентов по первому требованию такого члена кооператива.

7. Условия договора, направленного на привлечение денежных средств физических лиц, определенные в пункте 6.1 настоящей статьи, размещаются, начиная с первой страницы такого договора, четким, хорошо читаемым шрифтом.

8. Информация о рисках, определенных в пункте 6.2 настоящей статьи, должна быть указана на первой странице договора, направленного на привлечение денежных средств физических лиц, перед его условиями.

Статья 4. Принципы предоставления информации получателям финансовых услуг.

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

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

без затрат или совершения действий получателем финансовой услуги, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или Стандартом;

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

исключение предоставления информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги;

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

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

1. Кооператив по договору займа, предоставленного члену кооператива, обязан с момента заключения договора займа и в течение 3 (трех) лет после его исполнения бесплатно (но не более одного раза по договору об оказании финансовой услуги) и не ограниченное число раз за плату, не превышающую затрат на их изготовление, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные уполномоченным должностным лицом копии следующих документов (или обосновать невозможность предоставления копий таких документов в связи с их утратой):

договор займа, подписанный сторонами;

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

документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги денежных средств по договору займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);

согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности (при его наличии);

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

2. Кооператив по договору займа, предметом которого является передача членом кооператива денежных средств кооперативу, обязан с момента заключения договора займа и в течение 3 (трех) лет после его исполнения бесплатно (но не более одного раза по договору об оказании финансовой услуги) и не ограниченное число раз за плату, не превышающую затрат на их изготовление, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные уполномоченным должностным лицом копии следующих документов (или обосновать невозможность предоставления копий таких документов в связи с их утратой):

договор займа, подписанный сторонами;

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

3. Копии документов, указанные в настоящей статье, предоставляются кооперативом в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса получателя финансовой услуги в Журнале регистрации обращений, который ведется в соответствии с требованиями главы 4 Стандарта. Документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору займа, предоставляется кооперативом в течение 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса получателя финансовой услуги в Журнале регистрации обращений.

Статья 6. Принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности кооператива

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

2. В информации рекламного характера не должна отсутствовать часть существенной информации, если при этом искажается смысл информации и вводится в заблуждение получатель финансовой услуги.

3. Информация рекламного характера, касающаяся размещения кооперативом денежных средств путем предоставления займов членам кооператива, должна содержать сведения об оказании данной финансовой услуги исключительно членам кооператива, права и обязанности которых, а также порядок их приема в члены кооператива установлены Законом № 193-ФЗ.

Информация рекламного характера, касающаяся привлечения кооперативом денежных средств в форме займов, должна содержать сведения о том, что права и обязанности лиц, чьи средства привлечены, а также порядок их приема в члены кооператива установлены Законом № 193-ФЗ.

4. Информация рекламного характера не должна вызывать неоднозначное толкование условий финансовой услуги.

Глава 3. Правила взаимодействия кооператива с получателями финансовых услуг

Статья 7. Способы взаимодействия кооператива с получателем финансовой услуги.

Для предоставления информации получателю финансовой услуги 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 (например, телефон, почту (в том числе электронную), направление СМС-сообщений по номеру мобильного телефона и другие).

Способы 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 № 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».

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, кооператив с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязан уведомить получателя финансовой услуги о возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа бесплатно не позднее 7 (семи) календарных дней со дня ее возникновения способом, предусмотренным договором потребительского займа.

2. Кооператив в рамках уведомления получателя финансовой услуги о возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа обязан с учетом требований законодательства о защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности сообщить получателю финансовой услуги наименование кредитора, номер контактного телефона кредитора, а также сведения о наличии просроченной задолженности, о сумме займа, процентов и иных платежей, не уплаченных в срок, которые определены условиями договора займа, порядок и сроки погашения просроченной задолженности и информацию о последствиях неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств по возврату задолженности по договору потребительского займа.

Статья 9. Порядок обеспечения возможности реструктуризации задолженности.

1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа кооператив обеспечивает получателю финансовой услуги возможность подачи заявления о реструктуризации такой задолженности, а также иных документов, предусмотренных пунктом 4 настоящей статьи. К порядку рассмотрения кооперативом заявления о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа применяются положения главы 4 Стандарта с учетом особенностей, предусмотренных настоящей статьей.

2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, 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. Кооператив рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед 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 финансовой услуги принят в члены кооператива;

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 финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня, со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;

5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги ограниченно дееспособным либо недееспособным;

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

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

8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;

9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;

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

11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги 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.

5. Кооператив обязан в доступной форме до подачи заявления получателем финансовой услуги о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа проинформировать такого получателя финансовой услуги, обратившегося в кооператив, о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа.

6. В случае необходимости запроса кооперативом документов для подтверждения фактов, указанных в пункте 3 настоящей статьи, срок рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа может быть продлен, но не более чем на 5 рабочих дней, с уведомлением заявителя о продлении срока

рассмотрения данного заявления, в котором указано обоснование такого продления. Порядок продления сроков рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, предусмотренный пунктом 4 статьи 15 Стандарта, при рассмотрении кооперативом заявления о реструктуризации задолженности на основании фактов, установленных в пункте 3 настоящей статьи, не применяется.

7. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа кооператив принимает решение о реструктуризации такой задолженности или об отказе в ее реструктуризации и направляет заявителю ответ с указанием своего решения.

При принятии решения по заявлению получателя финансовой услуги о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа кооператив вправе учитывать текущие финансовые возможности кооператива, связанные, в том числе, с наличием источников покрытия разрывов ликвидности в кооперативе в результате предоставляемой реструктуризации.

8. В случае принятия кооперативом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги кооператив предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между кооперативом и получателем финансовой услуги по договору потребительского займа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Проект указанного соглашения кооператив представляет получателю финансовой услуги вместе с решением о реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги способами, согласованными с получателем финансовой услуги в соответствии со статьей 7 Стандарта.

9. Кооператив вправе оказать содействие в сборе документов, предусмотренных пунктом 4 настоящей статьи.

Статья 10. Порядок и случаи фиксации кооперативом непосредственного взаимодействия с получателями финансовых услуг, осуществляемого по инициативе кооператива, а также порядок хранения соответствующей информации, подтверждающей такое взаимодействие.

1. Кооператив обязан обеспечивать фиксацию иницируемого им непосредственного взаимодействия с должником (личных встреч и телефонных переговоров), относящихся к деятельности кооператива по возврату просроченной задолженности, в Журнале фиксации непосредственного взаимодействия с получателями финансовых услуг (далее – Журнал фиксации непосредственного взаимодействия), не позднее дня, следующего за днем совершения указанного взаимодействия.

В Журнале фиксации непосредственного взаимодействия должны быть отражены следующие сведения:

- регистрационный номер;
- дата совершения непосредственного взаимодействия;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, с которым осуществлено взаимодействие;
- способ взаимодействия;
- содержание и результаты взаимодействия.

2. Кооператив обязан обеспечить хранение зафиксированной в Журнале фиксации непосредственного взаимодействия 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.

3. Кооператив вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации.

4. 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 кооперативов, а также рекомендации по обслуживанию получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями.

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

информация, подлежащая раскрытию кооперативом в местах оказания услуг в соответствии со статьей 3 Стандарта, должна быть доступна всем получателям финансовых услуг и располагаться в доступном для получателей финансовых услуг месте в течение всего режима работы кооператива, его обособленного подразделения, третьего лица, действующего по поручению от имени и за счет кооператива;

кооператив обязан обеспечить оборудование обособленного подразделения кооператива инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров об оказании финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг;

работники кооператива, взаимодействующие с потребителями финансовых услуг, должны обладать доступными для обозрения потребителям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

кооперативу рекомендуется обеспечить возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика при оказании финансовых услуг, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых получателями финансовых услуг, возможность печати документов, содержащих информацию, указанную в статье 3 Стандарта, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о кооперативе и финансовых услугах наравне с другими лицами.

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

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

- знать основы Закона № 193-ФЗ, Федерального закона от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Федерального закона от 3 июля 2016 года

№ 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

- уметь в доступной форме предоставить получателю финансовой услуги информацию, определённую в статье 3 Стандарта, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами кооператива, в которых содержится такая информация.

2. Кооператив обязан обеспечить работнику, осуществляющему непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, возможность получения, изучения и обновления информации, указанной в статье 3 Стандарта, посредством предоставления такому работнику доступа к актуальной информации о решениях органов управления кооператива, а также к информации, содержащейся во внутренних документах кооператива, нормативных актах Российской Федерации в сфере сельскохозяйственной 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. Кооператив с числом работников, превышающем пять, а также кооператив, имеющий обособленные подразделения, в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления информации, указанной в статье 3 Стандарта, обязан проводить обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

4. Обучение, предусмотренное пунктом 3 настоящей статьи, осуществляется в следующих случаях:

при приеме на работу в кооператив, предполагающую выполнение функций, предусмотренных главами 3 и 4 Стандарта;

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

в процессе трудовой деятельности работников кооператива, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг. Обучение в процессе трудовой деятельности работников кооператива, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг, проводится по мере необходимости обновления знаний и информации.

5. Обучение, работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, предусмотренное пунктом 3 настоящей статьи, проводится кооперативом в соответствии с внутренним документом кооператива, предусматривающим:

- требования к срокам проведения обучающих мероприятий;
- перечень работников и (или) должностей, проходящих обучение,
- перечень лиц и (или) должностей, ответственных за проведение обучения;
- тематика обучения;
- способ оценки знаний работников по результатам проведенного обучения;
- способ фиксации результатов проведения обучения работников и проверки соответствия требованиям, установленным настоящей статьёй.

6. Обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, проводится кооперативом самостоятельно или с привлечением третьих лиц.

7. В кооперативах, отвечающим признакам, установленным в пункте 3 настоящей статьи, работники кооператива, осуществляющие непосредственное взаимодействие 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.

8. Председатель кооператива является лицом, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг. В кооперативе может быть назначен работник (работники), на которого (которых) возложена функция по осуществлению непосредственного взаимодействия с получателями финансовых услуг. Сведения о всех работниках, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, должны быть предусмотрены во внутренних и (или) иных документах кооператива.

Глава 4. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг.

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

1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг кооператив руководствуется принципами доступности, результативности, объективности, сбалансированности интересов всех получателей финансовых услуг и беспристрастности, предполагающими информированность получателей финансовых услуг о получении кооперативом его обращения.

2. Для рассмотрения поступающих обращений получателей финансовых услуг в кооперативе, определяется лицо (лица), ответственное (ответственные) за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг. В случае, если соответствующее лицо (лица) не назначено, ответственным лицом за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг является председатель кооператива.

3. Кооператив обязан обеспечить право лица, ответственного за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг:

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

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

4. Запрос дополнительных документов и сведений у получателя финансовой услуги, а также ответ на обращение получателя финансовой услуги подписывается исполнительным органом кооператива или иным уполномоченным представителем кооператива.

Статья 14. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями.

1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги кооператив направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги (в том числе, при заключении договора об оказании финансовой услуги или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», условиями договора, заключенного с получателем финансовых услуг, или внутренним документом кооператива о персональных данных), либо вручает лично получателю финансовой услуги.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, в том числе адвокатом, действующими на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, или правопреемником, ответ на такое обращение кооператив направляет по адресу, указанному представителем, в том числе адвокатом, или правопреемником в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному кооперативу получателем финансовой услуги, с учетом требований, установленных настоящим пунктом.

2. В случае подачи обращения получателя финансовой услуги в электронном виде, обращение получателя финансовой услуги и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определённым в договоре между получателем финансовых услуг и кооперативом. При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги в соответствующем кооперативе (при наличии) признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и кооперативом.

3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, документом, подтверждающим полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц: нотариально удостоверенная доверенность (или её нотариально заверенная копия), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченно дееспособным) или нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем), ордер адвоката, выданный соответствующим адвокатским образованием;

2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем организации, являющейся получателем финансовой услуги.

4. В случае возникновения у кооператива сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, кооператив не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения получателя финансовой услуги (представителя получателя финансовой услуги) в Журнале регистрации обращений, информирует получателя финансовой услуги способами, предусмотренными статьей 7 Стандарта, о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

Статья 15. Прием и регистрация обращений получателей финансовых услуг, требования к содержанию обращения получателей финансовых услуг и к предельным срокам рассмотрения таких обращений.

1. Кооператив принимает обращения получателей финансовых услуг, направленные по адресу кооператива, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или направленные по иным адресам, указанным в договорах, заключаемых с получателями финансовых услуг, и (или) указанным на официальном сайте кооператива (при наличии).

2. Поступившее в кооператив обращение получателя финансовой услуги подлежит регистрации в Журнале регистрации обращений, который ведется кооперативом на бумажном и (или) электронном носителе, не позднее двух рабочих дней, следующих 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, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;
- 3) тематика обращения;
- 4) результат рассмотрения обращения;
- 5) дата регистрации и исходящего номера ответа на обращение.

3. Кооператив обязан способами, предусмотренными статьей 7 Стандарта, проинформировать получателя финансовых услуг о приеме его обращения в день регистрации в Журнале регистрации обращений обращения с указанием даты регистрации и входящего номера обращения.

4. Лица, ответственные за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, обязаны рассмотреть обращение получателя финансовой услуги и направить ответ на него в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней, следующих за днем его регистрации в Журнале регистрации обращений.

В случае необходимости получения кооперативом дополнительных документов, материалов и (или) информации, необходимых для рассмотрения обращения получателя финансовой услуги, срок рассмотрения обращения получателя финансовой услуги может быть продлен, но не более чем на 15 (пятнадцать) рабочих дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения, в котором указано обоснование такого продления.

В случае необходимости получения кооперативом дополнительных документов, материалов и (или) информации, необходимых для рассмотрения обращения получателя финансовой услуги, в государственных органах, органах местного самоуправления, или в Банке России, срок рассмотрения обращения получателя финансовой услуги может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения, в котором указано обоснование такого продления.

Уведомление заявителя о продлении срока рассмотрения обращения, предусмотренное настоящим пунктом, должно быть направлено в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней, следующих за днем регистрации данного обращения в Журнале регистрации обращений.

5. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии) и адрес (почтовый и (или) электронный), соответствующий требованиям, установленным пунктом 1 статьи 14 Стандарта, для направления ответа кооператива на обращение получателя финансовой услуги; в отношении получателя финансовой услуги,

являющегося юридическим лицом: полное наименование, ИНН и/или ОГРН, адрес юридического лица, соответствующий требованиям, установленным пунктом 1 статьи 14 Стандарта, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

6. 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 требованиях к содержанию обращения получателей финансовых услуг, установленных пунктом 5 настоящей статьи, 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 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 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.

7. Обращение получателя финансовой услуги, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8. Обращения получателей финансовых услуг и документы по их рассмотрению (в том числе ответы кооператива на обращения получателей финансовых услуг) хранятся кооперативом в течение 5 (пяти) лет с даты их регистрации. Обращения получателей финансовых услуг и документы по их рассмотрению (в том числе ответы кооператива на обращения), а также копии обращений получателей финансовых услуг и документов по их рассмотрению являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов и предписаний Банка России, проверок деятельности кооператива уполномоченным государственным органом, уполномоченным органом местного самоуправления или саморегулируемой организацией, касающихся предоставления информации о получателе финансовой услуги и (или) его обращении.

Статья 16. Формы и способы предоставления получателям финансовых услуг ответов на их обращения и требования к наличию мотивированного ответа на обращения получателей финансовых услуг.

1. Кооператив обязан отвечать на каждое полученное им обращение получателя финансовой услуги за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2 настоящей статьи.

2. Кооператив вправе не отвечать на обращение получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки, указанные в пункте 5 статьи 15 Стандарта;

2) к обращению не приложен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, указанные в пункте 3 статьи 14 Стандарта;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кооператива, имуществу, жизни и (или) здоровью работников кооператива, а также членам их семей;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

3. Ответ кооператива на обращение получателя финансовой услуги должен содержать разъяснение, какие действия принимаются кооперативом по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если обращение не удовлетворено, то получателю финансовой услуги направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

4. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос кооператива о предоставлении недостающей информации и (или) документов, необходимых кооперативу для рассмотрения обращения получателя финансовой услуги по существу, в течение 14 (четырнадцати) календарных дней кооператив вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и(или) документы не предоставлены.

В запросе кооператива о предоставлении получателем финансовой услуги недостающей информации и (или) документов, необходимых кооперативу для рассмотрения обращения получателя финансовой услуги по существу, должно быть сообщено о праве кооператива принять решение без учета доводов по истечении срока на предоставление соответствующей информации и (или) документов.

5. В случае если обращение получателя финансовой услуги не может быть удовлетворено, кооперативу рекомендуется предложить получателю финансовой услуги, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

6. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги с учетом требований настоящего Стандарта, с обязательной регистрацией данного ответа в Журнале регистрации обращений.

Статья 17. 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. В целях улучшения качества обслуживания получателей финансовых услуг кооператив на ежегодной основе проводит анализ обращений получателей финансовых услуг, на основе которого готовит отчет о рассмотренных обращениях получателей финансовых услуг (далее – отчет) в течение календарного года.

2. Отчет включает следующие данные:

1) количество поступивших обращений получателей финансовых услуг в течение календарного года;

- 2) тематика обращений получателей финансовых услуг;
 - 3) результат рассмотрения обращений получателей финансовых услуг (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично)
 - 4) иную информацию, имеющую существенное значение для кооператива.
3. Кооперативы представляют отчет в саморегулируемую организацию по её требованию.
4. По результатам подготовки отчета кооператив принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг.

Статья 18. Реализация права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров.

1. При нарушении получателем финансовых услуг сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа и в случае принятия кооперативом решения о судебном взыскании задолженности, кооператив до обращения в суд с соответствующим требованием направляет в адрес получателя финансовых услуг, способами, предусмотренными статьей 7 настоящего Стандарта, претензию для разрешения вопроса, связанного с погашением задолженности заемщика по договору займа, в досудебном порядке.

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

- 1) наименование кооператива и сведения, достаточные для его идентификации;
- 2) реквизиты договора потребительского займа;
- 3) даты и размеры произведенных заемщиком платежей;
- 4) размер и структура текущей задолженности получателя финансовых услуг по договору займа на дату предъявления претензии, способ (способы) погашения задолженности;
- 5) последствия неисполнения получателем финансовых услуг своих обязательств до указанного в претензии срока;
- 6) способы досудебного (внесудебного) разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации для разрешения спора (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

3. Кооператив и получатель финансовой услуги при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы досудебного (внесудебного) разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе посредством переговоров, претензионного порядка и медиативных процедур.

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

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

Статья 19. 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 кооперативов положениям Стандарта, устанавливающим порядок раскрытия информации кооперативом;

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

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

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

Глава 6. Заключительные положения

Статья 20. Действие Стандарта.

1. Стандарт применяется через сто восемьдесят дней со дня размещения на официальном сайте Банка России в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» за исключением отдельных положений, для которых Стандартом установлены иные сроки применения.

2. Положения пункта 8 статьи 3 Стандарта применяются с 01.01.2023.