

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом Генерального директора  
№140 от 29.06.2020

# **Стандарт реализации финансовых инструментов и услуг**

город Астрахань  
2020 год

## Оглавление

1. Общие положения .....	3
2. Правила предоставления Обществом (НФО) информации об основной и дополнительной финансовых услугах (продуктов) потребителю финансовых услуг (продуктов) .....	4
3. Информация, предоставляемая потребителю основных и дополнительных финансовых услуг (продуктов) Общества (НФО) .....	5
4. Особенности предоставления информации Обществом (НФО) потребителю финансовых услуг (продуктов) об оказываемых дополнительных финансовых услугах (продуктах) сторонней НФО по соглашению с Обществом (НФО) .....	6
5. Порядок и сроки предоставления информации потребителю финансовых услуг (продуктов) об основных и дополнительных финансовых услугах (продуктов) .....	7
6. Особенности взаимодействия Общества (НФО) со сторонними НФО .....	8
7. Принципы взаимодействия Общества (НФО) и сторонних НФО с потребителями финансовых услуг (продуктов) .....	9
8. Правила взаимодействия Общество (НФО) и сторонних НФО с потребителями финансовых услуг (продуктов) при реализации основных и дополнительных финансовых услуг (продуктов).....	10
9. Недопустимость применения в отношении потребителя финансовых услуг (продуктов) мисселинга и иных недобросовестных практик .....	10
10. Требования к сотрудникам Общества (НФО), осуществляющих непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО .....	11
11. Порядок работы Общества (НФО) с обращениями потребителей финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО .....	12
12. Ответственность сотрудников Общества (НФО) .....	13
13. Заключительные положения .....	14

Настоящий стандарт продаж финансовых услуг некредитной финансовой организации (далее – Стандарт) разработан Обществом в соответствии с действующим законодательством, Уставом Общества, а также с учетом обобщения лучших практик финансовых организаций по продвижению, продаже и сопровождению услуг некредитных финансовых организаций.

Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов физических лиц, являющихся потребителями финансовых услуг, оказываемых некредитной финансовой организацией, и устанавливает требования, которыми Общество должно руководствоваться при осуществлении деятельности по продвижению, продаже и сопровождению таких финансовых услуг.

## **1. Общие положения**

1.1. Сфера применения Стандарта — Стандарт устанавливает требования, которыми Общество должно руководствоваться в процессе осуществления деятельности по оказанию финансовых услуг. К отношениям по осуществлению отдельных видов деятельности, для которых федеральными законами или правовыми актами Центрального банка Российской Федерации (Банка России) предусмотрены специальные условия их осуществления, положения Стандарта применяются в части, не противоречащей таким нормативным правовым актам, а также базовым и внутренним стандартам саморегулируемой организации, членом которой является Некредитная финансовая организация.

1.2. НФО доводит текст Стандарта до сведения потребителей финансовых услуг (продуктов) в том числе иных НФО и других заинтересованных лиц в устной, бумажной или электронной форме, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При этом размещение указанной информации на официальном сайте не исключает предоставление потребителю финансовых услуг (продуктов) в том числе иных НФО указанной информации по его запросу в удобной для него форме при личном взаимодействии.

1.3. Стандарт принят в целях:

- 1) обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов потребителей основных и дополнительных финансовых услуг, оказываемых Некредитной финансовой организацией;
- 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия с потребителями финансовых услуг;
- 3) повышения информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности потребителей финансовых услуг о деятельности финансовых организаций и о содержании финансовых услуг;
- 4) повышения качества финансовых услуг;
- 5) формирования и поддержания положительного имиджа некредитных финансовых организаций, обеспечения доверия населения к финансовой системе Российской Федерации.

1.4. Для целей Стандарта используются следующие основные понятия:

- 1) некредитная финансовая организация (далее – НФО или Общество) – финансовая организация, утвердившая настоящий документ, не являющаяся банком либо небанковской кредитной организацией, и оказывающая финансовые услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации (в частности, Федеральным законом от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»), учредительными документами НФО и специальными разрешениями Центрального банка Российской Федерации (Банка России). Общество в контексте данного Стандарта реализации финансовых инструментов и услуг употребляется как НФО, принимающая настоящий Стандарт, предоставляющая кроме собственных

финансовых услуг (продуктов) дополнительные финансовые услуги (продукты) сторонних НФО;

2) финансовая услуга – любой финансовый продукт, реализуемый потребителям финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и учредительными документами Общества (НФО);

3) информация об основной и дополнительной финансовых услугах (продуктах) в том числе и иных НФО – любые сведения о финансовых услугах (продуктах), предоставляемых Обществом (НФО), которые подлежат раскрытию потребителю услуг (продуктов) в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, внутренними документами Общества (НФО), а также требованиями настоящего Стандарта;

4) потребитель финансовых услуг – физическое лицо, обратившееся в некредитную финансовую организацию с намерением заключить договор оказания финансовых услуг, либо физическое лицо, заключившее договор оказания финансовых услуг, либо физическое лицо, получившее финансовую услугу, и (или) выгодоприобретатель по договору оказания финансовых услуг;

5) риск – вероятность возникновения у потребителя финансовой услуги непредвиденных потерь взамен ожидаемого дохода или иной выгоды в связи с приобретением основной и/или дополнительной финансовых услуг, а также в связи с иными неблагоприятными обстоятельствами экономического характера;

6) обращение (жалоба) – направленная в Общество (НФО) потребителем основных и/или дополнительных финансовых услуг (продуктов) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа требование о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, связанных с деятельностью Общества (НФО) по оказанию основных и дополнительных финансовых услуг;

7) мисселинг – недобросовестная практика Обществом (НФО) продаж потребителям финансовых услуг (продуктов) в том числе и сторонних НФО, выражающаяся в непредоставлении полной, прозрачной и ясной информации об условиях основной и дополнительной финансовой услуг и характере основного и дополнительного финансового продукта, а также о сопутствующих им рисках, их стоимости и иных существенных условиях.

## **2. Правила предоставления Обществом (НФО) информации об основной и дополнительной финансовых услугах (продуктах) потребителю финансовых услуг (продуктов)**

2.1. Информация об основной и дополнительной финансовых услуг (продуктов) должна быть:

достоверной, т.е. соответствовать действующим условиям основной и дополнительной финансовых услуг (продуктов) на дату их предоставления потребителю финансовых услуг (продуктов);

полной, т.е. содержать всю необходимую информацию об основной и дополнительной финансовых услуг (продуктов), которую Общество (НФО) или должны предоставить потребителю финансовых услуг (продуктов) в соответствии с требованиями НФО, действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России;

достаточной, т.е. позволяющей потребителю финансовых услуг (продуктов) оценить, является ли предложенные ему финансовые услуги (продукты) подходящие, исходя из его потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей финансовых услуг (продуктов), результаты которых он получит, включая последствия неисполнения обязательств сторонами;

конкретной, т.е. не содержать двусмысленных выражений;

понятной, т.е. содержащей соответствующие пояснения в случае использования в тексте, предоставляемом потребителю финансовых услуг (продуктов), специальной финансовой терминологии, допускающей искажение смысла информации или иным образом допускающей неоднозначное толкование свойств основных и дополнительных финансовых услуг (продуктов);

доступной, т.е. обеспечивающей недискриминационный характер доступа к информации потребителей финансовых услуг (продуктов) на равных правах и в равном объеме, а также в форме, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России;

бесплатной.

2.2. Не допускается предоставление потребителю финансовых услуг (продуктов) информации, не соответствующей указанным требованиям, а также ложной и искаженной.

2.3. Не допускается требование совершения дополнительных действий от потребителя финансовых услуг (продуктов) при получении информации об основной и дополнительной финансовых услуг (продуктов), не предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

### **3. Информация, предоставляемая потребителю основных и дополнительных финансовых услуг (продуктов) Общества (НФО)**

3.1. Способами, указанными в п. 1.2 настоящего Стандарта, Общество (НФО) размещает следующую информацию:

1) о наличии у Общества (НФО) соглашения с одной или с несколькими НФО, а также о пределах полномочий Общества (НФО) по соглашению с НФО при оказании финансовых услуг (продуктов) от имени сторонних НФО;

2) о собственных услугах (продуктах) Общества (НФО), а также об услугах НФО, от имени которых Общество (НФО) заключает договоры, а в случае, если Общество (НФО) имеет соглашения с несколькими НФО, Общество (НФО) размещает информацию о финансовых услугах (продуктах) сторонних НФО с учетом вида услуги с тем, чтобы потребитель финансовых услуг (продуктов) мог принять обоснованное решение о выборе дополнительных финансовых услуг (продуктов) сторонних НФО и о заключении договора с ними через Общество (НФО). Если Общество (НФО) реализует финансовые услуги (продукты) нескольких НФО, включая собственные, которые являются основными по отношению к финансовым услугам, реализуемым Обществом (НФО) от своего имени по соглашению со сторонними НФО. Указанная в настоящем пункте информация предоставляется на основании и в соответствии с собственными внутренними документами Общества (НФО), а также документами, которые Обществу (НФО) предоставлены соответствующей стороной НФО, чью финансовую услугу (продукт) реализует Общество (НФО);

3) контакты Общества (НФО), в том числе ссылку на собственный официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также сайт в сети «Интернет» каждой стороной НФО, с которой у Общества (НФО) заключено соглашение;

4) правила, программы, а также другие материалы, при условии, что данные материалы не составляют коммерческую или иную охраняемую законом тайну.

3.2. По требованию потребителя финансовых услуг (продуктов) Общество (НФО) обязано передать ему заверенную копию доверенности на сотрудника, который имеет полномочия на заключение договоров от имени стороны НФО, с которой у Общества (НФО) действует соглашение, либо на лицо, которое от имени стороны НФО, с которой у Общества (НФО) действует соглашение, подписало договор с потребителем финансовых услуг (продуктов).

3.3. В случае если наименование Общества (НФО) созвучно с наименованием иных финансовых организаций, Общество (НФО) дополнительно информирует потребителя финансовых услуг (продуктов) Общества (НФО) о том, что Общество (НФО) и соответствующая некредитная финансовая организация со созвучным наименованием, являются разными субъектами с самостоятельной ответственностью, не отвечающими по обязательствам друг друга. Данная информация доводится до сведения получателя финансовых услуг (продуктов) при условии объективного наличия у него непонимания различий между организациями.

3.4. Общество (НФО) предоставляет информацию о способах внесудебного разрешения спора, а именно о праве потребителя финансовых услуг (продуктов) на обращение при возникновении спорных ситуаций по получаемых финансовых услуг (продуктов) с претензией в Общество (НФО), в том числе через Общество (НФО), в случае если последнее заключало договор от имени сторонней НФО (в случае, если данный процесс взаимодействия предусмотрен соглашением между некредитными финансовыми организациями), с заявлением к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг, в Банк России и Роспотребнадзор. В этих целях потребителю финансовых услуг (продуктов) предоставляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и официальном сайте Общества (НФО). Потребителю финансовых услуг (продуктов) предоставляется информация о том, что в случае невозможности внесудебного урегулирования спора он вправе обратиться за защитой нарушенных прав в суд в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.5. Общество (НФО) информирует клиента о праве на отказ от дополнительных финансовых услуг (продуктов) и расторжение договора с Обществом (НФО) при условии соблюдения определенного порядка с учетом особенностей конкретных финансовых услуг (продуктов), установленных действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

3.6. Требования о предоставлении информации, предусмотренной настоящим разделом Стандарта, распространяются на филиалы и иные обособленные подразделения, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации имеют право осуществлять реализацию финансовых услуг (продуктов).

#### **4. Особенности предоставления информации Обществом (НФО) потребителю финансовых услуг (продуктов) об оказываемых дополнительных финансовых услугах (продуктах) сторонней НФО по соглашению с Обществом (НФО)**

4.1. Общество (НФО) при оказании основных и дополнительных финансовых услуг (продуктов) предоставляет потребителю финансовых услуг (продуктов) информацию, указанную в разделе 3 настоящего Стандарта, с учетом особенностей, указанных в настоящем разделе:

1) финансовые услуги (продукты) сторонней НФО, оказываемые от имени Общества (НФО), является дополнительной услугой (продуктом) по отношению к основной финансовой услуге Общества (НФО), в связи с чем потребитель финансовых услуг (продуктов) сторонней НФО вправе отказаться от дополнительных финансовых услуг (продуктов);

2) оказание основных финансовых услуг (продуктов) Обществом (НФО) не обуславливается приобретением дополнительных финансовых услуг (продуктов) сторонней НФО;

3) в заявлении о предоставлении финансовых услуг (продуктов) Обществом (НФО) или ином документе потребитель финансовых услуг (продуктов) сторонней НФО может отказаться от дополнительных финансовых услуг (продуктов) либо дать

согласие на их получение, в том числе путем получения дополнительных финансовых услуг (продуктов) от Общества (НФО);

4) в случае использования заранее подготовленной формы такого заявления или иного документа Общества (НФО) в нем должна быть указана информация о возможности потребителя финансовых услуг (продуктов) сторонней НФО отказаться от дополнительных финансовых услуг (продуктов), а только затем – предоставить согласие на их получение;

5) заявление или иной документ, содержащий заранее проставленную отметку о согласии потребителя финансовых услуг (продуктов) Общества (НФО) или сторонней НФО на получение дополнительных финансовых услуг (продуктов) либо условие договора о том, что дополнительные финансовые услуги (продукты) предоставляются без согласия потребителя финансовых услуг (продуктов), является неправомерным;

6) отказ от дополнительных финансовых услуг (продуктов) и расторжение договора со сторонней НФО должны осуществляться в определенном порядке с учетом особенностей конкретной финансовой услуги (продукта), установленных действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России;

7) расчет суммы, подлежащей возврату потребителю финансовых услуг (продуктов) при отказе потребителя финансовых услуг (продуктов) от дополнительных финансовых услуг (продуктов), должен быть доступным как на преддоговорной стадии, так и после заключения договора. Метод расчета должен быть понятным для потребителя финансовых услуг (продуктов).

4.2. Общество (НФО) предоставляет потребителю финансовых услуг (продуктов) информацию о рисках, связанных с получением дополнительных финансовых услуг (продуктов), в том числе о том, что:

1) дополнительные финансовые услуги (продукты) носят долгосрочный характер, потребитель финансовых услуг (продуктов) должен будет нести финансовые расходы по оплате их предоставления на весь срок действия основных финансовых услуг (продуктов) Общества (НФО) (для долгосрочных договоров, если оплата вносится поэтапно);

2) возврат потребителю финансовых услуг (продуктов) денежных средств, уплаченных за предоставления дополнительных финансовых услуг, в случае досрочного исполнения обязательств или в других случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России, может быть не предусмотрен договором, что может привести к невозможности возврата внесенной платы;

3) при отказе от дополнительных финансовых услуг (продуктов) в период действия основных финансовых услуг (продуктов) Общества (НФО) для потребителя финансовых услуг (продуктов) могут наступить неблагоприятные последствия (досрочное исполнение обязательства, увеличение платы, уплата неустойки и т.д.).

## **5. Порядок и сроки предоставления информации потребителю финансовых услуг (продуктов) об основных и дополнительных финансовых услугах (продуктах)**

5.1. В зависимости от этапа предоставления информации, а также с учетом вида основных и дополнительных финансовых услуг (продуктов), информация об основных и дополнительных финансовых услугах (продуктах) предоставляется потребителю финансовых услуг (продуктов) путем размещения на официальном сайте Общества (НФО), на бумажном носителе, в местах оказания финансовых услуг (продуктов).

Информация о финансовых услугах (продуктах) может предоставляться одновременно несколькими способами, включая передачу информации устно.

5.2. Информация, предоставляемая о финансовых услугах (продуктах), при заключении договора должна быть изложена:

на русском языке;  
хорошо читаемым шрифтом в соответствии с Санитарными правилами и нормативами «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03»;

с одинаковой степенью доступности для понимания всех блоков информации.

5.3. Официальный сайт Общества (НФО) должен содержать раздел, описывающий структуру сайта, который позволяет в доступной форме определить местонахождение каждой страницы официального сайта в этой структуре. Информация, размещаемая на официальном сайте Общества (НФО), должна отвечать следующим требованиям:

быть доступной круглосуточно потребителю финансовых услуг (продуктов);

не быть зашифрованной и защищенной от доступа средствами, не позволяющими осуществить ознакомление потребителем финансовых услуг (продуктов) с ее содержанием без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение.

Общество (НФО) должно обеспечить наличие специальной версии официального сайта для слабовидящих.

5.4. Сроки и последовательность предоставления информации о финансовых услугах (продуктах) определяются соглашением сторон о предоставлении финансовых услуг (продуктов), если иное не предусмотрено настоящим Стандартом.

5.5. Информация о финансовых услугах (продуктах) должна предоставляться в сроки, предусмотренные требованиями НФО, действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России.

5.6. Информация, указанная в разделах 3-5 настоящего Стандарта, предоставляется до заключения договора о предоставлении финансовых услуг (продуктов).

## **6. Особенности взаимодействия Общества (НФО) со сторонними НФО**

6.1. Общество (НФО) обязано включать в соглашение со сторонними НФО положения, обязывающие ее соблюдать требования настоящего стандарта.

6.2. Общество (НФО) не вправе включать в текст заключаемых со сторонними НФО соглашений нормы, приводящие к ограничению конкуренции на рынке финансовых услуг, навязыванию потребителю финансовых услуг (продуктов) сторонних НФО условий, невыгодных для него.

6.3. Общество (НФО) обязано до момента продажи дополнительных финансовых услуг (продуктов) сторонних НФО получить от сторонних НФО информацию о их правовом положении, имеющихся разрешениях (лицензиях), членстве в саморегулируемых организациях, прочую необходимую информацию и правоустанавливающие документы, точные сведения о реализуемых дополнительных финансовых услугах (продуктах), а также сведения об иных особенностях выполнения своих функций представителем, предусмотренных настоящим Стандартом.

6.4. Заключаемые со сторонней НФО соглашения Обществом (НФО) не должны предусматривать возможности Обществом (НФО) обуславливать приобретение одних финансовых услуг (продуктов) обязательным приобретением других финансовых услуг (продуктов) в заключаемых с потребителями финансовых услуг (продуктов) договорах.

6.5. В целях недопущения двоякого понимания сущности реализуемых финансовых услуг (продуктов) Общество (НФО) обязано обеспечить получение от сторонней НФО соответствующего инструктажа (обучения) руководителей и/или сотрудников, осуществляющих взаимодействие с потребителями финансовых услуг (продуктов), а также получение ими всей необходимой информации о финансовых услугах (продуктах).

6.6. Заключаемые Обществом (НФО) со сторонней НФО соглашения должны включать право Общества (НФО) полагаться на достоверность, полноту и актуальность

информации и документов, поступающих от сторонней НФО для заключения договоров с потребителями финансовых услуг (продуктов).

6.7. Общество (НФО) должно принять меры, направленные на внесение в соглашение со сторонней НФО положений, предусматривающих полномочия Общества (НФО) на получение от потребителей финансовых услуг (продуктов) уведомлений об отказе от дополнительных финансовых услуг (продуктов), а также иных юридически значимых сообщений.

6.8. В случае получения Обществом (НФО) от сторонней НФО типовых сценариев (инструкций) по взаимодействию с физическими лицами в рамках продажи финансовых услуг (продуктов) сторонней НФО Общество (НФО) обязано использовать указанные типовые сценарии (инструкции) при осуществлении продажи соответствующих финансовых услуг (продуктов) сторонней НФО.

6.9. Общество (НФО) с момента принятия решения о выполнении требований настоящего Стандарта должно принять меры по приведению ранее заключенных со сторонней НФО соглашений в соответствие с требованиями настоящего раздела.

## **7. Принципы взаимодействия Общества (НФО) и сторонних НФО с потребителями финансовых услуг (продуктов)**

7.1. Основным принципом взаимодействия с потребителями финансовых услуг (продуктов) является принцип недопущения недобросовестных практик продаж финансовых услуг (продуктов).

7.2. При реализации основных и дополнительных финансовых услуг (продуктов) должны действовать честно, добросовестно, разумно и профессионально.

7.3. В соответствии с принципом информационной доступности потребители финансовых услуг (продуктов) надлежащим образом информируются о том, что исполнителем приобретаемых (приобретенных) финансовых услуг (продукта) являются Общество (НФО) или сторонние НФО в зависимости от того является финансовая услуга (продукт) основной или дополнительной, а также о существенных условиях приобретаемых финансовых услуг (продукта), особенностях взаимодействия между Обществом (НФО) и иными НФО в части их реализации.

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

7.5. В соответствии с принципом территориальной доступности потребителям финансовых услуг (продуктов) гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от места их нахождения (проживания).

7.6. Потребителям финансовых услуг (продуктов) Обществом (НФО) гарантируется объективное и непредвзятое рассмотрение их обращений и жалоб в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и внутренними документами Общества (НФО).

7.7. Взаимодействие с потребителем финансовых услуг (продуктов) осуществляется Обществом (НФО) и сторонними НФО на основании принципа защиты персональных данных, согласно которому полученная от потребителя финансовых услуг (продуктов) НФО информация не подлежит разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7.8. Для осуществления взаимодействия с потребителями финансовых услуг (продуктов) Общество (НФО) обеспечивает наличие квалифицированных

специалистов, обладающих необходимыми знаниями и умениями, ответственных за взаимодействие с потребителями финансовых услуг (продуктов) и организацию потребительского обслуживания.

#### **8. Правила взаимодействия Общества (НФО) и сторонних НФО с потребителями финансовых услуг (продуктов) при реализации основных и дополнительных финансовых услуг (продуктов)**

8.1. В рамках реализации финансовых услуг (продуктов) Общество (НФО) должно обеспечивать доведение до потребителя финансовых услуг (продуктов) информации о содержании, существенных условиях, правовых особенностях и прочих аспектах реализуемых ему услуг, ограничивать реализуемую основную финансовую услугу (продукт) Общества (НФО) от дополнительной, выявлять и объяснять потребителю финансовых услуг (продуктов) схожие черты и различия в данных продуктах, преимущества каждого из них и риски, связанные с их использованием.

8.2. Заключаемые с потребителями финансовых услуг (продуктов) договоры не должны содержать положений, в соответствии с которыми предоставление финансовых услуг (продуктов) поставлено в зависимость от заключения иных договоров с Обществом (НФО), не являющихся для потребителя финансовых услуг (продуктов) необходимыми.

8.3. В рамках реализации финансовых услуг (продуктов) Общество (НФО) не вправе взимать вознаграждение за исполнение обязанностей, возложенных на нее нормативно-правовыми актами Российской Федерации; за реализацию финансовых услуг (продуктов), не создающих для потребителя финансовых услуг (продуктов) какого-либо полезного эффекта, и/или не образующего самостоятельной ценности и/или в результате предоставления которых не создается отдельное имущественное благо для потребителя финансовых услуг (продуктов).

8.4. В случае, если действующее законодательство о защите прав потребителей предусматривает право потребителя финансовых услуг (продуктов) отказаться от дополнительных финансовых услуг (продуктов) либо приобретения продуктов, Общество (НФО) должно ознакомить потребителя финансовых услуг (продуктов) с принадлежащим ему правом.

#### **9. Недопустимость применения в отношении потребителя финансовых услуг (продуктов) мисселинга и иных недобросовестных практик**

9.1 В рамках взаимодействия с потребителями финансовых услуг (продуктов) Общество (НФО) и сторонние НФО обязаны исключить возможность применения в отношении потребителя финансовых услуг (продуктов) мисселинга, а также любых иных недобросовестных практик, в том числе:

- сокрытие информации или предоставление недостоверной, неактуальной информации;

- совершение сделки без требующегося в силу законодательства Российской Федерации или внутренних документов НФО одобрения соответствующих органов НФО;

- уклонение от передачи потребителю необходимых документов;

- заключение договоров без учета известной НФО информации, имеющей значение в данной ситуации;

- непринятие мер, направленных на получение необходимой и достаточной для деловой практики при сходных обстоятельствах информации;

- убеждение потребителя финансовых услуг (продуктов) в обязательности заключения договоров или использования платных услуг третьих лиц, либо подписания потребителем финансовых услуг (продуктов) дополнительных документов или

договоров, которые не являются необходимым элементом приобретаемой финансовой услуги (продукта);

введение потребителя финансовых услуг (продуктов) в заблуждение относительно сущности приобретаемых финансовых услуг (продуктов), особенностей и присущих им рисков, а именно:

- применение в рамках устных рекомендаций, а также предлагаемых потребителю финансовых услуг (продуктов) информационных материалов искаженного названия приобретаемых финансовых услуг (продуктов);
- предложение потребителю финансовых услуг (продуктов) самостоятельно осуществлять поиск необходимой информации и стандартных форм документации, в том числе путем обращения к различным сайтам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- воспрепятствование реализации потребителем финансовых услуг (продуктов) права на отказ от приобретения дополнительных финансовых продуктов или услуг, в том числе путем формирования негативных прогнозов относительно невозможности заключения с данной НФО гражданско-правовых договоров в будущем;
- совершение в отношении потребителя финансовых услуг (продуктов) каких-либо действий, направленных на заключение, изменение или расторжение гражданско-правовых договоров с их участием без соответствующего волеизъявления самого потребителя финансовых услуг (продуктов).

#### **10. Требования к сотрудникам Общества (НФО), осуществляющих непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО**

10.1. В рамках реализации финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО применяют следующие стандарты обслуживания потребителей финансовых услуг (продуктов):

- знание реализуемых финансовых услуг (продуктов) в том числе и сторонних НФО, готовность предоставить потребителям финансовых услуг (продуктов) исчерпывающую консультацию по любым из реализуемых финансовых услуг (продуктов) в том числе и сторонних НФО;
- умение гармонично сочетать в своей работе качественное обслуживание потребителей финансовых услуг (продуктов) и умение ориентироваться в нестандартной ситуации, гибкость и терпение в общении с потребителем финансовых услуг (продуктов), индивидуальный подход;
- открытое и доброжелательное общение с потребителем финансовых услуг (продуктов), направленное на эффективную продажу финансовых услуг (продуктов).

10.2. При взаимодействии с потребителем финансовых услуг (продуктов) сотрудники Общества (НФО) обязаны:

- оперативно и качественно обслуживать потребителя финансовых услуг (продуктов);
- общаться с потребителем финансовых услуг (продуктов) предупредительно, тактично, вежливо, доброжелательно, спокойно, стремиться обеспечить для него максимальный эмоциональный комфорт;
- уважать точку зрения потребителя финансовых услуг (продуктов) вне зависимости от того, разделяет он ее или нет;
- использовать сложные профессиональные термины в меру и только в тех случаях, когда сотрудник Общества (НФО), осуществляющий непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг (продуктов), уверен в том, что потребитель финансовых услуг (продуктов) понимает его;
- разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и терминологию;

■ перепроверять правильность понимания потребителем финансовых услуг (продуктов) стороной НФО сказанного в случае, если у сотрудника Общества (НФО), осуществляющего непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг (продуктов), нет полной уверенности в том, что потребитель финансовых услуг (продуктов) иных НФО его правильно понял.

### **11. Порядок работы Общества (НФО) с обращениями потребителей финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО**

11.1. Общество (НФО) обязано в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», разместить для потребителей финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО информацию о порядке направления и рассмотрения их обращений (в том числе заявлений и жалоб).

11.2. При рассмотрении обращений Общество (НФО) руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность потребителей финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО о получении Обществом (НФО) их обращений, оперативное, обоснованное принятие решения по обозначенной потребителем финансовых услуг (продуктов) проблеме.

11.3. Деловая переписка Общества (НФО) с потребителем финансовых услуг (продуктов) осуществляется посредством почтовой связи, электронной почты, иными способами в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и внутренними правилами Общества (НФО) в зависимости от выбранного потребителем финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО способа.

11.4. Поступившие обращения потребителей финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО подлежат обязательной регистрации в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации и внутренними документами Общества (НФО).

11.5. Общество (НФО) может информировать потребителя финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО о поступлении его обращения (при поступлении обращения в бумажной форме такое информирование осуществляется по запросу потребителя финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО).

11.6. Общество (НФО) обязано принять решение по полученному им обращению. Если ответственное за обращение лицо полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит ответ потребителю финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО, в котором приводятся разъяснения, какие действия принимаются Обществом (НФО) по обращению и какие действия должен принять потребитель финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО (если они необходимы).

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

11.8. Ответ на обращение потребителя финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО Общество (НФО) направляет по предоставленному им адресу, либо вручает потребителю финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО лично в офисе Общества (НФО), либо направляет иным способом в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и внутренними правилами Общества (НФО) в зависимости от выбранного потребителем финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО способа.

11.9. Ответ Общества (НФО) на запрос потребителя финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО рекомендуется составлять из двух частей:

описательной части, в которой указывается краткое содержание полученного обращения, а также приводятся факты, причины, основания и цели составления

документа; при необходимости в описательной части устанавливается взаимосвязь с нормативной документацией по данному вопросу;

результативной части, содержащей непосредственный ответ на полученный запрос либо решение по обращению потребителя финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО.

11.10. Ответ потребителю финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО не должен содержать сведений, отражающих внутренние, в том числе организационные, проблемы Общества (НФО) или иных НФО (отсутствие финансовых средств, кадров и прочее), неконкретные и неопределенные сроки либо сроки решения проблем потребителя финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО, превышающие нормативную длительность разрешения его вопроса.

11.11. Ответ подписывается должностным лицом Общества (НФО), имеющим соответствующие полномочия. Подпись должна идентифицировать сотрудника Общества (НФО) (ФИО, должность) и содержать данные об альтернативных каналах связи в том числе с использованием средств подвижной радиотелефонной связи.

## **12. Ответственность сотрудников Общества (НФО)**

12.1. Для обеспечения надлежащего качества взаимодействия сотрудников Общества (НФО) с потребителями финансовых услуг (продуктов) в рамках получения финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО Общество (НФО) назначает ответственное лицо за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг (продуктов) и достаточности реализуемых Обществом (НФО) мер по недопущению недобросовестных практик, в том числе мисселинга лицо, являющееся единоличным исполнительным органом Общества (НФО). В Обществе (НФО) данные функции возлагаются на единоличный исполнительный орган.

12.2. Единоличный исполнительный орган Общества (НФО) не вмешивается (без всяких на то причин) в повседневную деятельность рядовых сотрудников Общества (НФО), которые в свою очередь на регулярной основе информируют его по всем важным аспектам деятельности Общества (НФО) в том числе о наличии ситуаций, которые нарушают правила настоящего Стандарта и/или выходят за рамки норм этики и морали в ходе взаимодействия последних с потребителями финансовых услуг (продуктов) в том числе и иных НФО, руководствуясь в первую очередь внутренними убеждениями основанными на принципах морали и этики как в профессиональном так и в общем значении указанных категорий.

12.3. За нарушения правил настоящего Стандарта к сотрудникам Общества (НФО) применяются меры дисциплинарного взыскания, определенные трудовым законодательством Российской Федерации. Кроме дисциплинарных взысканий единоличный исполнительный орган с сотрудниками Общества (НФО) проводится беседа единоличным исполнительным органом Общества (НФО) с целью определения профессиональной пригодности сотрудника. В случаях необходимости единоличный исполнительный орган Общества (НФО) направляет сотрудников, нарушивших правила настоящего Стандарта на курсы повышения квалификации.

12.4. Единоличным исполнительным органом Общества (НФО) личное рассматриваются и анализируются результаты соответствующих контрольных процедур. Совокупность контрольных процедур подвергается анализу со стороны единоличным исполнительным органом не менее одного раза в шесть месяцев. В случае необходимости распоряжением единоличного исполнительного органа Общества (НФО) принимаются дополнительные меры, направленные на недопущение возникновения недобросовестных практик в Обществе (НФО).

### **13. Заключительные положения**

13.1. Настоящий Стандарт вступает в силу с 1 июля 2020 года.