

**Порядок
проведения проверки кредитных финансовых организаций в сфере
защиты прав потребителей финансовых услуг**

Порядок проведения проверки кредитных финансовых организаций в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг (далее - Порядок) регламентирует процесс проверки соблюдения защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг в кредитных финансовых организациях согласно законодательству при проведении проверок, осуществляемых в соответствии с Порядком проведения проверки кредитных финансовых организаций, подведения итогов и представления результатов, утверждённым Постановлением Правления Национального банка Таджикистана от 30.01.2014г., №13 (далее - проверка), и устанавливает круг действий уполномоченных на проведение проверки работников Управления защиты прав потребителей финансовых услуг Национального банка Таджикистана в процессе проведения проверки, и специальные требования к проведению проверок, последовательности в сроках проведения проверок, обобщению и предоставлению их результатов.

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Проверка осуществляется уполномоченными работниками ответственного структурного подразделения Национального банка Таджикистана - Управления защиты прав потребителей финансовых услуг (далее - Управление) в составе проверяющей группы Национального банка Таджикистана или при необходимости осуществляется самостоятельно.

2. Основной целью проверки является:

- контроль соблюдения банковского законодательства Республики Таджикистан, нормативных правовых актов Национального банка Таджикистана и других нормативных правовых актов Республики Таджикистан в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг кредитными финансовыми организациями;

- выявление возможных рисков и обеспечение необходимого уровня защиты интересов потребителей финансовых услуг, возникших в результате деятельности кредитных финансовых организаций, которые касаются

нарушения прав потребителей финансовых услуг и оценки их возможного влияния на деятельность кредитных финансовых организаций;

- укрепление доверия потребителей финансовых услуг к банковской системе.

ГЛАВА 2. НАПРАВЛЕНИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ

3. Проверка включает следующие направления на предмет соответствия законодательству:

- проверку раскрытия информации по предоставляемым финансовым услугам;

- проверку качества обслуживания потребителей финансовых услуг;

- проверку процесса рассмотрения жалоб и споров;

- проверку соблюдения требований относительно публикуемых сведений кредитных финансовых организаций;

- проверку процесса внутреннего контроля кредитных финансовых организаций по соблюдению законодательства о защите финансовых услуг.

4. Процесс проверки раскрытия информации по предоставляемым финансовым услугам включает:

- проверку раскрытия информации об услугах банковской системы потребителям финансовых услуг;

- проверку наименований финансовых услуг, условий (правил) и порядка их изменений;

- проверку расценок по услугам, предоставляемым кредитными финансовыми организациями (в том числе комиссионных вознаграждений и прочих платежей), процессов их формирования, условий и порядка их изменения;

- проверку каждого вида договора, заключаемого по предоставляемым услугам, его содержания и включенных в него сведений.

5. Проверка качества обслуживания потребителей финансовых услуг включает:

- проверку порядка, условий и форм поддержания связи с потребителями финансовых услуг;

- проверку информации, предоставляемой потребителям финансовых услуг непосредственно при их обслуживании, проверку принципов предоставления такой информации;

- проверку квалификации обслуживающего персонала;

- проверку соблюдения обязательных действий, которые осуществляются персоналом кредитных финансовых организаций при осуществлении банковских операций с потребителями;

- проверку прочих вопросов, связанных с предоставлением услуг.

6. Проверка процесса рассмотрения жалоб и споров включает:

- проверку процесса приема жалоб;

- проверку процесса разрешения жалоб и споров;

- проверку процесса извещения потребителей финансовых услуг о результатах разрешения жалоб и споров;

- проверку регистрации и учета жалоб и споров.

7. Проверка соблюдения требований о публикуемых сведениях кредитными финансовыми организациями включает:

- проверку достоверности публикуемых сведений (информационных справочников, брошюр, буклетов, листовок, размещенных на афишах, проспектах, плакатах, объявлениях, световых щитах и прочих технических средствах) об услугах, предоставленных со стороны кредитной финансовой организации;

- проверку информации, публикуемой в электронных средствах массовой информации (интернет-сайтах, социальных сетях);

- проверку достоверности прочей информации, предназначенной для широкой общественности;

- выявление случаев предоставления потребителям финансовых услуг ложной информации.

8. Проверка процесса внутреннего контроля кредитных финансовых организаций за соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг на практике и в хозяйственной деятельности включает:

- проверку наличия соответствующих политик и процедур (процессов);

- проверку надлежащего применения политик и процедур (процессов) с целью выяснения их соответствия практической деятельности кредитных финансовых организаций.

9. Проверки, указанные в пунктах 3-8 настоящего Порядка, осуществляются с целью:

- выявления нарушения прав потребителей финансовых услуг, возникающих в результате практической деятельности кредитных финансовых организаций, с точки зрения соблюдения действующих законов и сохранения доверия к банковской системе, а также оценки их возможного влияния на деятельность кредитных финансовых организаций;

- проверки соответствия фактической деятельности кредитных финансовых организаций требованиям законодательства и других нормативных правовых актов сферы защиты интересов потребителей финансовых услуг.

10. Проверки проводятся Управлением в рамках ежегодных проверок кредитных финансовых организаций совместно с сотрудниками других структурных подразделений Национального банка Таджикистана (плановые проверки) или при необходимости, внеплановые (тематические) непосредственно проводимые Управлением.

11. Плановая проверка кредитных финансовых организаций проводится не менее одного раза в течение одного года со стороны уполномоченных представителей (сотрудников) Управления.

12. Внеплановая (тематическая) проверка проводится по поручению Председателя Национального банка Таджикистана или его заместителя, курирующего управления, в следующих случаях:

- на основе анализа обращений потребителей финансовых услуг, поступающих в Национальный банк Таджикистана;
- по поручению руководства Национального банка Таджикистана;
- на основании запроса правоохранительных органов.

ГЛАВА 3. ОСОБИЕ ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРОВЕРКИ

13. Подготовка к проведению проверок кредитных финансовых организаций осуществляется на основе информации, имеющейся в Национальном банке Таджикистана для уточнения вопросов, подлежащих проверке, проверяемого периода и определения объема выборки документов (информации), необходимых для проведения проверок.

14. Для организации и осуществления процесса проверки используются следующая информация и документы:

- организационно-административная документация, инструкции, правила, положения, регламенты и другие внутренние документы кредитных финансовых организаций;
- сведения, опубликованные кредитными финансовыми организациями (интернет-сайты, ссылки в социальных сетях, печатные материалы, брошюры, буклеты и т.д.);
- список договоров с лицами, взаимосвязанными с кредитной финансовой организацией и её сотрудниками, включая их условия;
- отчёты, опубликованные кредитными финансовыми организациями;
- типичные примеры заключаемых между кредитной финансовой организацией и потребителями финансовых услуг сделок и договоров (кредитных, исламского финансирования, сберегательных/ депозитных/ исламского депозитного договора и прочих);
- правила, утвержденные для услуг, предоставляемых кредитной финансовой организацией;
- письменная корреспонденция между Национальным банком Таджикистана и проверяемой кредитной финансовой организацией после её комплексной проверки, в частности документы, касающиеся существующих на данный момент проблем в организации и путей их решения, а также срочные исправительные меры и меры воздействия, применяемые Национальным банком Таджикистана;
- результаты последней и предшествующих ей проверок кредитной финансовой организации в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, а также результаты выполнения рекомендаций, представленных после завершения последней проверки;
- сведения об устранении случаев правонарушений и недостатков, выявленных в ходе предшествующих проверок;
- жалобы, направленные в адрес кредитной финансовой организации после ее последней проверки, также в адрес Национального банка Таджикистана;
- другие документы, представляющие важность для проверяющих.

15. Проверяющие могут снимать копии с документов проверяемой кредитной финансовой организации.

16. При проведении проверки обеспечивается конфиденциальность информации, относящейся к государственной, банковской, коммерческой и иной тайне, а также информации, раскрытие которой запрещено законодательством.

17. После окончания проверки возвращаются все запрошенные в целях проверки документы и технические оборудования.

18. В ходе проверки кредитной финансовой организации осуществляется сбор информации, необходимой для осуществления функций регулирования и надзора над деятельностью кредитной финансовой организации в части соблюдения прав и интересов потребителей финансовых услуг. Информация, полученная в ходе проверки, является основой для составления оценки и выводов об общем состоянии, или об отдельных направлениях деятельности кредитной финансовой организации. Также информация об обстоятельствах, выявленных в деятельности организации, может стать обоснованием для применения мер, предусмотренных законодательством, включая:

- случаи несоблюдения законодательства, нормативных правовых актов и предписаний Национального банка Таджикистана, не предоставление информации, или предоставление неполной или недостоверной информации со стороны кредитных финансовых организаций;

- обстоятельства деятельности кредитных финансовых организаций, действия (бездействия) их работников или органов управления, не нарушающие законодательство Республики Таджикистан, нормативно-правовые акты Национального банка Таджикистана, но отрицательно влияющие, либо способные оказать отрицательное влияние на права потребителей финансовых услуг или создающие предпосылки для возникновения правонарушений и дополнительных рисков.

19. Проверка начинается с момента подачи поручения руководителю группы проверки согласно типовой форме Приложения №1 Порядка проведения проверки кредитных финансовых организаций, обобщения и предоставления её результатов, утвержденного Постановлением Правления Национального банка Таджикистана за №13, от 30.01.2014г. и заканчивается после предоставления акта проверки.

20. Срок проверки кредитных финансовых организаций в зависимости от количества её филиалов и структурных подразделений может быть установлен до 21 календарного дня. В исключительных случаях он может быть дополнительно продлён на 10 календарных дней.

ГЛАВА 4. ОСОБИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОВЕРКИ

21. Акт проверки является документом, содержащим информацию ограниченного доступа для третьих лиц, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Таджикистан и

нормативными правовыми актами Национального банка Таджикистана, который оформляется в двух экземплярах в случае проведения внеплановой (тематической проверки и в трех экземплярах при проведении плановой проверки согласно Приложению №1 настоящего Порядка, типовая форма которого утверждена. В акте проверки отражается реальная оценка кредитной финансовой организации в соответствии с законодательством Республики Таджикистан.

22. Акт проверки состоит из следующих частей:

- вводная часть;
- о раскрытии информации по предоставляемым финансовым услугам;
- об качестве обслуживания потребителей финансовых услуг;
- о процессе разрешения жалоб и споров;
- о соблюдении требований, предъявляемых к публикации сведений;
- о выявлении правонарушений и недостатков в части защиты прав потребителей финансовых услуг;
- заключения и предложения.

23. Вводная часть акта проверки включает следующие сведения:

- дата и номер поручения Национального банка Таджикистана о проведении проверки в кредитной финансовой организации;
- дата начала и окончания проверки;
- проверенные направления деятельности кредитной финансовой организации;
- подтверждение того факта, что результаты проверки были обсуждены с представителями кредитной финансовой организации (с указанием ФИО представителей, участвующих в этом обсуждении);
- напоминание о том, что сведения, содержащиеся в акте проверки, считаются банковской, служебной или коммерческой тайной, которая может быть передана третьим лицам исключительно на основании и в порядке, установленным законодательством;
- в случае, если в кредитной финансовой организации выявлены проблемы, отмечается, что она находится под особым контролем группы проверки.

24. В разделе акта проверки о раскрытия информации предоставляемых услугах подробно освещаются нарушения, проблемы и недостатки, выявленные в ходе проверки раскрытия информации условий, предоставляемых кредитной финансовой организацией услуг, форм договоров, а также включаемых в них сведений, причины их возникновения и влияние на состояние кредитной финансовой организации.

25. В разделе акта проверки о качестве обслуживания клиентов подробно освещаются нарушения, проблемы и недостатки, соответствие требованиям порядка коммуникации с клиентами, информация, непосредственно предоставляемая потребителям финансовых услуг, деловое поведение персонала и общий уровень обслуживания, причины их возникновения и влияние на текущее состояние организации.

26. В разделе акта проверки о процессе рассмотрения жалоб и разрешения споров подробно освещаются нарушения, проблемы и недостатки, выявленные в ходе приёма и рассмотрения жалоб и споров потребителей, пути их разрешения, принятие решения, сообщения потребителям об их результатах и в целом всего процесса рассмотрения жалоб, причины их возникновения и влияние на текущее состояние организации.

27. В разделе акта проверки о соблюдении требований к публикации сведений подробно освещаются нарушения, проблемы и недостатки, выявленные в ходе проверки достоверности информационных справочников, буклетов, брошюр, каталогов, плакатов, световых щитов и прочих технических средств, с помощью которых предоставляется информация потребителям финансовых услуг, а также причины их возникновения и влияние на состояние кредитной финансовой организации.

28. В разделе акта проверки о выявлении случаев нарушения и недостатков в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг представляются сведения о нарушении положений законов и других нормативных правовых актов Республики Таджикистан, обнаруженном в результате проверки, с указанием статьи и нарушенного пункта нормативного правового акта, даты допущенного нарушения и его описания.

В данном разделе акта проверки представляются все наиболее важные проблемы, слабые стороны кредитной финансовой организации, области с высоким уровнем риска и прочие недостатки, которые не являются нарушениями положений законов и прочих нормативных правовых актов, однако, по обоснованному мнению, проверяющей группы могут повредить интересам потребителей финансовых услуг. В случае отсутствия нарушений и недостатков в данном разделе акта проверки указывается “В результате проверки нарушения и недостатки обнаружены не были”.

29. В разделе акта проверки о заключении и предложениях обобщаются заключения, сделанные по результатам проверок, выявленные проблемы и недостатки, а также краткое изложение сложившейся в кредитной финансовой организации ситуации по линии делового поведения и защиты интересов потребителей.

В этом разделе указываются также основные предложения проверяющих, направленные на исправление существующих проблем, по принципу первоочередности в зависимости от степени их важности. Предложения проверяющих должны быть в первую очередь касаться слабых, уязвимых и проблематичных направлений деятельности кредитных финансовых организаций.

30. Все остальные заключения и предложения, не представленные в других разделах акта проверки, должны быть отражены в разделе заключения и предложения акта проверки.

Приложение №1 к Порядку проведения
проверки кредитных финансовых
организаций в сфере защиты прав
потребителей финансовых

**АКТ ПРОВЕРКИ КРЕДИТНОЙ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В СФЕРЕ
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (типовая форма)**

НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК ТАДЖИКИСТАНА

Для служебного пользования

Экземпляр № _____

АКТ

(официальное название кредитной финансовой организации)

Дата составления акта: "___" "_____" 20__ год,

Регистрационный номер (№) _____

Место составления акта: _____

Начало проверки: «___» «_____» 20__ г.

Завершение проверки: «___» _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен по результатам проверки _____ (официальное название кредитной финансовой организации), проведенной в соответствии с Поручением на проведение проверки № от « » __20__ г.

Акт проверки (вводная, аналитическая, заключительная части и все предложения, структура и содержание акта проверки определяются в соответствии с Порядком проведения проверки кредитных финансовых организаций в сфере защиты прав потребителей финансовых» и иными нормативно-правовыми актами Национального банка Таджикистана.

Приложения к акту проверки: на _____ листах.

(с указанием перечня прилагаемых документов (их копий))

Настоящий акт составлен в двух/трёх экземплярах, имеющих равную юридическую силу.

Проверяющий

(подпись)

(ФИО)

Национальный банк Таджикистана
(территориальное отделение Национального банка
Таджикистана)

С актом проверки кредитной финансовой организации, ее филиалов и структурных подразделений ознакомлен:

«__» _____ 20.. г.

Руководитель кредитной финансовой организации (филиала или её структурных подразделений)

М.П _____ (должность)

(ФИО)

(подпись)

Возражения по акту проверки на «__» прилагаются.

В случае проведения проверки кредитной финансовой организации, её филиалов и структурных подразделений по вопросам их деятельности, к акту могут прилагаться письменные объяснения ответственного работника кредитной финансовой организации, её филиала и структурных подразделений с указанием его фамилии, имени, отчества, должности, а также даты предоставления руководителю группы проверки.