

**«Утверждено»**  
постановлением Правления  
Национального банка Таджикистана  
от «26» октября 2020 г. за №141

## **ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ДИСТАНЦИОННОЙ ПРОВЕРКИ ОПУБЛИКОВАННОЙ ИНФОРМАЦИИ КРЕДИТНЫХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Порядок проведения дистанционной проверки опубликованной информации кредитных финансовых организаций (далее - Порядок) разработан с целью выявления фактов нарушений прав и интересов потребителей услуг кредитных финансовых организаций путем проведения проверки опубликованной ими информации, предназначен для служебного пользования Национальным банком Таджикистана и устанавливает процесс проведения дистанционных проверок (далее - проверка) кредитных финансовых организаций, последовательность сроков их проведения, обобщение и представление их результатов.

### **ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Задача проверки заключается в том, чтобы посредством систематического контроля, на ранней стадии, обнаруживать ситуации, угрожающие интересам и правам потребителей услуг кредитных финансовых организаций (далее потребителей), что является одной из систем раннего предупреждения.

2. Проверки представляют собой систематический процесс анализа деятельности кредитных финансовых организаций, проводимых Национальным банком Таджикистана на основе информации, раскрываемой/опубликованной кредитными финансовыми организациями потребителям посредством публичных информационных материалов, индивидуальных информационных материалов, а также на основе внутренних нормативных документов, полученных от кредитных финансовых организаций для проведения проверки на соответствие требованиям законов и прочих нормативных правовых актов, с целью выявления нарушений и рисков, ущемляющих права и интересы потребителей.

3. В ходе проверок:

- выявляются нарушения требований законов и других нормативных правовых актов со стороны кредитных финансовых организаций;
- рассматриваются причины нарушений;
- оцениваются последствия нарушений;

- принимаются необходимые меры для их устранения.

4. Своевременное и правильное выявление рисков, ущемляющих права и интересы потребителей, и определение задач по их предотвращению позволяют повысить общую эффективность надзора посредством рационального использования надзорных ресурсов и планирования проверок в кредитных финансовых организациях.

5. Настоящий Порядок формулирует необходимые и обязательные процессы проверок кредитных финансовых организаций и не исключает, что в ходе проведения проверок, возможно инициирование и проведение других дополнительных процессов. Уполномоченным подразделением Национального банка Таджикистана по проведению проверок является Управление защиты прав потребителей финансовых услуг (далее - Управление).

## **ГЛАВА 2. НАПРАВЛЕНИЯ, ПОДГОТОВКА И СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ ДИСТАНЦИОННЫХ ПРОВЕРОК**

6. Проверки осуществляются по следующим направлениям:

- проверка информации, опубликованной на официальном вебсайте и страницах кредитных финансовых организаций в социальных сетях;
- проверка информации в публичных и индивидуальных информационных материалах, опубликованных кредитными финансовыми организациями.

7. Проверка кредитных финансовых организаций проводится на основании ежегодного плана проведения проверок (далее - План проверки). План проверки разрабатывается со стороны Управления и после согласования с заместителем Председателя Национального банка - куратором Управления, утверждается Председателем Национального банка Таджикистана.

8. Проверки кредитных финансовых организаций проводятся Отделом по рассмотрению обращений и надзором финансовых организаций (далее - Отдел) Управления.

9. На основании Плана проверки Отдел разрабатывает для каждого направления, подлежащего проверке, программу (график) проверок, которая утверждается начальником Управления за пять дней до начала каждой проверки.

10. Вне программы проверок Управление может проводить целевые/тематические (по необходимости) проверки. В этом случае Отдел разрабатывает программу проведения целевой/тематической проверки, которая утверждается начальником Управления. Программа проведения

целевой/тематической проверки должна содержать сведения, предусмотренные в пунктах 14 и 15 настоящего Порядка.

11. Внеплановые проверки кредитных финансовых организаций осуществляются также по распоряжению руководства Национального банка Таджикистана.

12. В случае, если по окончании проверки становятся очевидными отклонения от первоначально утвержденной программы, проверяющий сотрудник предоставляет начальнику Отдела подробные пояснения о запланированном графике и отклонениях от него.

13. Проверяющие сотрудники, подготавливающие программу проверки, обязаны составить отчеты по проверкам, а также замечания и предложения.

14. Программа дистанционной проверки включает:

- обоснование необходимости проверки;
- источник проверяемой информации;
- цель и направления проверки;
- сроки проведения проверки;
- названия кредитных финансовых организаций;
- имена и фамилии проверяющих;
- прочую важную информацию.

15. В программу проверки включается также информация о том, сколько сотрудников и рабочих часов было выделено на проведение проверки по каждому направлению. Кроме этого, определяется первоочередность направлений проверки. Время, выделенное на проверку каждого направления, определяется исходя из опыта предыдущих проверок, цели проверок, количества проверяющих и так далее. Прогнозы о необходимом количестве часов для каждого направления проверки в дальнейшем должны сравниваться с фактическими результатами.

16. Программы проверки должны являться инструментом для осуществления контроля по проведению надзорных работ.

17. Проверка по каждому направлению начинается со сбора информации о кредитных финансовых организациях.

18. С целью проверки достоверности информации, чрезвычайную важность представляет также информация о кредитных финансовых организациях, полученная из любого другого источника. Сопоставление подобной информации может быть полезно с точки зрения выявления скрытых рисков.

19. С целью обеспечения эффективности и последовательности проверок, необходимо пользоваться также:

- сведениями, полученными из системы лицензирования Национального банка Таджикистана;

- представленными в Национальный банк Таджикистана заявлениями потребителей, результатами их анализа и составленных отчетов;
- результатами анализа и отчетов по телефонным звонкам, полученным по телефону доверия Национального банка Таджикистана;
- сведениями, полученными другими подразделениями Национального банка Таджикистана, а также других государственных и не государственных структур;
- информацией, содержащейся в письмах и уведомлениях, полученных кредитными финансовыми организациями от Национального банка Таджикистана в предыдущем и настоящем периодах времени;
- результатами проверок, проведенных в кредитных финансовых организациях;
- сведениями и информацией, полученных из других надежных источников.

20. В случае необходимости, для проведения анализа, Управление может затребовать дополнительную информацию у других соответствующих подразделений Национального банка Таджикистана.

### **ГЛАВА 3. ПРОЦЕССЫ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДИСТАНЦИОННЫХ ПРОВЕРОК ПО НАПРАВЛЕНИЯМ**

21. Во время проверки каждого направления, проверяющий выясняет является ли проверяемая информация кредитных финансовых организаций понятной, достоверной, целостной, сопоставимой и своевременной. Проверяющий должен проверить, сможет ли потребитель легко прочесть и понять публикуемую или предоставляемую ему информацию.

22. Проверяющий анализирует, не противоречит ли проверяемая по каждому отдельному направлению информация требованиям законодательства, направленным на защиту прав потребителей.

23. Проверяющий анализирует достоверность информации, сопоставляет ее с информацией схожего типа, полученной в результате проведения проверок по другим направлениям, указанным в пунктах 18-20, с целью выяснения не противоречат ли они друг другу.

24. В случае, если проверяемая информация содержит абсолютные или приблизительные числа и оценки (например, представленным цифрам предшествуют слова «более чем», «приблизительно» или используются характеристики «наилучший», «наиболее удобный» и так далее), проверяющий должен убедиться, что представленные цифры не приводятся в преуменьшенном или преувеличенном виде.

25. В случае, если информация содержит показатели эффективной процентной ставки, проверяющий должен проверить правильно ли они рассчитаны.

26. Проверяющий выявляет и рассматривает правильность информации, опубликованной в средствах массовой информации, чтобы убедиться в отсутствии расхождений в сведениях, представленных в Национальный банк Таджикистана и опубликованных в печати, проверить, что они не имеют случайный характер и не являются результатом технической ошибки или преднамеренного искажения фактов.

27. В случае, если в публикуемой информации содержатся сравнения, проверяющий проверяет являются ли подобные сравнения уместными, а соответствующие источники информации достоверными и надежными. В качестве источников для проверок могут выступать сведения, публикуемые Национальным банком Таджикистана.

28. Проверка информации, публикуемой кредитными финансовыми организациями на своих вебсайтах и страницах в социальных сетях, осуществляется с целью проверки ее соответствия требованиям, установленным законодательством и другими нормативно правовыми актами Национального банка Таджикистана.

29. Проверяющий проверяет наличие и содержание информации о кредитных финансовых организациях, о предоставляемых услугах, о механизме обратной связи, о службе телефона доверия, он-лайн услугах, проверяет работу установленных кредитного/исламского финансирования и депозитного/исламского депозита калькуляторов и верности приведенных ссылок. Проверяющий должен убедиться, что приведенные на страницах ссылки на другие вебсайты, не только работают, но в них также содержится описанная в заголовке ссылки информация.

30. Проверяющий должен сверить отсутствие схожих вебсайтов, вводящих в заблуждение по наименованию и адресу с проверяемой кредитной финансовой организацией и убедиться о существовании не более одного официального сайта кредитной финансовой организации.

31. В случае, если на вебсайте кредитной финансовой организации нарушение/упущение требует неотложного решения или исправления, или если проблема имеет технический характер и ее можно с легкостью исправить, проверяющий по согласию руководителя связывается с соответствующим работником кредитной финансовой организации и представляет ему обнаруженную проблему с целью осуществления необходимых мероприятий по ее устранению. В случае обнаружения каждого нарушения/упущения на вебсайте социальной сети кредитной финансовой организации проверяющий в качестве основания фиксирует картинку, которая отображается в данный момент на экране

компьютера, посредством функции «Print Screen», так чтобы были разборчиво видны месяц, дата и час.

32. Проверяющий сохраняет/регистрирует такие нарушения/упущения в соответствующей папке раздела, открытой для каждой кредитной финансовой организации по соответствующему направлению проверки в компьютере.

33. В случае обнаружения нарушений/упущений проверяющий составляет отчет согласно Приложению №4 к настоящему Порядку.

34. Проверка публичных и индивидуальных информационных материалов осуществляется путем получения от кредитных финансовых организаций этих материалов или их содержания в соответствии с условиями, установленными настоящим Порядком и путем проверки соответствия материалов, полученных в ходе проверки, требованиям установленными законодательством и другими нормативно правовыми актами Национального банка Таджикистана.

35. Во время проверки информационных бюллетеней внимание обращается не только на их содержание, но также на их формат и дизайн.

36. Проверяющий проверяет и анализирует, не может ли форма, структура или оформление представляемой информации ввести потребителей в заблуждение.

37. Проверяющий составляет отчет по выявленным нарушениям/упущениям в соответствии с Приложением №5 к настоящему Порядку и в течение четырёх рабочих дней представляет его на согласование начальнику Отдела и начальнику Управления.

38. Начальники Управления и Отдела рассматривают Отчет в течении пяти рабочих дней согласно установленному настоящим Порядком и в случае необходимости, вносят в него изменения.

39. После этого отчет пронумеровывается в соответствии с порядком документооборота в Национальном банке Таджикистана и вводится необходимая информация о типе кредитной финансовой организации и направлении проверки.

40. Далее отчет (Приложение №4 к настоящему Порядку) после согласования с куратором Управления предоставляется на утверждение Председателю Национального банка Таджикистана.

41. В случае выявления нарушений прав и интересов потребителей, Управлением на основании указанного отчета (Приложения №4 к настоящему Порядку) в течение четырех рабочих дней в соответствии со статьей 48 Закона Республики Таджикистан «О Национальном банке Таджикистана» и «Порядком применения срочных корректирующих мер и мер воздействия к кредитным финансовым организациям со стороны Национального банка Таджикистана» определяются для применения в будущем срочные корректирующие меры и меры воздействия, о которых сообщается руководству Национального банка Таджикистана.

## **ГЛАВА 4. РЕГИСТРАЦИЯ И ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОВЕРКИ**

42. Отчет нарушений/упущений, выявленных по линии каждой кредитной финансовой организации, а также основания, должны быть пронумерованы и храниться в соответствующих папках сроком не менее чем на 3 года.

43. Все документы, отчеты, основания, материалы, собираемые во время проверок, и прочие документы, связанные с проверками, сохраняются в отдельных папках по проверке.

44. Документы в папках по проверке сохраняются в следующем порядке:

- период проверки;
- направление проверки;
- тип и название кредитной финансовой организации.

45. Все нарушения/упущения, выявленные в ходе проверок, регистрируются в электронном регистре проверок кредитных финансовых организаций (далее – Регистр), находящемся в папке «Проверка».

46. Вход в Регистр санкционирован для начальника Управления (исполняющего обязанности начальника Управления), начальника Отдела и сотрудников Отдела.

47. Регистр о нарушениях/упущениях заполняется по следующему порядку:

- наименование кредитной финансовой организации;
- направление проверки;
- форма обслуживания;
- пометка о выявлении нарушения/упущения и его содержание;
- имя и фамилия протоколирующего лица (проверяющего);
- номер и дата отчета;
- дата протоколирования нарушения/упущения;
- дата и тип мероприятия, осуществленного в связи с устранением нарушения/упущения, краткое описание, в случае если нарушение/упущение было устранено, срок устранения, размер штрафа (в случае, если мероприятие не было проведено, краткое обоснование);
- в случае необходимости прочая информация;
- справка о результатах мероприятия, осуществленного в связи с нарушением/упущением, и дата ее составления.

48. Проверяющий заполняет электронный регистр проверок, согласно Приложению №5 к настоящему Порядку, после нумерации отчета, не позднее трёх рабочих дней.

49. В случае, если в ходе мероприятий по проверке кредитной финансовой организации дается срок на устранении нарушений/упущений, об этом указывается в электронном регистре проверок.

50. На основании результатов проверок кредитной финансовой организации, проверяющий составляет следующие обобщенные отчеты:

- отчет об общих результатах проверок (Приложение №1 к настоящему Порядку);
- отчет о результатах проверок в разрезе кредитных финансовых организаций (Приложение №2 к настоящему Порядку);
- отчет о вопросах, требующих неотложного решения, выявленных в ходе проверок (Приложение №3 к настоящему Порядку).

51. Отчет об общих результатах проверок включает (Приложение №1 к настоящему Порядку):

- период времени, в течение которого был составлен отчет;
- дата представления;
- имя и фамилия проверяющего, составляющего отчет;
- направления проверок, по результатам которых составлен данный отчет;
- общее количество обнаруженных нарушений (для текущего и предыдущего года);
- общее количество обнаруженных упущений (для текущего и предыдущего года);
- мероприятия, которые были проведены в связи с обнаруженными нарушениями/упущениями;
- другие замечания, в том числе касающиеся устранения обнаруженных существенных проблем, план мероприятий по минимизации негативного воздействия выявленных нарушений и дальнейшего устранения.

52. Отчет о результатах проверки в разрезе кредитных финансовых организаций составляется после каждой проверки, путем обобщения и анализа его результатов. Данный отчет включает (Приложение №2 к настоящему Порядку):

- период времени, в течение которого был составлен отчет;
- дату представления отчета;
- имя и фамилию проверяющего, составляющего отчет;
- направления проверок по результатам которых был составлен данный отчет;
- название кредитной финансовой организации, допустившей нарушение/упущение;
- мероприятия, проведенные в связи с обнаруженными нарушениями/упущениями;



- другие предложения, в том числе касающиеся устранения обнаруженных существенных проблем, план мероприятий по минимизации негативного воздействия выявленных нарушений и дальнейшего их устранения.

53. Отчет о вопросах, требующих неотложного решения, выявленных в ходе проверок составляется по необходимости и включает (Приложение №3 к настоящему Порядку):

- период времени, в течение которого был составлен отчет;
- дату представления отчета;
- имя и фамилию проверяющего, составляющего отчет;
- краткое изложение содержания выявленных нарушений/упущений;
- наименование кредитной финансовой организации, допустившей нарушения/упущения;
- возможные последствия и отрицательное воздействие обнаруженных нарушений/упущений на потребителей;
- предлагаемые мероприятия;
- другие предложения, в том числе касающиеся устранения обнаруженных существенных проблем, план мероприятий по минимизации негативного воздействия выявленных нарушений и дальнейшего устранения.

54. Проверяющий сохраняет отчеты в соответствующей папке для данного периода времени в электронном виде.

55. Отчеты, предусмотренные пунктом 50 настоящего Порядка, представляются начальнику Управления.

Приложение № 1  
к Порядку проведения дистанционной  
проверки опубликованной информации  
кредитных финансовых организаций

**Отчет  
об общих результатах дистанционных проверок банковской  
системы**

Отчетный период: \_\_\_\_\_

Дата представления: \_\_\_\_\_

Ф.И.О специалиста: \_\_\_\_\_

Направление проверки		Количество обнаруженных нарушений (текущий/предыдущий год)	Количество обнаруженных упущений (текущий/предыдущий год)	Осуществленные мероприятия	Примечания
1	Интернет сайт	/	/	/	/
2	Социальные сети	/	/	/	/
3	Публичные информационные материалы	/	/	/	/
4	Индивидуальные/персональные информационные материалы	/	/	/	/
5	Материалы СМИ	/	/	/	/

Приложение № 2  
к Порядку проведения дистанционной  
проверки опубликованной информации  
кредитных финансовых организаций

**Отчет  
о результатах дистанционных проверок в разрезе кредитных  
финансовых организаций**

Отчетный период: \_\_\_\_\_

Дата представления: \_\_\_\_\_

Ф.И.О специалиста: \_\_\_\_\_

	Направление проверки	КФО, допустившие нарушение/упущение	Осуществленные мероприятия	Примечания
		Название КФО		
1	Интернет сайт			
2	Социальные сети			
3	Публичные информационные материалы			
4	Индивидуальные/персональные информационные материалы			
5	Материалы СМИ			

Приложение № 3  
к Порядку проведения дистанционной  
проверки опубликованной информации  
кредитных финансовых организаций

**Отчет**  
о вопросах, требующих неотложного решения, выявленных в ходе  
дистанционной проверки

Отчетный период: \_\_\_\_\_

Дата представления: \_\_\_\_\_

ФИО специалиста: \_\_\_\_\_

	Краткое описание нарушения/упущения	КФО, допустившее нарушение/упущение		Возможные негативные последствия	Предлагаемые мероприятия	Примечания
		Название КФО				
1						
2						

Приложение № 4  
к Порядку проведения дистанционной  
проверки опубликованной информации  
кредитных финансовых организаций

**Отчет о нарушении/упущении в  
деятельности кредитной финансовой  
организации**

Отчет № \_\_\_\_\_

Дата отчета: \_\_\_\_\_

Тип и наименование КФО: \_\_\_\_\_

Направление проверки: \_\_\_\_\_

Период проверки: от \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_

Содержание нарушения/упущения: \_\_\_\_\_

Основание нарушения/упущения: \_\_\_\_\_

Количество нарушений/упущений: \_\_\_\_\_

ФИО лица составившего отчет: \_\_\_\_\_

Подпись лица составившего отчет: \_\_\_\_\_

Приложение № 5  
к Порядку проведения дистанционной проверки  
опубликованной информации кредитных финансовых организаций

### Электронный регистр дистанционных проверок КФО

N	Тип КФО	Название КФО	Направление проверки	Тип услуги	Обнаружено		ФИО лица, составившего отчет	Отчет		Нарушение/упущение зарегистрировано (указать количество)	Примененная мера ответственности			Результат		Примечание
					Нарушение/упущение	Содержание		Дата	Номер		Дата	Тип	Краткое описание меры ответственности	Дата	Положение	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	16	17	18