

«Зарегистрировано»
Министерством Юстиции
Республики Таджикистан
за №1039 от «30» сентября 2020г.

«Утверждено»
Постановлением Правления
Национального банка Таджикистана
за №120 от «10» сентября 2020г.

Инструкция №242 **«О требованиях к опубликованию информации** **кредитными финансовыми организациями»**

Инструкция №242 «О требованиях к опубликованию информации кредитными финансовыми организациями» (далее - Инструкция) разработана в соответствии со статьями 6 и 7 Закона Республики Таджикистан «О Национальном банке Таджикистана», статьей 55 Закона Республики Таджикистан «О банковской деятельности», статьей 39 (1) Закона Республики Таджикистан «О защите прав потребителей» и с учетом статьи 3 Закона Республики Таджикистан «О микрофинансовых организациях» и статьями 50 и 61 Закона Республики Таджикистан «Об исламской банковской деятельности», статьями 4, 7 и 8 Закона Республики Таджикистан «О платежных услугах и платежной системе» в целях создания благоприятных условий для защиты прав потребителей услуг банковской системы, повышения уровня прозрачности деятельности кредитных финансовых организаций и финансового посредничества, а также для укрепления доверия потребителей к деятельности банковской системы, и устанавливает минимальные требования к публикации информации о деятельности кредитных финансовых организаций.

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Кредитные финансовые организации регулируют порядок опубликования информации посредством своих внутренних правовых актов, которые должны предусматривать минимальные требования, установленные настоящей Инструкцией.

2. В Инструкции используются следующие основные понятия:

- **опубликование информации** - обеспечение доступа к информации путем размещения в средствах массовой информации (далее - СМИ), в печатных изданиях, в местах деятельности кредитной финансовой организации, на официальном сайте и социальных сетях кредитной финансовой организации;

- **информационный бюллетень** - проспекты, бюллетени, брошюры, буклеты и другие печатные издания, содержащие информацию о кредитной финансовой организации и о предоставляемых ею услугах;

- **кредитные финансовые организации** - кредитные организации и исламские кредитные организации, действующие на основании лицензии Национального банка Таджикистана, предусмотренной законодательством;
- **потребитель услуг банковской системы (клиент)** - физическое или юридическое лицо, которое пользуется либо намеревается пользоваться услугами кредитных финансовых организаций;
- **существенная информация** - информация, которая может повлиять на решение потребителя пользоваться услугой.

ГЛАВА 2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К СОДЕРЖАНИЮ ПУБЛИКУЕМОЙ ИНФОРМАЦИИ

3. Кредитные финансовые организации обязаны в объеме и порядке, предусмотренном законодательством Республики Таджикистан и настоящей Инструкцией, публиковать свою годовую финансовую отчетность и аудиторское заключение, сведения о деятельности и оказываемых услугах, о структуре собственности (акционерах или участниках, конечных бенефициарах преимущественной доли участия), организационной структуре и структуре управления, связанных (аффилированных) лицах, а также соблюдении пруденциальных нормативов.

4. Кредитные финансовые организации могут публиковать любую дополнительную информацию о своей деятельности, которую они считают существенной для потребителей.

5. Не подлежит публикации информация, составляющая в соответствии с законодательством Республики Таджикистан банковскую и (или) иную охраняемую законом тайну юридических и (или) физических лиц.

6. Информация, публикуемая кредитными финансовыми организациями, в том числе в электронном виде, должна соответствовать следующим принципам:

- важность информации;
- соответствие информации текущей ситуации;
- достоверность информации;
- точное отражение фактов и отсутствие существенных ошибок;
- своевременность информации;
- доступность информации.

7. При опубликовании информации должны соблюдаться следующие требования:

- информация должна быть изложена на простом и понятном языке, не содержать замысловатых, сбивающих с толку слов и выражений, сугубо профессиональных и технических терминов;

- информация должна быть изложена как минимум, на государственном языке (за исключением публикаций на иностранном языке, специальных изданий);

- информация должна предоставляться потребителю разборчивым, крупным шрифтом и обозримым текстом и таким образом, чтобы потребитель смог с легкостью найти интересующую его информацию;

- информация об услуге должна представляться таким образом, чтобы для потребителя она была уместной и содержательной с точки зрения понимания сути услуги и оценки ее соответствия своим needs;

- информация об услуге не должна скрывать важные условия или преуменьшать их значение, создавая впечатление, что они не важны;

- информация, акцентирующая выгоду, ожидаемую от предоставляемой услуги, должна также указывать на соответствующие риски (при наличии таковых).

ГЛАВА 3. ОПУБЛИКОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ КРЕДИТНЫМИ ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В ИНТЕРНЕТЕ

8. Кредитные финансовые организации должны иметь официальный сайт, адрес которого должен быть предоставлен в Национальный банк Таджикистана. В случае изменения адреса сайта, новый адрес предоставляется Национальному банку Таджикистана в течение пяти рабочих дней после его изменения.

9. Кредитные финансовые организации обязаны размещать на своем официальном сайте по меньшей мере следующую информацию:

- на главной странице сайта информацию о названии, адресе местонахождения, графике работы, номерах телефона доверия кредитной финансовой организации и Национального банка Таджикистана;

- информация о создании и государственной регистрации кредитной финансовой организации, номер и дата выдачи лицензии на банковскую/исламскую банковскую деятельность, перечень указанных в ней банковских/исламских банковских операций, устав кредитной финансовой организации, размер уставного капитала;

- структура кредитной финансовой организации с учетом регионов, названия, местонахождения, графика работы и номеров телефонов для связи с филиалами (отделениями), представительствами, другими структурными подразделениями кредитной финансовой организации, наименования и местонахождения банковских платежных агентов (субагентов), банкоматов, банковских электронных терминалов и автоматических терминалов самообслуживания;

- состав банковской холдинговой компании и (или) банковской группы/банковского холдинга исламской кредитной организации, членом которой является кредитная финансовая организация, наименование и местонахождение головного офиса организации;
- информация о дочерних и связанных организациях исламской кредитной организации, а также об их сфере деятельности;
- годовую финансовую отчетность кредитной финансовой организации, составленную в соответствии с требованиями законодательства Республики Таджикистан, а также последнее аудиторское заключение, подтверждающее её достоверность. Годовая финансовая отчетность размещается на официальном сайте, в хронологическом порядке (как минимум, за последние три года) с указанием наименования отчетности, отчетного периода, за который она составлена, дату ее размещения на сайте организации;
- отчеты об пруденциальных нормативах, включая нормативы достаточности капитала и текущей ликвидности;
- структура собственности кредитной финансовой организации, в том числе список акционеров (участников) и конечных владельцев преимущественной доли участия, владеющих более 25 процентами акций (долей участия) кредитной финансовой организации с указанием количества акций (долей участия);
- информация о связанных лицах кредитной финансовой организации: фамилия, имя и отчество (для юридических лиц: имя и адрес);
- состав (члены) наблюдательного совета кредитной финансовой организации: фамилия, имя, отчество, место основной работы (при наличии);
- состав (члены) исполнительного органа кредитной финансовой организации: фамилия, имя, отчество, занимаемая должность;
- состав (члены) комитета по исламским финансовым услугам кредитной финансовой организации: фамилия, имя и отчество, занимаемая должность;
- сведения о фактически предоставляемых кредитной финансовой организацией услугах и об основных их условиях;
- методика расчета процентной ставки за пользование кредитом/исламским финансированием, определенная нормативными правовыми актами Национального банка Таджикистана;
- информация о процедуре принятия и рассмотрения обращений потребителей;
- информация о порядке предоставления обращений потребителями, в том числе обжалования действий (бездействий) сотрудников кредитной финансовой организации, включая контактные данные (телефон, адреса, ф.и.о.) ответственных лиц кредитной финансовой организации, к которым могут обратиться потребители для защиты своих прав;

- номера телефонов, электронные адреса, почтовые электронные адреса и прочие средства связи, по которым потребители могут связаться с кредитной финансовой организацией.

10. Сведения, опубликованные на официальном сайте кредитной финансовой организации, размещаются координировано, по отдельным разделам таким образом, чтобы потребитель мог легко найти интересующую его информацию. На официальном сайте по меньшей мере должны быть следующие разделы:

- о кредитной финансовой организации;
- финансовые отчеты;
- услуги;
- акционеры и руководители;
- обратная связь;
- права клиента;
- информация об обменном курсе и курсе по денежным переводам иностранных валют;
- кредитные и депозитные калькуляторы (при наличии);
- карта расположения филиалов и центров банковского обслуживания.

11. Заглавия разделов, установленные пунктом 10, могут быть изменены, однако таким образом, чтобы заглавие четко выражало содержание раздела.

12. Кредитная финансовая организация должна обеспечить постоянное обновление и свободный круглосуточный доступ к информации, размещенной на своем официальном сайте всем заинтересованным лицам без ограничений. Постоянное обновление информации на официальном сайте означает, что в случае изменений в содержании информации, подобные изменения размещаются на официальном сайте не позднее чем 5 рабочих дней со дня их внесения, за исключением случаев, когда законодательством установлен другой срок обновления данной информации. На хорошо обозримом месте каждой страницы официального сайта кредитной финансовой организации даётся ссылка о дате (день/месяц/год) обновления информации на данной странице.

13. В случае невозможности или ограничения доступа потребителей услуг к размещенной на официальном сайте кредитной финансовой организации информации, в результате возникновения технических, программных и иных сбоев, кредитная финансовая организация предпринимает действия, направленные на их устранение и возобновление доступа потребителей к этой информации, поместив на сайте объявление, которое содержит дату и время ограничения доступа, а также предполагаемое время возобновления доступа к информации.

14. Кроме указанной в Инструкции информации, кредитные финансовые организации по своему усмотрению могут размещать на официальном сайте другие незапрещенные законодательством сведения.

ГЛАВА 4. ОПУБЛИКОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ В ПЕЧАТНЫХ ИЗДАНИЯХ

15. Кредитные финансовые организации обязаны согласно требованиям законодательства Республики, Таджикистан в сфере банковской деятельности, публиковать в печатных средствах массовой информации (не менее двух республиканских газетах, являющихся официальными изданиями) свой годовой финансовый отчет, включая консолидированный годовой финансовый отчет, прошедший внешний аудит (независимый), в срок не позже одного месяца после получения аудиторского заключения.

16. При опубликовании годового отчета кредитные финансовые организации должны указывать адрес соответствующей страницы официального сайта кредитной финансовой организации, где размещен годовой отчет в полном объеме.

17. Кредитные финансовые организации дополнительно к информации, размещаемой на своем официальном сайте, могут публиковать сведения о предоставляемых ими услугах, в виде отдельных информационных бюллетеней.

18. При опубликовании информации о предоставляемых услугах в информационных бюллетенях, кредитные финансовые организации должны указывать существенную информацию (сведения) о каждой предоставляемой ими услуге, тарифы и другие выплаты, условия предоставления услуг, а также контактную информацию (телефонные номера и/или адреса этой информации), по которым можно получить исчерпывающую информацию о предоставляемых кредитной финансовой организацией услугах.

19. Информационные бюллетени могут выпускаться для каждой услуги отдельно. Если все услуги представляются в одном общем бюллетене, то информация о каждой из них представляется в информационном бюллетене отдельно.

ГЛАВА 5. РАЗМЕЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ В МЕСТАХ ОБСЛУЖИВАНИЯ КРЕДИТНОЙ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

20. В местах обслуживания кредитной финансовой организации размещается в удобной для потребителя услуг форме и на обозримом месте следующая информация:

- сведения о государственной регистрации кредитной финансовой организации, о наличии лицензии на осуществление банковской деятельности, перечень оказываемых услуг и их тарифов, адрес официального сайта, режим работы и справочные телефоны;
- информацию о руководителях кредитной финансовой организации;
- порядок расчета эффективной годовой ставки за пользование кредитом/исламским финансированием, в соответствии с нормативными правовыми актами Национального банка Таджикистана;
- информацию об адресе сайта кредитной финансовой организации и (или) номере, дате и наименовании СМИ, в которой опубликована годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность;
- информацию о порядке подачи обращений потребителями, в том числе обжалования действий (бездействий) сотрудников кредитной финансовой организации, включая контактные данные (телефон, адреса, ф.и.о.) ответственных лиц кредитной финансовой организации, к которым могут обратиться потребители для защиты своих прав.

21. По требованию потребителей, кредитная финансовая организация обязана предоставлять следующую информацию:

- копию свидетельства о государственной регистрации кредитной финансовой организации или иной документ, подтверждающий государственную регистрацию кредитной финансовой организации;
- копии имеющихся у кредитной финансовой организации лицензий на осуществление банковских/исламских банковских операций;
- копию годовой финансовой отчетности и/или экземпляр буклетов, брошюр и прочих изданий, содержащих данную финансовую отчетность;
- информацию о предоставляемых услугах и их тарифах;
- список платежных банковских агентов (субагентов) и их адреса.

22. Информация о предоставляемых услугах кредитной финансовой организацией представляется потребителям бесплатно в виде отдельных информационных бюллетеней.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К СОДЕРЖАНИЮ ИНФОРМАЦИИ О ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГАХ

23. При раскрытии информации о предоставляемых кредитной финансовой организацией услугах на сайте и в информационных бюллетенях, кредитные финансовые организации должны размещать существенную информацию по каждой предоставляемой услуге, тарифах и комиссиях, условиях предоставления услуг, а также контактную информацию (телефонные номера и/или электронный адрес), по которой можно получить полную информацию об услугах.

24. Сведения о кредитах/исламском финансировании как минимум должно включать следующую информацию:

1) годовая эффективная процентная ставка по видам кредитов с разъяснением разницы между номинальной и эффективной годовыми процентными ставками;

2) порядок расчета процентов по кредиту/исламскому финансированию, в том числе с представлением образца расчета процентов;

3) комиссии или другие выплаты (при их наличии) и их размеры, подлежащие к обязательной выплате за получение кредита/исламского финансирования;

4) размеры неустоек (штраф) в случае невыполнения заемщиком/клиентом своих обязанностей и случаи применения неустоек, а также предупреждение о возможных негативных последствиях невыполнения обязательств, в том числе:

- о возможности принудительного взыскания кредита/исламского финансирования за счет заложенного имущества;

- о кредитной истории;

- в случае невыполнения заемщиком/клиентом своих обязательств и недостаточности залога для их покрытия;

- о возможности погашения обязательств заемщика/клиента за счет иного имущества заемщика/клиента (при его наличии).

25. Данная информация должна размещаться отдельно и на видном месте.

26. В информации по кредитам/исламскому финансированию в иностранной валюте отмечается, что изменения обменного курса иностранной валюты могут повлиять на выплаты по погашению кредита/исламского финансирования.

27. Сведения о электронных платежных средствах как минимум должны содержать следующую информацию:

- виды предоставляемых электронных платежных средств и их принадлежность к платежным системам;

- перечень услуг, предоставляемых электронными платежными средствами, в том числе обжалование действий, порядок и способы использования электронных платежных средств (т. е. видов проводимых операций и тарифы по оказанию услуг);

- порядок действий в случае утери/кражи и несанкционированного использования электронных платежных средств, описание ответственности кредитной финансовой организации и держателя электронных платежных средств, вытекающих из данных операций;

- перечень адресов банкоматов, кассовых терминалов кредитной финансовой организации и электронных терминалов (в том числе QR - код), установленных в торгово-сервисных учреждениях, обслуживающих электронные платежные средства;

- в случае, когда кредитная финансовая организация предоставляет дистанционные банковские услуги (через сеть интернет, мобильную связь и др.), также отражается порядок и условия предоставления дистанционных банковских услуг.

28. Дополнительно к сведениям о банковских счетах, представляется следующая информация:

- виды возможных операций по счету и/или ограничения;
- в случае выплаты процентов по денежным средствам через расчетный счёт, размер номинальной процентной ставки, порядок расчета и период начисления;
- размер минимального остатка на расчетном счёте;
- условия предоставления выписки по счету, копии платёжных документов или прочих сведений по операциям, проведенных по расчетному счету.

29. Дополнительно к сведениям о банковских вкладах / сбережениях / исламских депозитах представляется следующая информация:

- порядок расчета процентов/прибыли и сроки начисления;
- объявление о налоге на процентные доходы/доход (в случае их наличия);
- извещение о гарантированном размере сбережений/исламского депозита, в соответствии с порядком, установленном Законом Республики Таджикистана «О страховании сбережений физических лиц»;
- условия предоставления выписок по счетам, дубликатов или прочих сведений об операциях, проведенных по расчетному счету.

30. В сведениях о переводах денежных средств, дополнительно представляется следующая информация:

- список систем, посредством которых осуществляются денежные переводы;
- перечень документов, необходимых для осуществления перевода денежных средств;
- срок осуществления перевода;

- минимальный и максимальный размер денежных переводов, если установлен такой размер, с учетом ограничений в отношении переводных средств в зарубежные страны, предусмотренных законодательством соответствующей страны;
- валюта перевода денежных средств и обменных курсов;
- перевод/получение денежных средств, условия блокировки, отзыва, изменения данных, аннулирования денежных переводов и возврата переведенных средств;
- порядок подачи претензий и порядок разрешения споров;
- другая дополнительная информация, связанная с характерными особенностями перевода денежных средств.

ГЛАВА 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕСОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ

31. В случае несоблюдения требований настоящей Инструкции кредитными финансовыми организациями, Национальный банк Таджикистана вправе применять по отношению к ним срочные исправительные и воздействующие меры в соответствии со статьей 48 Закона Республики Таджикистан «О Национальном банке Таджикистана».