

**СТАНДАРТ**  
**предложения и реализации финансовых инструментов и услуг**  
**кредитного потребительского кооператива «Кредитный союз потребителей «ЭКПА»**  
(утвержден решением Правления КПК «КСП «ЭКПА» № 43 /ФП от 23.08.2025)

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Стандарт предложения и реализации финансовых инструментов и услуг кредитного потребительского кооператива «Кредитный союз потребителей «ЭКПА» (далее по тексту так же – Стандарт) разработан на основании рекомендаций, изложенных в Информационном письме Банка России от 24 марта 2020 г. № ИН-01-59/27, в соответствии с требованиями Федерального закона от 18 июля 2009 г. №190-ФЗ «О кредитной кооперации», Федерального закона от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Федерального закона от 3 июля 2016 г. N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», другими федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными актами Центрального банка Российской Федерации (далее - Банк России), Уставом и внутренними нормативными документами КПК «КСП «ЭКПА», Базовыми стандартами (разработанными, утвержденными и согласованными в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 г. N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка"), а так же в соответствии с обязательными для КПК «КСП «ЭКПА» Правилами и стандартами саморегулируемой организации.

1.2. Настоящий Стандарт принят в целях:

- 1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых КПК «КСП «ЭКПА»;
- 2) предотвращения недобросовестных практик, связанных с предоставлением гражданам при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг неполной и недостоверной, в том числе вводящей в заблуждение, информации об особенностях финансовых инструментов и услуг, а также о рисках, связанных с их приобретением (получением) (далее по тексту так же - **недобросовестные практики**);
- 3) обеспечения информационной открытости деятельности КПК «КСП «ЭКПА»;
- 4) формирования и поддержания положительного имиджа КПК «КСП «ЭКПА», обеспечения доверия членов кредитного кооператива (пайщиков) к деятельности КПК «КСП «ЭКПА»;
- 5) повышения качества финансовых услуг, оказываемых КПК «КСП «ЭКПА».

1.3. Под **предложением и реализацией финансовых инструментов и услуг** в рамках настоящего Стандарта понимается деятельность кредитного потребительского кооператива «Кредитный союз потребителей «ЭКПА» (далее по тексту так же – «кооператив», «кредитный кооператив», КПК «КСП «ЭКПА») по организации финансовой взаимопомощи членов кредитного кооператива (пайщиков), осуществляемая в соответствии с требованиями Федерального закона от 18 июля 2009 г. №190-ФЗ «О кредитной кооперации», другими федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными актами Центрального банка Российской Федерации (далее - Банк России), Уставом и внутренними нормативными документами КПК «КСП «ЭКПА», Базовыми стандартами (разработанными, утвержденными и согласованными в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 г. N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка"), а так же в соответствии с обязательными для КПК «КСП «ЭКПА» Правилами и стандартами саморегулируемой организации.

1.4. Настоящий Стандарт регламентирует общие принципы:

- информирования членов (пайщиков) КПК «КСП «ЭКПА» и иных лиц о порядке и об условиях организации КПК «КСП «ЭКПА» финансовой взаимопомощи членов кредитного кооператива (пайщиков);
- взаимодействия работников КПК «КСП «ЭКПА» с членами (пайщиками) при организации кооперативом финансовой взаимопомощи членов кредитного кооператива (пайщиков);
- раскрытия информации о деятельности КПК «КСП «ЭКПА» по организации финансовой взаимопомощи членов кредитного кооператива (пайщиков).

1.5. Настоящий Стандарт обязателен для соблюдения и исполнения КПК «КСП «ЭКПА» и всеми его работниками.

## **2. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ПАЙЩИКОВ КООПЕРАТИВА И ИНЫХ ЛИЦ О ПОРЯДКЕ И ОБ УСЛОВИЯХ ОРГАНИЗАЦИИ КООПЕРАТИВОМ ФИНАНСОВОЙ ВЗАИМОПОМОЩИ**

2.1. В деятельности КПК «КСП «ЭКПА» не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

1) сокрытие, а равно предоставление получателям финансовой услуги при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг неполной и недостоверной, в том числе вводящей в заблуждение, информации об особенностях финансовых инструментов и услуг, а также о рисках, связанных с их приобретением (получением), например, предложение одного финансового продукта под видом другого, навязывание дополнительных услуг, ставить заключение договора оказания финансовых услуг по одному виду финансовой услуги в зависимость от наличия (заключения) договоров оказания иных видов финансовых услуг, недобросовестное информирование, введение в заблуждение относительно справедливой стоимости финансовых инструментов и услуг и т.д.

2) оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

3) стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;

4) дискриминация получателей финансовых услуг при заключении договора оказания финансовых услуг (не является дискриминацией определение условий конкретного договора оказания финансовых услуг с учетом степени финансового риска);

5) премирование работников за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг;

6) иные действия, нарушающие права и законных интересов получателей финансовых услуг.

2.2. Информирование членов кредитного кооператива (пайщиков) и иных лиц о порядке и об условиях организации кредитным кооперативом финансовой взаимопомощи членов кредитного кооператива (пайщиков) на официальном сайте кредитного кооператива в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и по месту нахождения кредитного кооператива должно осуществляться в соответствии с требованиями Указания Банка России от 28 июня 2021 г. N 5831-У "Об установлении перечня, порядка и сроков раскрытия кредитными потребительскими кооперативами, число членов которых превышает три тысячи физических и (или) юридических лиц, информации и документов на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также в соответствии с требованиями Базового стандарта совершения кредитным потребительским кооперативом операций на финансовом рынке и Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы.

2.3. Информирование членов кредитного кооператива (пайщиков) и иных лиц о порядке и об условиях организации кредитным кооперативом финансовой взаимопомощи членов кредитного кооператива (пайщиков), реализуемое посредством размещения рекламы, должно осуществляться в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 марта 2006 г. N 38-ФЗ "О рекламе" и положениями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы.

2.4. Основными принципами предоставления кредитным кооперативом информации рекламного характера являются добросовестность и достоверность сообщаемых сведений. Информация рекламного характера должна быть оформлена таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателей финансовой услуги и (или) не эксплуатировать недостаток у получателя финансовой услуги опыта и знаний. Информация рекламного характера не должна содержать каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести получателя финансовой услуги в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор получателя финансовой услуги.

Информация рекламного характера должна содержать сведения:

1) о том, что кредитный кооператив оказывает услуги исключительно членам кредитного кооператива (пайщикам);

2) об обязанности члена кредитного кооператива (пайщика) солидарного несения субсидиарной ответственности по его обязательствам в пределах невнесенной части дополнительного взноса каждого из членов кредитного кооператива (пайщиков) в следующих случаях: при размещении рекламы с

использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» («онлайн-реклама»); при раскрытии информации рекламного характера о процентных ставках по договору передачи личных сбережений и договору займа.

2.4. Информирование членов кредитного кооператива (пайщиков) и иных лиц о порядке и об условиях организации кредитным кооперативом финансовой взаимопомощи членов кредитного кооператива (пайщиков) реализуемое способами, не указанными в пунктах 2.2. – 2.3. настоящего Стандарта, должно осуществляться в соответствии с требованиями правовых актов, указанных в пункте 1.1 настоящего Стандарта.

### **3. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РАБОТНИКОВ КООПЕРАТИВА С ПАЙЩИКАМИ И ИНЫМИ ЛИЦАМИ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ КООПЕРАТИВОМ ФИНАНСОВОЙ ВЗАИМОПОМОЩИ**

3.1. Финансовая взаимопомощь членов кредитного кооператива (пайщиков) организуется кредитным кооперативом в соответствии с Уставом кредитного кооператива, положением о членстве в кредитном кооперативе, положением о порядке формирования и использования имущества кредитного кооператива, положением о порядке и об условиях привлечения денежных средств членов кредитного кооператива (пайщиков), положением о порядке предоставления займов членам кредитного кооператива (пайщикам), положением об органах кредитного кооператива, положением о порядке распределения доходов кредитного кооператива, а также в соответствии с иными внутренними нормативными документами кредитного кооператива.

3.2. Во исполнение ч. 2 ст. 13.3 Федерального закона от 25.12.2008 N 273-ФЗ «О противодействии коррупции» в целях установления этических норм и правил поведения работников и противодействия коррупции кооперативом принимается обязательные к исполнению Кодекс этики работников кооператива, Антикоррупционная политика кооператива.

3.3. Взаимодействие работников кредитного кооператива с членами (пайщиками) при организации кредитным кооперативом финансовой взаимопомощи членов кредитного кооператива (пайщиков) строится на строгом соблюдении требований правовых актов, указанных в пунктах 1.1, 3.1 -3.2 настоящего Стандарта, а так же решений Правлений кредитного кооператива и приказов (распоряжений) Председателя Правления кредитного кооператива и основывается на принципах гуманизма, соблюдения этических норм, уважения чести и достоинства граждан, законности, добросовестности, обеспечения информационной открытости деятельности кооператива и недопустимости использования недобросовестных практик.

3.4. Работники кооператива должны действовать в интересах кредитного кооператива добросовестно и разумно. Использование работниками кооператива недобросовестных практик при взаимодействии с любыми гражданами не допускается. Работникам кооператива запрещено предоставление гражданам неполной и недостоверной, в том числе вводящей в заблуждение информации об особенностях финансовых инструментов и услуг кредитного кооператива, а также о рисках, связанных с их приобретением (получением).

3.5. При заключении договора оказания финансовых услуг работник кооператива, осуществляющий непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обязан убедиться в том, что получателю финансовых услуг понятны условия этого договора, последствия нарушений обязательств по договору, а так же - риски, связанные с заключением и исполнением получателем финансовой услуги договора об оказании финансовых услуг (предоставление займа или привлечение денежных средств кредитным кооперативом).

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

1) знать основы Федерального закона от 18 июля 2009 г. №190-ФЗ «О кредитной кооперации», Федерального закона от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Федерального закона от 3 июля 2016 г. N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

2) уметь в доступной форме предоставить получателю финансовой услуги информацию, определенную в статье 3 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере

финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами кооператива, в которых содержится такая информация.

3.7. Работники кредитного кооператива, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обязаны:

1) соблюдать в своей деятельности, в том числе при взаимодействии с получателями финансовых услуг, права и законные интересы получателей финансовых услуг;

2) владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором, должностной инструкцией и внутренними документами кооператива, регламентирующими предоставление соответствующих инструментов и услуг, а также уметь в доступной форме предоставить получателю финансовых услуг необходимую ему для выбора финансовой услуги информацию;

3) оперативно и качественно обслуживать получателя финансовых услуг, общаться с ним грамотно, тактично, вежливо, доброжелательно;

4) уважать точку зрения получателя финансовых услуг вне зависимости от того, разделяет он ее или нет, не навязывать получателю финансовых услуг свою точку зрения, не игнорировать его просьбы, вопросы и замечания;

5) разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и профессиональные термины;

б) предпринимать меры к недопущению конфликтных ситуаций с получателем финансовых услуг.

3.8. По требованию получателя финансовых услуг сотрудник кредитного кооператива обязан довести до него все существенные условия предоставления финансовой услуги в рамках организуемой кооперативом финансовой взаимопомощи (предоставление займа, привлечение денежных средств и т.д.), а так же сообщить ему о рисках, связанных с заключением договора и исполнением членом кредитного кооператива (пайщиком) договора о предоставлении финансовой услуги в соответствии с требованиями правовых актов, указанных в пунктах 1.1, 3.1 -3.2 настоящего Стандарта.

3.9. КПК «КСП «ЭКПА» рассматривает обращения получателей финансовых услуг в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 18 июля 2009 г. №190-ФЗ «О кредитной кооперации», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы и иными правовыми актами, указанными в пунктах 1.1, 3.1 -3.2 настоящего Стандарта.

КПК «КСП «ЭКПА» осуществляет прием письменных обращений по следующим адресам:

1) Почтовый адрес (место нахождения кредитного кооператива): 628285, Россия, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, г.Урай, микрорайон 2, дом 54а.

2) Адрес электронной почты: [ekpa@ekpa.ru](mailto:ekpa@ekpa.ru)

При рассмотрении обращений кредитный кооператив руководствуется принципами законности, доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателей финансовых услуг о получении кредитным кооперативом его обращения.

3.10. Взаимодействие работников кредитного кооператива с членами (пайщиками) при ведении кредитным кооперативом деятельности по возврату просроченной задолженности (действий, направленных на возврат просроченной задолженности) осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 3 июля 2016 г. N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", Стандарта осуществления КПК «КСП «ЭКПА» деятельности по возврату просроченной задолженности а так же в соответствии с требованиями и иных правовых актов, указанных в пунктах 1.1, 3.1 -3.2 настоящего Стандарта.

3.11. КПК «КСП «ЭКПА» вправе осуществлять аудио- и (или) видеозапись взаимодействия с получателями финансовых услуг. В случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации осуществление аудиозаписи взаимодействия с получателями финансовых услуг является обязательным: телефонные переговоры, осуществляемые по инициативе кредитного кооператива, с должником по договору потребительского займа и относящиеся к деятельности кредитного кооператива по возврату просроченной задолженности физического лица, подлежат аудиозаписи.

#### **4. ПОРЯДОК РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КООПЕРАТИВА ПО ОРГАНИЗАЦИИ ФИНАНСОВОЙ ВЗАИМОПОМОЩИ**

4.1. Кредитный кооператив раскрывает информацию о своей деятельности по организации финансовой взаимопомощи членов кредитного кооператива (пайщиков) в порядке, предусмотренном правовыми актами, указанными в пунктах 1.1, 3.1 настоящего Стандарта.

4.2. Кредитный кооператив по месту предоставления финансовых услуг (месту нахождения кредитного кооператива) и в свободном доступе на официальном сайте кредитного кооператива в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" размещает (раскрывает) информацию и сведения, предусмотренные Указанием Банка России от 28 июня 2021 г. N 5831-У "Об установлении перечня, порядка и сроков раскрытия кредитными потребительскими кооперативами, число членов которых превышает три тысячи физических и (или) юридических лиц, информации и документов на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", Базовым стандартом совершения кредитным потребительским кооперативом операций на финансовом рынке, Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы, а так же иными требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

4.3. Кредитный кооператив по месту предоставления финансовых услуг (месту нахождения кредитного кооператива) и в свободном доступе на официальном сайте кредитного кооператива в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" размещает (раскрывает):

4.3.1. информацию и документы, предусмотренные Указанием Банка России от 28 июня 2021 г. N 5831-У "Об установлении перечня, порядка и сроков раскрытия кредитными потребительскими кооперативами, число членов которых превышает три тысячи физических и (или) юридических лиц, информации и документов на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет",

4.3.2. информацию, минимальный объем которой установлен в ст.3 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы.

4.3.3. информацию об условиях предоставления, использования и возврата потребительских займов, перечень которой установлен частью 4 статьи 5 Федерального закона Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)".

4.3.4. информацию об условиях предоставления, использования и возврата ипотечных займов (займов, которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой), перечень которой определяется в соответствии с требованиями пункта 3 части 2 статьи 6.1 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)".

4.3.5. общие условия договора потребительского займа и общие условия договора ипотечного займа, устанавливаемые кредитным кооперативом в одностороннем порядке в целях многократного применения.

4.3.6. информацию о способах и порядке подачи обращений (в том числе жалоб) в кредитный кооператив.

4.3.7. информацию о способах направления получателями финансовых услуг обращений (в том числе жалоб) в саморегулируемую организацию, финансовому уполномоченному, а также в Банк России;

4.3.8. иную информацию, предусмотренную действующим законодательством.

4.4. В целях информирования пайщиков о порядке и условиях привлечения денежных средств и в соответствии с Информационным письмом Банка России от 14 сентября 2020 г. N ИН-06-59/131 "О формах ключевых информационных документов микрофинансовых компаний и кредитных потребительских кооперативов" КПК «КСП «ЭКПА» разработаны ключевые информационные документы в отношении договоров передачи личных сбережений. Ключевые информационные документы КПК «КСП «ЭКПА» в отношении договоров передачи личных сбережений размещаются в местах оказания услуг (в офисе кооператива), а так же на сайте кооператива в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"). Ключевые информационные документы КПК «КСП «ЭКПА» предоставляются физическим лицам при заключении договоров передачи личных сбережений по требованию.

4.5. В соответствии с уставом и положением о членстве кредитного кооператива члены кредитного кооператива (пайщики) имеют право получать информацию от органов кредитного кооператива по вопросам его деятельности, в том числе знакомиться с протоколами общего собрания

членов кредитного кооператива, годовой бухгалтерской (финансовой) отчетностью кредитного кооператива, сметой доходов и расходов на содержание кредитного кооператива и отчетом о ее исполнении. При подготовке к проведению общего собрания членов кредитного кооператива (пайщиков) члены кредитного кооператива (пайщики) вправе знакомиться со следующими документами: годовой отчет кредитного кооператива, заключения контрольно-ревизионного органа кредитного кооператива по результатам проверки годового отчета и годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности, аудиторское заключение, сведения о кандидатах в правление кредитного кооператива и контрольно-ревизионный орган, проект вносимых в устав кредитного кооператива изменений и дополнений или проект устава кредитного кооператива в новой редакции, проекты положений и иных внутренних нормативных документов кредитного кооператива, проекты решений общего собрания членов кредитного кооператива (пайщиков). Указанная информация может быть размещена кредитным кооперативом на сайте кооператива в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и (или) предоставляется кредитным кооперативом любому члену кредитного кооператива (пайщику) на основании его обращения в порядке и сроки, предусмотренные Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы. Указанная информация предоставляется без взимания платы за ее предоставление любому члену кредитного кооператива (пайщику).

4.6. Предоставляемая кооперативом в соответствии с требованиями настоящая Стандарта информация обеспечивает для потребителей финансовых услуг возможность свободного и правильного выбора финансовых услуг, исключая возникновение у потребителя финансовой услуги какого-либо сомнения относительно потребительских свойств и характеристик услуги, правил и условий их эффективного использования, а так же о возможных рисках.

## **5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

5.1. Настоящий Стандарт вступает в силу с момента его утверждения Правлением кредитного кооператива. С момента вступления в силу настоящего Стандарта, утрачивает силу Стандарт предложения и реализации финансовых инструментов и услуг кредитного потребительского кооператива «Кредитный союз потребителей «ЭКПА», утвержденный решением Правления кредитного кооператива № 25 /ФП от 20.09.2021.

5.2. Настоящий Стандарт может быть изменен и (или) отменен Правлением кредитного кооператива в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и Уставом кредитного кооператива.

5.3. Работники КПК «КСП «ЭКПА», виновные в неисполнении (ненадлежащем исполнении) обязанностей и требований, предусмотренных настоящим Стандартом, несут дисциплинарную и иную ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

5.4. Во всем ином, не предусмотренном настоящим Стандартом деятельность КПК «КСП «ЭКПА» по предотвращению недобросовестных практик регламентируется требованиями правовых актов, указанных в пунктах 1.1, 3.1 настоящего Стандарта.