



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)

МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ Российской Федерации

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрация Москва № 79969

от "30" октября 2024.

"25" сентября 2024

№ 6861-У

**О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми
организациями в сфере финансового рынка, объединяющими
операторов по приему платежей, базовых стандартов и требованиях
к их содержанию, а также о содержании вида деятельности
операторов по приему платежей на финансовом рынке,
подлежащего стандартизации**

Настоящее Указание на основании части 2 статьи 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» устанавливает перечень обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими операторов по приему платежей, базовых стандартов из числа указанных в части 1 статьи 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» и требования к их содержанию, а также содержание вида деятельности операторов по приему платежей на финансовом рынке, подлежащего стандартизации.

1. Разработка, согласование и утверждение базовых стандартов осуществляются в соответствии с требованиями статьи 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (далее – Федеральный закон № 223-ФЗ)¹.

¹ Часть 2 статьи 4 Федерального закона № 223-ФЗ.

2. Саморегулируемые организации в сфере финансового рынка, объединяющие операторов по приему платежей (далее – саморегулируемые организации), должны разработать следующие базовые стандарты из числа указанных в части 1 статьи 5 Федерального закона № 223-ФЗ:

совершения операций на финансовом рынке;

защиты прав и интересов физических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций (далее – базовый стандарт защиты получателей финансовых услуг).

3. Базовые стандарты, указанные в абзацах втором и третьем пункта 2 настоящего Указания, разрабатываются саморегулируемыми организациями в отношении осуществляемой операторами по приему платежей деятельности по приему платежей физических лиц (далее – прием платежей).

4. Базовый стандарт совершения операций на финансовом рынке должен содержать следующие сведения:

4.1. Сроки передачи оператором по приему платежей поставщикам информации о принятых в их пользу платежах, не превышающие срок, установленный частью 6¹ статьи 4 Федерального закона от 3 июня 2009 года № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами» (далее – Федеральный закон № 103-ФЗ).

4.2. Сроки и порядок доведения оператором по приему платежей до поставщиков информации о платежных субагентах, привлеченных оператором по приему платежей для приема платежей в пользу поставщиков, а также о местах приема платежей в пользу поставщиков оператором по приему платежей и привлеченными им платежными субагентами.

4.3. Критерии влияния нарушения оператором по приему платежей требований Федерального закона № 103-ФЗ и (или) принятых в соответствии с ним нормативных актов Банка России (далее – нарушение) на оказание оператором по приему платежей и (или) привлеченными им платежными

субагентами услуг по приему платежей физическим лицам и (или) поставщикам, учитывающие в том числе:

сумму и (или) количество платежей, на которые оказало влияние нарушение;

количество плательщиков, на платежи которых оказало влияние нарушение;

количество поставщиков, в адрес которых были приняты платежи, на которые оказало влияние нарушение.

4.4. Требования к порядку осуществления оператором по приему платежей контроля за соблюдением привлеченными им платежными субагентами требований Федерального закона № 103-ФЗ.

5. Базовый стандарт защиты получателей финансовых услуг должен содержать следующие сведения:

5.1. Требования к минимальному объему информации, предоставляемой оператором по приему платежей плательщикам при приеме платежей дополнительно к информации, указанной в части 13 статьи 4 Федерального закона № 103-ФЗ, включая информацию:

о дате внесения Банком России сведений об операторе по приему платежей в реестр операторов по приему платежей, ведение которого осуществляется Банком России в порядке, установленном в соответствии с частью 1 статьи 3¹ Федерального закона № 103-ФЗ;

о саморегулируемой организации, членом которой является оператор по приему платежей, а также о способах и адресах направления обращений в указанную саморегулируемую организацию;

о применяемом оператором по приему платежей базовом стандарте защиты получателей финансовых услуг;

о порядке приема платежей;

о способах защиты прав плательщиков, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования споров, возникающих

при приеме платежей, в том числе о процедуре медиации (при ее наличии);
об адресе официального сайта (адресах официальных сайтов) оператора по приему платежей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии).

5.2. Порядок предоставления оператором по приему платежей плательщикам информации, обеспечивающий:

исключение предоставления информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств оказываемых плательщикам услуг;

недискриминационный характер доступа к информации плательщиков на равных правах и в равном объеме;

предоставление плательщикам информации без затрат или совершения действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации;

изложение информации доступным языком (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия).

5.3. Правила взаимодействия оператора по приему платежей с плательщиками при приеме платежей, включающие:

требования к взаимодействию оператора по приему платежей с плательщиками посредством телефонной связи, а также иных каналов взаимодействия (при их наличии);

требование об исключении оператором по приему платежей препятствий к осуществлению плательщиком аудиозаписи, видео- или фотосъемки процесса взаимодействия плательщика с оператором по приему платежей в местах приема платежей;

порядок и сроки предоставления оператором по приему платежей по требованию плательщиков документов (их копий), связанных с приемом платежей.

5.4. Принципы предоставления оператором по приему платежей информации рекламного характера относительно оказываемых им услуг.

5.5. Требования к работникам оператора по приему платежей, осуществляющим непосредственное взаимодействие с плательщиками, а также к проверке соответствия таких работников указанным требованиям.

5.6. Порядок рассмотрения оператором по приему платежей обращений плательщиков, включающий:

требования к регистрации входящих обращений и ответов на них;

требования к организации работы с обращениями плательщиков, обеспечивающие информирование плательщиков о получении их обращений;

формы и способы предоставления плательщикам ответов на их обращения;

требование к наличию мотивированного ответа на обращение;

требования к обеспечению объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений плательщиков;

требования к предельным срокам рассмотрения обращений плательщиков;

требования к анализу обращений и принятию решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания плательщиков, по результатам анализа обращений.

5.7. Минимальные стандарты обслуживания оператором по приему платежей плательщиков, касающиеся доступности и материального обеспечения мест приема платежей, в том числе плательщиков с ограниченными возможностями здоровья.

5.8. Формы, сроки и порядок реализации права плательщика на досудебный порядок разрешения споров, в том числе посредством процедуры медиации (при наличии указанного порядка разрешения споров между оператором по приему платежей и плательщиком).

5.9. Требование к оператору по приему платежей о включении в заключенные (заключаемые) с платежными субагентами договоры о приеме платежей условий, предусматривающих исполнение платежными субагентами положений базового стандарта защиты получателей финансовых услуг,

указанных в абзацах пятом – седьмом подпункта 5.1 и подпунктах 5.2–5.8 настоящего пункта.

6. Настоящее Указание вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Председатель
Центрального банка
Российской Федерации

Э.С. Набиуллина