

## КОДЕКС ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОРА

1. Термины и определения
2. Введение
  - Цели
  - Сфера действия
3. Общие разделы
  - Честность
  - Нормы профессионального поведения
  - Соблюдение правовых норм
  - Конфликт интересов
  - Недопущение дискриминации
  - Конфиденциальность
4. Специальные разделы
  - Реклама
  - Информация и консультации
  - Финансовая оценка
  - Заключение договора, условия и положения
  - Условия расторжения и финансовые затруднения
5. Меры принудительного исполнения
  - Соблюдение норм Кодекса
  - Рассмотрение запросов Кредитором
  - Исполнительный Совет и Омбудсмен
  - Санкции

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- Жилищный кредит** – кредит, предоставленный Кредитором Потребителю на приобретение и/или ремонт жилого помещения и/или ремонт существующего жилья и обеспеченный залогом жилого помещения или иным обеспечением. В целях настоящего Кодекса, кредит, предоставленный Кредитором Потребителю для иных целей, но обеспеченный залогом жилого помещения, рассматривается в качестве жилищного кредита.
- Потребитель** – физическое лицо, получившее от Кредитора Жилищный кредит или обратившееся к Кредитору за получением Жилищного кредита. В целях настоящего Кодекса, физическое лицо, намеревающееся использовать жилищный кредит в предпринимательских целях, не рассматривается в качестве Потребителя.
- Кредитор** – Банк или иная небанковская кредитная организация, предоставляющая Потребителю жилищный кредит. В целях настоящего Кодекса, любое уполномоченное лицо, представитель или другой посредник, который действует при взаимоотношениях с Потребителем от имени Кредитора, рассматривается в качестве Кредитора.
- Рекламные материалы** – любая информация относительно выдачи Кредитором жилищных кредитов, которая выставлена или размещена в официальных помещениях Кредитора, в средствах информации, в любом общественном месте, либо распространена любым иным образом, поступает в распоряжение потенциальных Потребителей и имеет целью привлечение таких Потребителей к осуществлению заимствований для приобретения жилья.

## 2. ВВЕДЕНИЕ

### ЦЕЛИ

Целями настоящего Кодекса являются:

- установление высоких профессиональных и этических стандартов поведения Кредиторов в отношении Потребителей;
- продвижение этических и справедливых норм ведения бизнеса на благо Потребителей, общественности и Кредиторов;
- укрепление приверженности Кредиторов к соблюдению действующего законодательства, без искажения его смысла и сущности.

## **СФЕРА ДЕЙСТВИЯ**

Настоящий Кодекс определяет минимальные требования к Кредитору в области защиты прав Потребителей в процессе выдачи и дальнейшего обслуживания жилищных кредитов. Кредитор вправе, по своему усмотрению, устанавливать дополнительные защитные меры в интересах Потребителей.

Принятие на себя обязанности по соблюдению норм настоящего Кодекса является добровольным. Присоединение Кредитора и соответствие его деятельности требованиям, устанавливаемым нормами настоящего Кодекса, наделяет Кредитора правом ссылаться на использование норм настоящего Кодекса в рекламе своих услуг и обмене информацией.

Нормы настоящего Кодекса являются обязательными для Кредиторов, присоединившихся к настоящему Кодексу. Обязательность норм Кодекса продолжает распространяться на деятельность Кредитора, несмотря на то, что Кредитор по какой-либо причине может отказаться от соблюдения норм настоящего Кодекса, в случае если, события, послужившие основанием для жалобы Потребителя, наступили до даты (или последней из дат, если имели место несколько дат) отказа Кредитора от участия в настоящем Кодексе.

К настоящему Кодексу могут присоединиться иные организации, вовлеченные в жилищное кредитование. В данном случае эти организации должны исполнять все требования, предусмотренные настоящим Кодексом, за исключением случаев, когда исполнение норм Кодекса невозможно исходя из рода деятельности присоединившейся организации.

## **3. ОБЩИЕ РАЗДЕЛЫ**

### **ЧЕСТНОСТЬ**

Кредитор и его сотрудники при проведении операций, связанных с выдачей и обслуживанием жилищного кредита действуют честно и открыто.

### **НОРМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ**

Кредитор действует в отношениях с Потребителями добросовестно, с должной степенью осмотрительности, применяя соответствующие навыки в области жилищного кредитования.

Кредитор обеспечивает надлежащий уровень знаний своих сотрудников в областях жилищного кредитования, в которые они вовлечены, а также соблюдение ими принципов общепринятой практики жилищного кредитования.

Кредитор подтверждает свою заинтересованность в повышении квалификации и компетентности своих сотрудников в сфере отраслевых правил и практики в интересах своих Потребителей.

Кредитор должен воздерживаться от предоставления консультаций Потребителю в сфере, в которой Кредитор не имеет достаточных знаний и компетенции. Однако если Потребителю потребуются дополнительные консультации в такой области, Кредитор может рекомендовать Потребителю обратиться к услугам экспертов, специализирующихся в соответствующей сфере.

## **СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА**

Кредитор должен быть осведомлен о законодательстве, регулирующем жилищное кредитование, а также предусмотреть возможность, в случае запроса Потребителя, ознакомить его с необходимыми нормами законодательства и предоставить ему копии соответствующих актов законодательства.

Кредитор осознает, что жилищное кредитование существует в условиях нестабильного законодательства, и поддерживает уровень своих знаний путем ознакомления с публикациями, участия в семинарах, рабочих группах и занятиях, проводимых с целью поддержки профессионального уровня своих сотрудников в области действующего законодательства.

Кредитор проводит мониторинг деятельности своих служащих и процедур партнерских организаций для обеспечения соблюдения ими действующего законодательства по жилищному кредитованию.

## **КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ**

Кредитор честно и в полном объеме, если это не запрещено действующим законодательством, раскрывает все существующие, вероятные или потенциальные отношения с другими лицами, которые могут содержать конфликт интересов, о которых Кредитора знал или должен был знать, в случае, если такие отношения могут оказать воздействие на Потребителей.

## **НЕДОПУЩЕНИЕ ДИСКРИМИНАЦИИ**

Кредитор предоставляет свои услуги в равной мере высокого качества для всех Потребителей, независимо от их образования, опыта, расовой принадлежности, цвета кожи, пола, семейного положения, вероисповедания, возраста, физических возможностей, происхождения или национальности.

## **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

Кредитор соблюдает конфиденциальность информации, получаемой от Потребителя, и может раскрыть информацию о Потребителе только при наличии

согласия или распоряжения самого Потребителя, или в случаях, когда это требуется в соответствии с действующим законодательством.

#### **4. СПЕЦИАЛЬНЫЕ РАЗДЕЛЫ**

##### **РЕКЛАМА**

Кредитор должен обеспечивать ясность и достоверность содержания своих рекламных материалов, а также с необходимой достоверностью отражать фактические условия, на которых могут быть выданы жилищные кредиты.

В рекламных материалах должно проводиться четкое определение целевого назначения жилищных кредитов.

##### **ИНФОРМАЦИЯ И КОНСУЛЬТАЦИИ**

Кредитор должен предоставлять Потребителю полную и достоверную информацию в отношении предлагаемого жилищного кредита, в письменном виде на бумажном или ином устойчивом носителе. В частности, Кредитором должна быть предоставлена информация о валюте кредита, уровне процентной ставки, графике и условиях пересмотра процентной ставки, величине начального взноса и периодических платежей, графике погашения жилищного кредита, типах залога и необходимых гарантиях, сроке рассмотрения заявки на получение жилищного кредита, а также об условиях досрочного погашения.

Кредитор должен ознакомить Потребителя со всеми видами жилищных кредитов, которые Кредитор предоставляет Потребителям.

Потребитель по своему собственному усмотрению, в соответствии со своей личной оценкой должен сделать выбор среди видов жилищных кредитов, предоставляемых Кредитором. Кредитору запрещено навязывать свою волю или оказывать какое-либо давление на Потребителя при осуществлении данного выбора.

##### **ФИНАНСОВАЯ ОЦЕНКА**

Кредитор должен приложить максимум усилий для реалистичной оценки возможностей Потребителя по погашению жилищного кредита, основываясь на фактах, полученных из всех имеющихся законных источников информации о Потребителе. Кредитор должен избегать предоставления жилищных кредитов Потребителям, чьи возможности по погашению данных кредитов, по оценке Кредитора, представляются сомнительными.

Оценка кредитоспособности Потребителя должна также учитывать влияние реалистичных сценариев изменения процентных ставок и, если это применимо,

курсов иностранных валют на уровень платежей, подлежащих к оплате Потребителем.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРОВ, УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ**

Договоры должны заключаться в письменной форме, в соответствии с требованиями действующего законодательства. Кредитор должен предоставить Потребителю не менее одного экземпляра оригиналов договоров. Потребитель имеет право отказаться от договора в течение 2 рабочих дней с момента его подписания, за исключением случаев, когда средства жилищного кредита поступили в распоряжение Потребителя.

Все основные условия и положения договоров должны быть изложены в письменном виде простым и понятным языком, использование юридических и технических терминов должно быть минимальным, и допускается только в случаях, когда это необходимо.

При изменении условий и положений услуг, предоставляемых Кредитором в соответствие с заключенными договорами, Кредитор должен направлять Потребителю обоснованное уведомление в разумный срок до момента вступления в силу таких изменений.

## **ФИНАНСОВЫЕ ЗАТРУДНЕНИЯ**

Кредитор должен рассматривать случаи финансовых затруднений Потребителя и нарушения сроков уплаты периодических платежей по жилищным кредитам с пониманием. Кредитор должен сделать все возможное, чтобы помочь Потребителю преодолеть временные трудности в погашении жилищного кредита.

## **5. ИСПОЛНЕНИЕ НОРМ КОДЕКСА**

### **СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ КОДЕКСА**

Кредитор и его служащие обязуются обеспечить соответствие всех своих решений и операций действующему законодательству, а также соблюдение надлежащих стандартов поведения и практики в рамках настоящего Кодекса.

Кредитор должен обеспечить ознакомление своих служащих с настоящим Кодексом.

Кредитор должен разработать внутренние процедуры для облегчения выполнения служащими своих обязательств в соответствии с нормами настоящего Кодекса и для предотвращения существенных нарушений настоящего Кодекса.

Нарушение норм настоящего Кодекса будет рассматриваться в соответствии с внутренними процедурами Кредитора и нормами настоящего Кодекса.

## **РАССМОТРЕНИЕ ЗАПРОСОВ КРЕДИТОРОМ**

Кредитор в кратчайшие сроки должен разработать и принять внутренние процедуры для рассмотрения запросов/жалоб Потребителей, касающихся возможного нарушения Кредитором норм настоящего Кодекса, а также должен сообщать своим Потребителям о наличии данных процедур и о возможности Потребителя использовать данные процедуры.

## **ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ СОВЕТ И ОМБУДСМЕН**

В целях реализации настоящего Кодекса, Кредиторы, присоединившиеся к настоящему Кодексу, выбирают Исполнительный Совет.

Членами Исполнительного Совета могут быть представители Кредиторов наряду с независимыми экспертами по жилищному кредитованию и защите прав Потребителей.

Исполнительным Советом назначается Омбудсмен по жилищным кредитам (Омбудсмен).

Омбудсмен предоставляет консультации Потребителям в отношении их прав по настоящему Кодексу и оказывает посреднические услуги при наличии запросов/жалоб Потребителей в отношении возможного нарушения Кредиторами настоящего Кодекса.

Правила Омбудсмена должны предписывать, порядок рассмотрения им запросов/жалоб, поступающих от Потребителей, а также разрешения споров, возникающих между Кредитором и Потребителями.

Кредитор должен письменно информировать Потребителя о существовании Омбудсмена, а также, о том каким образом Потребитель может воспользоваться механизмом рассмотрения запросов/жалоб Омбудсменом.

Кредитор должен предоставлять письменный ответ на запрос Омбудсмена, связанный с рассмотрением запросов/жалоб от Потребителей, в течение пятнадцати (15-ти) рабочих дней, после получения данного запроса от Омбудсмена.

При установлении Омбудсменом, факта нарушения Кредитором норм настоящего Кодекса, Омбудсмен должен представлять Кредитору отчет, с описанием обнаруженного нарушения и рекомендацией по устранению данного нарушения.

## **САНКЦИИ**

В случае если Кредитор уклоняется от устранения обнаруженного Омбудсменом нарушения, Омбудсмен должен известить об этом Исполнительный Совет, представив отчет об обнаруженном нарушении и действиях/бездействии Кредитора по устранению данного нарушения.

Исполнительный Совет, на основании предоставленного Омбудсменом отчета, имеет право временно запретить Кредитору, использовать ссылку на настоящий Кодекс в рекламе своих услуг и обмене информацией, до устранения обнаруженных нарушений, или, в случае серьезного или повторяющегося нарушения, может окончательно аннулировать право Кредитора на использование ссылки на настоящий Кодекс.