

**Меморандум о сотрудничестве и взаимодействии
Национального банка Республики Беларусь и
ассоциаций участников финансового рынка
в целях укрепления доверия потребителей финансовых услуг
к финансовой системе № 690/Д**

г. Минск

” 02 “ 09 2021 г.

Национальный банк Республики Беларусь, далее именуемый "Национальный банк", в лице заместителя Председателя Правления Национального банка Лапко Дмитрия Николаевича, действующего на основании доверенности от 08.04.2021 № 11-10/68-дов, с одной стороны, и Ассоциация белорусских банков, в лице Председателя Драгуна Владимира Алексеевича, действующего на основании Устава, Республиканская ассоциация микрофинансовых организаций, в лице Председателя Правления Радюковича Ивана Игоревича, действующего на основании Устава, Ассоциация развития финансового рынка, в лице Председателя Правления Сидорова Алексея Владимировича, действующего на основании Устава, Ассоциация лизингодателей, в лице директора Шимановича Сергея Владимировича, действующего на основании Устава, с другой стороны, далее именуемые "Ассоциации", а все вместе именуемые "Стороны",

разделяя международные принципы защиты прав потребителей финансовых услуг, закрепленные в Руководящих принципах Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей (резолюция от 22 декабря 2015 г. № A/RES/70/186), Общих принципах защиты прав потребителей финансовых услуг Группы 20 ("High-level Principles on Financial Consumer Protection"), разработанных Организацией экономического сотрудничества и развития, Руководстве Всемирного банка "Передовая практика в области защиты интересов потребителей финансовых услуг" ("Good Practices for Financial Consumer Protection");

понимая значимость добросовестного поведения участников финансового рынка, установления и поддержания доверия к деятельности финансовых организаций со стороны потребителей финансовых услуг;

желая расширить взаимодействие, наладить и развивать эффективный диалог в целях установления партнерских отношений между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также между финансовыми организациями и Национальным банком;

признавая значимость принципов добросовестного поведения, важность сотрудничества и совместных усилий, направленных на повышения эффективности механизмов взаимодействия финансовых организаций с потребителями финансовых услуг;

№ 690/Д
08.09.2021

учитывая необходимость системных решений для достижения баланса интересов финансовых организаций и потребителей финансовых услуг;

будучи убеждены в том, что настоящий Меморандум будет способствовать укреплению финансовой стабильности, развитию финансового рынка;

руководствуясь законодательством Республики Беларусь, заключили настоящий Меморандум о нижеследующем:

Статья 1

Предмет и цели Меморандума

Предметом настоящего Меморандума является установление, развитие и укрепление сотрудничества Сторон по вопросам реализации проектов и инициатив в целях укрепления доверия потребителей финансовых услуг к финансовым организациям, их продуктам и финансовой системе в целом.

Для достижения целей настоящего Меморандума Стороны признают необходимость постоянного конструктивного диалога, а также обмена информацией по предмету настоящего Меморандума.

Каждая из Сторон будет стремиться обеспечить защиту информации, ставшей доступной в рамках исполнения настоящего Меморандума, от несанкционированного использования, распространения или опубликования до принятия решения о возможности раскрытия соответствующей информации.

Статья 2

Принципы сотрудничества

Взаимное сотрудничество Сторон в рамках настоящего Меморандума основывается на следующих принципах:

принцип добросовестности и открытости;

принцип равноправного партнерства и учета интересов Сторон;

принцип конструктивного взаимодействия в целях достижения целей настоящего Меморандума и противодействия недобросовестным действиям, причиняющим ущерб репутации финансовых организаций;

принцип проактивности, направленный на разработку и реализацию превентивных мер в целях ограничения (снижения) рисков и (или) предотвращения нежелательных последствий утраты (снижения) доверия потребителей финансовых услуг в отношении финансовых организаций и их продуктов;

принцип осознанной необходимости учета прав и интересов потребителей финансовых услуг при разработке, предложении и реализации финансовых продуктов, разрешении спорных ситуаций.

Статья 3

Направления сотрудничества

Стороны в рамках своих компетенций будут стремиться осуществлять, развивать и укреплять сотрудничество по следующим направлениям:

- разработка и продвижение принципов добросовестного (ответственного) поведения, в том числе внедрение в деятельность финансовых организаций добросовестных практик предоставления финансовых услуг;
- совершенствование механизмов взаимодействия с потребителями финансовых услуг, в том числе, но не ограничиваясь, совершенствование внутренних процессов финансовых организаций по работе с потребителями финансовых услуг;
- разработка общих подходов по рассмотрению жалоб и урегулированию спорных ситуаций (создание и развитие в финансовых организациях внутренних систем разрешения споров);
- повышение информационной открытости финансовых организаций в части порядка оказания предлагаемых финансовых продуктов, в том числе на основе анализа поступающих обращений граждан;
- внедрение в деятельность финансовых организаций осознанной необходимости учета прав и интересов потребителей финансовых услуг при разработке, предложении и реализации финансовых продуктов, разрешения спорных ситуаций;
- повышение доступности финансовых услуг;
- иным согласованным Сторонами направлениям.

Статья 4

Формы сотрудничества

Для практической реализации целей Меморандума Стороны соглашаются использовать следующие формы взаимодействия:

- обмен информацией, относящейся к области сотрудничества, посредством устных коммуникаций и (или) направления сообщений;
- участие в выработке добросовестных практик предоставления финансовых услуг и их практическое применение в деятельность финансовых организаций в порядке, согласованном Сторонами;
- организация рабочих встреч по вопросам, относящимся к области сотрудничества;
- планирование проведения совместных мероприятий, направленных на достижение целей Меморандума и участие в них;
- обмен информацией по результатам участия в международных форумах, конференциях, семинарах и иных мероприятиях на международных площадках;

- консультации по вопросам, представляющим взаимный интерес для достижения целей Меморандума;
- другие согласованные Сторонами формы сотрудничества.

Статья 5

Осуществление сотрудничества (взаимодействия)

В целях сотрудничества в рамках Меморандума Стороны соглашаются создать экспертную группу. Членами экспертной группы являются, со стороны Национального банка – начальник (либо его заместитель) Управления по защите прав потребителей Национального банка, со стороны Ассоциаций – руководители (либо их заместители), вместе действующие в соответствии с Положением об экспертной группе, совместно разработанным Сторонами и утверждаемым на первом заседании экспертной группы.

Оперативное рассмотрение возникающих вопросов и согласование совместных действий, рабочих встреч и мероприятий, осуществляется Сторонами через уполномоченных представителей Сторон. Каждая из Сторон в течение 10 рабочих дней после подписания Меморандума предоставляет другим Сторонам контактные данные своего уполномоченного представителя (уполномоченных представителей), а также в течение 10 рабочих дней информирует другие Стороны об изменении контактных данных уполномоченного представителя (уполномоченных представителей).

Взаимодействие уполномоченных представителей осуществляется по телефонной связи, электронной почте и иными средствами коммуникаций, а также в письменной форме.

Статья 6

Разрешение споров и разногласий

Споры и разногласия между Сторонами, возникающие в ходе исполнения Меморандума разрешаются путем консультаций и (или) переговоров.

Настоящий Меморандум не затрагивает обязательства Сторон, предусмотренные в договорах и соглашениях, заключенных ими с третьими сторонами.

Меморандум не создает обязательств для Сторон, в том числе финансовых, а направлен на совместное сотрудничество в целях укрепления доверия потребителей финансовых услуг к финансовым организациям.

Статья 7

Срок действия и прочие условия

Меморандум заключается на неопределенный срок и вступает в силу со дня его подписания всеми Сторонами.

Любая из Сторон вправе прекратить свое сотрудничество в рамках Меморандума в одностороннем внесудебном порядке путем направления всем Сторонам письменного уведомления о своем желании расторгнуть Меморандум. В этом случае Меморандум будет считаться расторгнутым со Стороной, направленной указанное уведомление через 15 рабочих дней с даты его направления.

Расторжение Меморандума одной из Сторон не влечет расторжение Меморандума для остальных Сторон.

Меморандум открыт для присоединения иных ассоциаций участников финансового рынка, разделяющих цели и принципы сотрудничества, определенные Меморандумом. Присоединение осуществляется путем направления Национальному банку письменного уведомления о своем решении о присоединении к Меморандуму. Указанное решение вступает в силу через 10 рабочих дней с даты получения Национальным банком соответствующего уведомления.

Все изменения и дополнения в Меморандум вносятся в письменной форме в виде дополнительных соглашений, подписанных уполномоченными представителями Сторон.

Настоящий Меморандум составлен в одном оригинальном экземпляре, хранящемся в Национальном банке. Копии Меморандума направляются Национальным банком каждой из Сторон в течение 10 рабочих дней со дня подписания Меморандума всеми Сторонами.

Подписи Сторон:

Национальный банк
Республики Беларусь

Заместитель
Председателя Правления

Д.Л.Лапко

“ 02 “ 09 2021 г.

Ассоциация
лизингодателей

Директор

С.В.Шиманович

“ 02 “ 09 2021 г.

Республиканская ассоциация
микрофинансовых организаций

Председатель Правления

И.И.Радюкович

“ 02 “ 09 2021 г.

Ассоциация
белорусских банков

Председатель

В.А.Драгун

2021 г.

Ассоциация развития
финансового рынка

Председатель Правления

А.В.Сидоров

2021 г.

