

**УТВЕРЖДЕН**

*Решением Комитета финансового надзора  
Центрального банка Российской Федерации  
(Банка России)*

**СОГЛАСОВАН**

*Комитетом по стандартам кредитных  
потребительских кооперативов при  
Банке России  
(Протокол № от октября 2017 года)*

**РАЗРАБОТАН**

....

**БАЗОВЫЙ СТАНДАРТ  
ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И  
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ,  
ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЛЕНАМИ САМОРЕГУЛИРУЕМЫХ  
ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ ФИНАНСОВОГО РЫНКА,  
ОБЪЕДИНЯЮЩИХ КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ  
КООПЕРАТИВЫ**

Редакция №1.2

г. Москва

2017 год

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ .....	2
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В БАЗОВОМ СТАНДАРТЕ .....	4
3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЯМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ .....	5
4. СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ .....	8
5. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЕМ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ .....	9
6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ .....	12
7. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ЧЛЕНАМИ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ТРЕБОВАНИЙ БАЗОВОГО СТАНДАРТА .....	14
8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ И ПЕРЕХОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	15

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы (далее - Базовый стандарт) разработан, согласован и утвержден в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» и Указания Банка России от 14 августа 2017 года № 4490-У «О требованиях к содержанию 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».

1.2. Базовый стандарт содержит положения, определяющие основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми кредитный потребительский кооператив (далее – кредитный кооператив) должен руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности.

1.3. Базовый стандарт обязателен для исполнения всеми кредитными кооперативами, осуществляющими свою деятельность на основании Федерального закона от 18 июля 2009 года № 190-ФЗ «О кредитной кооперации» (далее – Федеральный закон № 190-ФЗ), вне зависимости от членства в саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, объединяющей кредитные кооперативы (далее – саморегулируемая организация).

1.4. Контроль за соблюдением Базового стандарта осуществляет саморегулируемая организация, членом которой является кредитный кооператив. Саморегулируемая организация вправе проверять соблюдение Базового стандарта с даты его вступления в силу вне зависимости от даты вступления кредитного кооператива в саморегулируемую организацию.

1.5. Кредитный кооператив обязан обеспечить неизменность информации, использованной при реализации Базового стандарта. Все документы, содержащие такую информацию, должны быть доступны органам управления кредитного кооператива, контрольно-ревизионному органу кредитного кооператива, аудиторам, саморегулируемым организациям и Банку России в течение сроков хранения таких документов, предусмотренной номенклатурой дел кредитного кооператива, составляющих не менее пяти лет, если иное не предусмотрено положениями Базового стандарта.

1.6. В случае изменения законодательства Российской Федерации в сфере регулирования финансовых рынков и нормативных актов Банка России Базовый стандарт действует в части, им не противоречащей.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В БАЗОВОМ СТАНДАРТЕ

2.1. **Получатель финансовой услуги** – физическое (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, являющееся членом кредитного кооператива (пайщиком), а также физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в кредитный кооператив с намерением вступить в кредитный кооператив с целью получения финансовой услуги;

2.2. **Место оказания финансовой услуги** – место нахождения кредитного кооператива его филиалов, представительств и иных обособленных подразделений или третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско - правового договора или доверенности, официальный сайт кредитного кооператива (при наличии) или иное место, в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги.

2.3. **Финансовые услуги** - финансовая взаимопомощь и иные услуги кредитного кооператива, оказываемых членам кредитного кооператива (пайщикам), в том числе оказываемых за дополнительную плату.

2.4. **Обращение** – направленное в кредитный кооператив получателем финансовой услуги, представителем или правопреемником получателя финансовой услуги в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания кредитным кооперативом финансовых услуг.

2.5. **Реструктуризация задолженности** – решение кредитного кооператива об изменении порядка оплаты и (или) срока возврата задолженности и (или) иных условий договора, заключённого с потребителем финансовой услуги;

2.6. **Официальный сайт кредитного кооператива** – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат кредитному кооперативу;

### **3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЯМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

3.1. Кредитный кооператив обеспечивает предоставление информации получателям финансовых услуг посредством размещения её в местах оказания финансовых услуг, на официальном сайте кредитного кооператива (при наличии) а также размещения информации рекламного характера о деятельности кредитного кооператива в средствах массовой информации.

3.2. Кредитный кооператив в местах оказания финансовых услуг обязан предоставлять получателям финансовых услуг следующую информацию:

3.2.1. Полное и (при наличии) сокращенное наименование кредитного кооператива, местонахождение кредитного кооператива его филиалов, представительств и иных обособленных подразделений, контактный телефон (телефоны) по которому (которым) осуществляется связь с кредитным кооперативом;

3.2.2. Сведения о членстве в саморегулируемой организации, включающие информацию о наименовании саморегулируемой организации, дате вступления кредитного кооператива в саморегулируемую организацию, номере кредитного кооператива в реестре членов саморегулируемой организации, месте нахождения (адресе), контактном телефоне саморегулируемой организации;

3.2.3. Об органах управления кредитного кооператива и лицах, входящих в состав органов управления кредитного кооператива;

3.2.4. Об условиях финансовой взаимопомощи и иных услугах кредитного кооператива, оказываемых членам кредитного кооператива;

3.2.5. Об обязанностях потребителя финансовой услуги и кредитного кооператива и их ответственности при заключении, ненадлежащем исполнении или неисполнении договора о предоставлении финансовой услуги;

3.2.6. О том, что кредитные кооперативы не являются участниками системы обязательного страхования вкладов;

3.2.7. О способах и адресах направления обращений получателя финансовой услуги в кредитный кооператив;

3.2.8. О способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе посредством медиативных процедур, претензионного порядка или других способов внесудебного разрешения споров;

3.2.9. 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);

3.2.10. О порядке, условиях и способах участия членов кредитного кооператива (пайщиков) в управлении кредитным кооперативом;

3.2.11. О порядке ознакомления членов кредитного кооператива (пайщиков) с порядком и условиями привлечения денежных средств членов кредитного кооператива (пайщиков) и порядком предоставления займов членам кредитного кооператива (пайщикам).

3.2.12. Текст Базового стандарта;

3.2.13. Иную информацию, предусмотренную внутренними нормативными и иными внутренними документами кредитного кооператива.

3.3. Информация, определённая п.3.2. Базового стандарта, предоставляется получателю финансовой услуги посредством:

3.3.1. Размещения её в общедоступных местах по месту нахождения кредитного кооператива его филиалов, представительств и иных обособленных подразделений;

3.3.2. Предоставления документа и (или) копий документов, заверенных кредитным кооперативом, содержащих указанную информацию по запросу получателя финансовой услуги бесплатно или за плату, не превышающую затрат на их изготовление, в течение 1 (одного) рабочего дня с даты получения такого запроса.

3.4. Информация, определённая п.3.2. Базового стандарта, излагается на русском языке и на государственных языках республик и иных языках народов Российской Федерации (в соответствии решением кредитного кооператива) с использованием шрифтов размером кегля не менее 10 пт (для основного текста) и 8 пт (для текста в таблицах и примечаниях) на листах формата не менее А5 с разъяснением специальных

терминов (в случае их наличия), исключающей неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

3.5. Кредитные кооперативы с числом членов кооператива (пайщиков) более трёх тысяч обязаны размещать информацию, предусмотренную пунктом 3.2 Базового стандарта на официальном сайте кредитного кооператива.

3.6. Принципами предоставления кредитным кооперативом информации рекламного характера о деятельности кредитного кооператива являются:

- 3.6.1. Добросовестность и достоверность сообщаемых сведений;
- 3.6.2. Соответствие информации рекламного характера требованиям Федерального закона от 13 марта 2006 года N 38-ФЗ «О рекламе»;
- 3.6.3. Целевая направленность информации рекламного характера о финансовых услугах кредитного кооператива, предоставляемых исключительно членам кредитного кооператива (пайщикам).

## **4. СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

4.1. Кредитный кооператив обязан обеспечить соответствие мест оказания финансовых услуг установленным санитарным и техническим правилам и нормам, а также оборудовать их инвентарём и мебелью, необходимыми для обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе для заключения договоров финансовых услуг, приема обращений от получателей финансовых услуг, получения и ознакомления получателей финансовых услуг с информацией, определенной пунктом 3.2. настоящего Базового стандарта;

4.2. Для обслуживания получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями кредитному кооперативу рекомендуется, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, обеспечить, при необходимости, возможность допуска сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых получателями финансовых услуг, возможность печати документов, содержащих информацию, указанную в пункте 3.2. Базового стандарта, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о кредитном кооперативе и финансовых услугах наравне с другими лицами.

4.3. Работники кредитного кооператива, непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

4.4. Требования к работникам кредитного кооператива, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг должны быть закреплены в локальных нормативных актах кредитного кооператива (должностных инструкциях), которые определяют задачи, функции, обязанности и ответственность работника в вопросах исполнения ими требований Базового стандарта.

4.5. Кредитный кооператив, в сроки, определённые внутренними нормативными или иными документами кредитного кооператива должен осуществлять проверку соответствия работников кредитного кооператива, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг требованиям, определённым в их должностных инструкциях.



## **5. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЕМ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ**

5.1. Кредитный кооператив взаимодействует с получателем финансовой услуги посредством личного общения с ним работников кредитного кооператива в местах оказания финансовых услуг и (или) посредством иных способов взаимодействия (телефонная, почтовая и другие виды связи), предусмотренных внутренними и (или) иными документами кредитного кооператива и положениями договора об оказании финансовых услуг.

5.2. Кредитный кооператив обязан информировать получателя финансовых услуг о возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа и о последствиях неисполнения обязательств по возврату задолженности по договору потребительского займа посредством направления в его адрес претензии для разрешения спора в досудебном порядке срок не позднее 7 (семи) календарных дней со дня возникновения просроченной задолженности способами, указанными в пункте 5.1 настоящего Базового стандарта.

5.3. В претензии, направляемой кредитным кооперативом, должна быть указана следующая информация:

- 5.3.1. Полное наименование кредитного кооператива, ОГРН, ИНН и адрес места нахождения
- 5.3.2. Размер текущей задолженности получателя финансовых услуг по основной сумме долга, процентам и размеру неустойки на дату предъявления претензии;
- 5.3.3. Способ (способы) и срок оплаты задолженности;
- 5.3.4. Последствия неисполнения получателем финансовых услуг своих обязательств до указанного в претензии срока;
- 5.3.5. Способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации для разрешения спора (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

5.4. Кредитный потребительский кооператив в своих внутренних и иных документах обязан предусмотреть случаи, при которых возможна реструктуризация задолженности после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа и орган кредитного кооператива, имеющий право принимать решение о реструктуризации этой задолженности и её условиях. Кредитный кооператив самостоятельно определяет перечень документов, которые необходимо подать

получателю финансовой услуги в кредитный кооператив для реструктуризации задолженности по предоставленному потребительскому займу.

5.5. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа кредитный кооператив должен обеспечить получателю финансовой услуги возможность подачи заявления о реструктуризации задолженности с приложением необходимых документов. К порядку рассмотрения кредитным кооперативом заявления о реструктуризации задолженности применяются положения главы 6 Базового стандарта.

5.6. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовых услуг о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа уполномоченный орган кредитного кооператива принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа и условиях реструктуризации, либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

5.7. В случае принятия кредитным кооперативом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовых услуг кредитный кооператив должен предложить получателю финансовых услуг заключить соответствующее соглашение между кредитным кооперативом и получателем финансовых услуг по изменению условий договора потребительского займа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Проект указанного соглашения кредитный кооператив представляет получателю финансовых услуг вместе с решением о реструктуризации задолженности получателя финансовых услуг способом, определённым внутренними нормативными и (или) иными внутренними документами кредитного кооператива.

5.8. В случае возникновения у получателя финансовой услуги просроченной задолженности по договору потребительского займа (далее – должник), кредитный кооператив фиксирует случаи непосредственного взаимодействия с должником, осуществляемого по инициативе кредитного кооператива, в виде записей в журнале взаимодействия, который ведётся кредитным кооперативом в письменном или электронном виде.

5.9. Запись (записи) в журнал взаимодействия производятся уполномоченным работником (работниками) кредитного кооператива, осуществляющим взаимодействие с должником должна содержать следующую информацию:

5.9.1. Регистрационный номер записи;

- 5.9.2. Дату взаимодействия с должником;
- 5.9.3. Время взаимодействия (время начала и окончания взаимодействия при телефонном разговоре);
- 5.9.4. Фамилию, имя и отчество (при наличии) должника – физического лица;
- 5.9.5. Номер и дату договора займа, заключённого с должником;
- 5.9.6. Вид договора займа: потребительский, на предпринимательские цели, на приобретение (строительство) жилья, иные цели.
- 5.9.7. Способ взаимодействия (личное взаимодействие работника кредитного кооператива с должником или иной способ (телефонная, почтовая и другие виды связи));
- 5.9.8. Фамилию, имя и отчество (при наличии) сотрудника кредитного кооператива, осуществившего взаимодействие;
- 5.9.9. Краткое содержание взаимодействия;
- 5.9.10. Иные данные, предусмотренные внутренними нормативными или иными внутренними документами кредитного кооператива.

5.10. Внесение записей в журнал должно удостоверяться лицом, внесшего запись в журнал.

5.11. Кредитный кооператив обязан обеспечить хранение журнала (записей в журнале взаимодействия в случае ведения его в электронном виде) подтверждающих взаимодействие должностных лиц кредитного кооператива с должником, не менее трёх лет с даты внесения таких записей в журнал взаимодействия.

5.12. По письменному требованию получателя финансовой услуги, в срок не позднее 7 рабочих дней, кредитный кооператив обязан бесплатно или за плату, не превышающую затрат на их изготовление предоставить получателю финансовой услуги копии документов, связанных с заключением и исполнением им договора потребительского займа и (или) договора передачи личных сбережений.

5.13. Правила взаимодействия кредитного кооператива с получателями финансовых услуг в случае предоставления им займов на цели, связанные с предпринимательской деятельностью, в том числе по вопросам реструктуризации задолженности по таким займам, определяются условиями договора займов.

## **6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

6.1. Кредитный кооператив обязан определить должностное лицо (должностных лиц) ответственных за рассмотрение и подготовку ответов на обращения получателей финансовых услуг (далее – обращения), поступивших в кредитный кооператив.

6.2. При рассмотрении обращений кредитный кооператив должен руководствоваться принципами объективности и беспристрастности;

6.3. Обращения, поступившие в кредитный кооператив, регистрируются кредитным кооперативом в день поступления и подлежат рассмотрению в течение тридцати дней, следующих за днем их поступления.

6.4. В исключительных случаях, а также в случае необходимости получения кредитным кооперативом дополнительных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения (за исключением обращения должника), срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней с обязательным уведомлением получателя финансовой услуги о продлении срока рассмотрения обращения.

6.5. Ответ на обращение должен содержать мотивированный ответ по сути обращения, со ссылками (в случае необходимости) на положения законов, нормативных актов, устава, внутренних нормативных и иных документов кредитного кооператива.

6.6. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом кредитного кооператива или лицом его замещающим и направляется по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, в том числе адвокатом, действующими на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, или правопреемником, ответ на такое обращение кредитный кооператив направляет по адресу, указанному представителем, в том числе адвокатом, или правопреемником в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному кредитному кооперативу получателем финансовой услуги.

6.7. Кредитный кооператив вправе не отвечать на обращение, направленное от имени получателя финансовой услуги его представителем, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени

получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

6.7.1. Для физических лиц: нотариально удостоверенная доверенность (или её нотариально заверенная копия), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченно дееспособным) или нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

6.7.2. Для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

6.8. Ответ на обращение, поступившее в кредитный кооператив по электронной почте, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты с которого поступило указанное обращение.

6.9. Ответы на обращения регистрируются кредитным кооперативом согласно правилам делопроизводства, принятым в кредитном кооперативе;

6.10. Кредитный кооператив не реже одного раза в год проводит анализ обращений получателей финансовых услуг, поступивших в кредитный кооператив и предоставляет результаты анализа Правлению кредитного кооператива в целях принятия решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг в кредитном кооперативе.

6.11. Анализ обращения получателей финансовых услуг должен содержать информацию о количестве поступивших обращений, рассмотренных обращениях, о тематике поступивших обращений и принятых по результатам рассмотрения обращений мерах.

## **7. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ЧЛЕНАМИ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ТРЕБОВАНИЙ БАЗОВОГО СТАНДАРТА**

7.1. Контроль за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Базового стандарта осуществляется посредством проведения саморегулируемой организацией плановых, внеплановых проверок деятельности кредитных кооперативов и иных контрольных мероприятий в отношении них, предусмотренных уставом и внутренними стандартами саморегулируемых организации.

7.2. Осуществление контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Базового стандарта осуществляется должностными лицами саморегулируемой организации на основании решения уполномоченных на то органов управления и (или) специализированных органов и (или) должностных лиц саморегулируемой организации в ходе проведения контрольных мероприятий, предусмотренных внутренними стандартами и иными внутренними документами саморегулируемой организации, в том числе проведением мероприятия по контролю, в ходе которых саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях проверки соблюдения кредитными кооперативами обязательных требований Базового стандарта при оказании финансовых услуг.

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ И ПЕРЕХОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

8.1. Базовый стандарт применяется через сто восемьдесят дней со дня его размещения на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8.2. В случае заключения кредитным кооперативом договора с третьим лицом, действующим по его поручению, от имени и за его счет по предоставлению финансовой услуги (финансовых услуг), кредитный кооператив обязан включить в такой договор требования о применении третьим лицом требований Базового стандарта, возможности осуществления кредитным кооперативом контроля за соблюдением третьим лицом требований Базового стандарта при предоставлении финансовой услуги (финансовых услуг) и возможность расторжения указанного договора, в случае неоднократного нарушения третьим лицом требований Базового стандарта.