

СОГЛАСОВАНО

Правление
АО УКБ «Белгородсоцбанк»

протокол № 105
от «29» сентября 2021 года

Председатель Правления


И.Г.Федоров

УТВЕРЖДЕНО

Совет Директоров
АО УКБ «Белгородсоцбанк»

протокол № 44
от «30» сентября 2021 года

Председатель Совета директоров


А. В. Жуков

**Стандарт предложения и реализации
финансовых услуг (продуктов)
АО УКБ «Белгородсоцбанк»**

Белгород 2021

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения.....	4
3. Порядок предоставления Банком информации о финансовой услуге (продукте)	4
4. Порядок взаимодействия Банка с потребителями финансовых услуг (продуктов)	7
5. Требования к сотрудникам Банка, осуществляющим взаимодействие с потребителями финансовых услуг (продуктов)	9
6. Рассмотрение обращений (жалоб) потребителей финансовых услуг (продуктов)	10
7. Оценка и контроль качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг (продуктов)	11
8. Ответственность за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг (продуктов)	12
9. Меры по отношению к лицам, допустившим нарушение внутренних правил и процедур при реализации финансовых услуг.....	13
10. Заключительные положения.....	13

1. Общие положения

1.1. Стандарт предложения и реализации финансовых услуг (продуктов) АО УКБ «Белгородсоцбанк» (далее по тексту – Стандарт) разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, информационными письмами и рекомендациями Банка России, общими принципами обеспечения защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг (продуктов), а также внутренних документов АО УКБ «Белгородсоцбанк» (далее по тексту – Банк).

1.2. Настоящий Стандарт определяет основные принципы и требования, которыми Банк, его органы управления и сотрудники должны руководствоваться в процессе осуществления деятельности по предложению и реализации финансовых продуктов и услуг.

1.3. Банк доводит текст Стандарта до сведения Потребителей финансовых услуг (продуктов) Банка и иных заинтересованных лиц в устной, бумажной или электронной форме, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Размещение указанной информации на официальном сайте Банка не исключает предоставление Потребителю финансовых услуг (продуктов) указанной информации по его запросу в удобной для него форме.

1.4. Настоящий Стандарт применяется в целях:

- обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов Потребителей финансовых услуг (продуктов);
- предупреждения недобросовестных практик взаимодействия сотрудников Банка с Потребителями финансовых услуг (продуктов);
- повышения качества финансовых услуг (продуктов), оказываемых/предоставляемых Банком;
- улучшения качества взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг, в том числе не являющимися квалифицированными инвесторами, качества продаж финансовых инструментов, продуктов и услуг (как собственных, так и третьих лиц, распространяемых Банком (при наличии));
- повышения информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности Потребителей финансовых услуг (продуктов) о деятельности Банка и о содержании его финансовых услуг в частности;
- формирования и поддержания положительного имиджа Банка, обеспечения доверия населения к банковской системе Российской Федерации в целом.

1.5. Банк при осуществлении деятельности руководствуется следующими принципами:

- принцип разумности и добросовестности;
- принцип приоритета интересов Потребителей финансовых услуг (продуктов) над собственными интересами, а также отказа от установления приоритета интересов одного Потребителя финансовых услуг (продуктов) или группы Потребителей финансовых услуг (продуктов) перед интересами другого Потребителя финансовых услуг (продуктов) (других Потребителей финансовых услуг (продуктов));
- принцип отказа от злоупотребления своими правами и (или) ущемлению интересов Потребителей финансовых услуг (продуктов).

1.6. Банк при оказании финансовых услуг руководствуется договором оказания услуг, условиями предоставления Банком тех или иных видов услуг и действующего законодательства Российской Федерации.

1.7. Банк не оказывает Потребителям финансовых услуг (продуктов) инвестиционные услуги (приобретение и продажа ценных бумаг, производных финансовых инструментов, активов и иных инвестиций в ходе операций по вложению капитала, использование комбинированного продукта (инвестиция и вклад) и т.д.) и не предоставляет информацию о рисках, связанной с инвестиционной услугой (продуктом).

2. Термины и определения

Для целей настоящего Стандарта используются следующие термины и определения:

Потребитель финансовых услуг (продуктов) – физическое лицо или юридическое лицо, обратившееся в Банк с намерением приобрести услугу (продукт) Банка, получившее или получающее финансовую услугу (продукт).

Финансовая услуга (продукт) – любой финансовый продукт или финансовая услуга, реализуемая Потребителю финансовой услуги (продукта) в соответствии с требованиями действующего законодательства, уставными документами и имеющейся в Банке лицензией.

Информация о финансовой услуге (продукте) – любые сведения о финансовой услуге (продукте), подлежащие раскрытию Потребителю финансовой услуги (продукта) в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, внутренними документами Банка, а также требованиями настоящего Стандарта.

Обращение – направленное в Банк Потребителем финансовой услуги (продукта) либо его представителем (правопреемником) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа, жалоба, просьба или предложение, касающееся реализации ему финансовых услуг (продуктов).

Риск – вероятность возникновения у Потребителя финансовой услуги (продукта) непредвиденных потерь ожидаемой прибыли, дохода или имущества, денежных средств и других ресурсов в связи с приобретением у Банка финансовой услуги (продукта).

Структурные подразделения, осуществляющие взаимодействие с потребителями финансовых услуг (продуктов):

- Управление кредитования;
- Валютно-фондовое управление;
- Управление по работе с физ. лицами;
- Управление информационных технологий;
- Планово-экономическое управление;
- Бухгалтерско-операционный отдел;
- Отдел по работе с юридическими лицами;
- Отдел кассовых операций;
- Служба инкассации.

3. Порядок предоставления Банком информации о финансовой услуге (продукте)

3.1. Принципы раскрытия Банком информации о финансовой услуге (продукте).
Информация о финансовой услуге (продукте) Банка должна быть:

- достоверной и актуальной, т.е. соответствовать действующим условиям финансовой услуги (продукта) на дату ее предоставления Банком Потребителю финансовой услуги (продукта);

- полной, т.е. содержать всю необходимую информацию о финансовой услуге (продукте), которую Банк предоставляет Потребителю финансовой услуги (продукта) в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России;

- достаточной, т.е. позволяющей Потребителю финансовой услуги (продукта) оценить предложенную ему финансовую услугу (продукт), является ли предложенная ему финансовая услуга (продукт) подходящей, исходя из его потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей финансовой услуги (продукта);

- четкой, не содержать двусмысленных выражений;

- понятной, т.е. содержащей соответствующие пояснения в случае использования в тексте, предоставляемом Потребителю финансовой услуги (продукта), специальной финансовой терминологии, допускающей искажение смысла информации или иным образом допускающей неоднозначное толкование свойств финансовых услуг (продуктов);

- доступной, т.е. обеспечивающей недискриминационный характер доступа к информации Потребителей финансовых услуг (продуктов) на равных правах и в равном объеме, а также в форме, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России;

- бесплатной, т.е. без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, со стороны Потребителей финансовых услуг (продуктов).

При предоставлении информации должны учитываться индивидуальные особенности получателя финансовых услуг (продуктов), в том числе наличие нарушений зрения, слуха и (или) речи, если Банк был уведомлен о таких особенностях. Банк организует возможность взаимодействия с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов и рекомендациями Банка России, а также в соответствии с внутренними документами Банка, регламентирующими порядок такого взаимодействия. Перечень, необходимых действий по обеспечению доступа лица с ограниченными возможностями к финансовым услугам Банка, уточняется непосредственно у данного лица после получения запроса. Банк осуществляет приоритетное обслуживание лиц с ограниченными возможностями, не препятствует присутствию сопровождающего лица при наличии согласия лица с ограниченными возможностями.

Не допускается предоставление Потребителю финансовой услуги (продукта) информации, не соответствующей указанным требованиям, а также ложной и искаженной.

3.2. Банк предоставляет для ознакомления следующую информацию:

- о полном и сокращенном наименовании Банка в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Банка;

- о номере и дате выдачи лицензии Банка;

- об адресе места нахождения Банка и его подразделений (дополнительных офисов), адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Банка в сети «Интернет»;

- о финансовых услугах (продуктах), оказываемых на основании заключенных договоров, и дополнительных услугах Банка, в том числе оказываемых Банком за дополнительную плату;

- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка (с указанием ссылки на сайт и официальный адрес);

- о порядке получения финансовой услуги (продукта), в том числе документах, которые должны быть предоставлены Потребителем финансовой услуги (продукта) для ее получения;

- о способах и адресах направления обращений в Банк, а также в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка;

- о способах защиты прав Потребителем финансовой услуги (продукта), включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора;

- о способах и порядке изменения условий договора, в том числе в результате внесения изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре.

3.3. Информация, указанная в пункте 3.2. настоящего Стандарта, предоставляется потенциальному Потребителю услуг (продуктов) для ознакомления при заключении с ним договора оказания финансовых услуг (продуктов), а также при обращении с намерением заключить договор оказания финансовых услуг (продуктов).

До заключения договора оказания финансовых услуг (продуктов) Банк обязан предоставить информацию, указанную в пункте 3.2. любому обратившемуся за ней лицу без исключений.

Потребитель финансовых услуг (продуктов) должен быть проинформирован о своем праве запрашивать у Банка информацию, указанную в пункте 3.2. настоящего Стандарта.

Банк обязан предоставить получателю финансовых услуг информацию о рисках, связанных с дополнительной финансовой услугой, включая информацию о том, что:

- дополнительная финансовая услуга носит долгосрочный характер, в связи с чем, получатель финансовых услуг должен будет нести финансовые расходы в течение всего срока исполнения основной банковской услуги;

- при досрочном исполнении обязательств по основной банковской услуге возврат получателю финансовых услуг денежных средств, уплаченных за предоставление дополнительной финансовой услуги, осуществляется в случае, если это предусмотрено законодательством;

- при отказе от дополнительной финансовой услуги в период действия основной банковской услуги для получателя финансовых услуг могут возникнуть неблагоприятные последствия по основному договору, заключенному с Банком, в том числе обязанность досрочного исполнения обязательств по основному договору, увеличение размера платы по основному договору и иные меры.

Информация доводится до получателя финансовых услуг в устной, бумажной и (или) электронной форме, в том числе посредством размещения на официальном сайте Банка. Размещение данной информации на официальном Web-сайте Банка не исключает предоставление получателю финансовых услуг указанной информации по его запросу в удобной для него форме, при личном взаимодействии с представителем Банка.

3.4. Не допускается предоставление информации, которая вводит Потребителя финансовой услуги (продукта) в заблуждение относительно предмета, заключаемого с ним договора, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги (продукта).

3.5. Информация о финансовой услуге (продукте) предоставляется Потребителю финансовой услуги (продукта) несколькими способами: путем размещения на официальном сайте Банка, на бумажном носителе, а также передается устно.

3.6. Информация, предоставляемая Банком о финансовой услуге (продукте) должна быть изложена на русском языке, хорошо читаемом шрифтом и в доступной форме.

3.7. Информация, размещаемая на официальном сайте Банка, должна отвечать следующим требованиям:

- быть доступной круглосуточно и бесплатно Потребителю финансовой услуги (продукта) для ознакомления и использования;
- не быть зашифрованной и защищенной от доступа средствами, не позволяющими осуществить ознакомление Потребителем финансовой услуги (продукта) с ее содержанием без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение.

4. Порядок взаимодействия Банка с потребителями финансовых услуг (продуктов)

4.1. Общий порядок взаимодействия Банка с Потребителями финансовых услуг (продуктов):

4.1.2. В деятельности Банка не допускается применение любых недобросовестных практик, в том числе оказание психологического давления на Потребителя финансовых услуг (продуктов) с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги.

4.1.1. Установление личности (аутентификации) Потребителя финансовых услуг (продуктов) в случае обмена информацией между Банком и Клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными договором и (или) внутренними документами Банка.

4.1.2. Банк обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания Потребителя финансовых услуг (продуктов):

- размещение в офисе Банка и дополнительных офисах информации, указанной в пункте 3.2. настоящего Стандарта, с указанием наименования Банка, адреса, режима обслуживания Потребителей финансовых услуг (продуктов);

- наличие у сотрудников Банка, лично взаимодействующих с Потребителем финансовых услуг (продуктов), доступных для обозрения Потребителя финансовых услуг (продуктов) средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность сотрудника;

- соблюдение Банком санитарных и технических правил и норм.

4.1.4. При необходимости Банк использует все имеющиеся ресурсы (в том числе материальные, технические) для заключения договора с Потребителем финансовых услуг (продуктов) с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, печать документов с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о финансовых услугах (продуктах) наравне с другими лицами.

4.1.5. Внутренними документами Банка определены лица, ответственные за прием документов и непосредственное взаимодействие с Потребителем финансовых услуг (продуктов) в местах оказания финансовых услуг.

4.1.6. В местах оказания финансовых услуг Банком обеспечивается прием и фиксация (приема) документов от Потребителя финансовых услуг (продуктов), лицом ответственным за прием документов, в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Банка, в том числе в случаях представления Потребителем финансовых услуг (продуктов) неполного комплекта документов.

4.1.7. В случае отказа в приеме документов, Банк обеспечивает предоставление лицом, ответственным за прием документов, Потребителю финансовых услуг (продуктов) мотивированного отказа.

4.2. Заключаемые Банком с Потребителем финансовых услуг (продуктов) договоры не содержат положений, в соответствии с которыми предоставление финансовых услуг (продуктов) поставлено в зависимость от заключения иных договоров с Банком, не являющихся для Потребителя финансовых услуг (продуктов) необходимыми.

4.3. Способы взаимодействия Банка с Потребителями финансовых услуг (продуктов).

4.3.1. Для предоставления информации Потребителю финансовых услуг (продуктов) Банк использует согласованные с Потребителем финансовых услуг (продуктов) при заключении договора оказания финансовых услуг (продуктов) способы взаимодействия, а также посредством телефонной и почтовой связи.

4.4. Правила взаимодействия Банка с Потребителями финансовых услуг (продуктов) при заключении, изменении и расторжении договоров оказания финансовых услуг (продуктов).

4.4.1. Банк информирует Потребителя финансовых услуг (продуктов) о способах и порядке подачи в Банк письменного или устного заявления о заключении договора оказания финансовых услуг (продуктов) или ином порядке заключения такого договора, а также о необходимости ознакомления со Стандартом и договором оказания финансовых услуг (продуктов).

4.4.2. Запрещается дискриминация Потребителей финансовых услуг (продуктов) при заключении договора оказания финансовых услуг (продуктов).

4.4.3. При заключении договора оказания финансовых услуг (продуктов) сотрудник Банка должен убедиться, что Потребителю финансовых услуг (продуктов) понятны условия заключаемого договора.

4.4.4. В случае расторжения договора оказания финансовой услуги (продукта) или отказа Потребителя от финансовой услуги (продукта) Банк обязан принять заявление Потребителя финансовой услуги (продукта) о возврате уплаченных им денежных средств (части денежных средств).

Потребитель финансовых услуг (продуктов) вправе подать заявление в том офисе Банка, в котором был заключен договор оказания финансовых услуг (продуктов), или направить его посредством почтовой связи.

4.5. Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги (продукта).

4.5.1. Основными принципами разъяснения Банком Потребителю финансовых услуг (продуктов) условий договоров и иных документов в отношении финансовых услуг (продуктов) являются добросовестность, полнота и достоверность разъясняемых сведений.

4.5.2. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовых услуг (продуктов), которые Потребитель финансовых услуг (продуктов) намерен получить, получает или получил ранее, осуществляются безвозмездно и в той форме, в которой он обратился за разъяснением.

Разъяснения в устной форме предоставляются при устном обращении непосредственно в местах обслуживания Потребителей финансовых услуг (продуктов) или по телефону, в письменной форме - при письменном обращении или обращении в виде электронного документа, в виде электронного письма при обращении по электронной почте.

4.5.3. Срок разъяснения при устном обращении и по телефону – в момент обращения Потребителя финансовых услуг (продуктов).

4.5.4. Устные разъяснения в отношении финансовых услуг (продуктов) осуществляются в соответствии с режимом обслуживания Клиентов/ Потребителей финансовых услуг (продуктов).

4.6. Информация, полученная от Потребителя финансовых услуг (продуктов) при взаимодействии с Банком, не подлежит разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.7. Для осуществления взаимодействия с Потребителями финансовых услуг (продуктов) Банк обеспечивает наличие квалифицированных специалистов, обладающих необходимыми знаниями и умениями, ответственных за взаимодействие с Потребителями финансовых услуг (продуктов) и организацию обслуживания.

5. Требования к сотрудникам Банка, осуществляющим взаимодействие с потребителями финансовых услуг (продуктов)

5.1. В рамках реализации финансовых услуг (продуктов) сотрудники Банка применяют следующие стандарты обслуживания Потребителей финансовых услуг (продуктов):

- знание реализуемых финансовых услуг (продуктов) Банка, готовность и умение предоставить Потребителям финансовых услуг (продуктов) исчерпывающую консультацию по реализуемой данным сотрудником финансовой услуге (продукту);
- умение гармонично сочетать в своей работе качественное обслуживание Потребителей финансовых услуг (продуктов) и умение ориентироваться в нестандартной ситуации, гибкость и терпение в общении с Потребителем финансовых услуг (продуктов), индивидуальный подход;
- открытое и доброжелательное общение с Потребителем финансовых услуг (продуктов), направленное на эффективную продажу финансовой услуги (продукта).

5.2. При взаимодействии с Потребителем финансовых услуг (продуктов) сотрудник Банка обязан:

- оперативно и качественно обслуживать Потребителя финансовых услуг (продуктов);
- общаться с Потребителем финансовых услуг (продуктов) предупредительно, тактично, вежливо, доброжелательно, спокойно, стремиться обеспечить для него максимальный эмоциональный комфорт;
- уважать точку зрения Потребителя финансовых услуг (продуктов) вне зависимости от того, разделяет он ее или нет;
- не навязывать Потребителю финансовых услуг (продуктов) свою точку зрения;
- не игнорировать его просьбы, вопросы и высказывания;
- использовать сложные профессиональные термины в меру и только в тех случаях, когда сотрудник Банка уверен в том, что Потребитель финансовых услуг (продуктов) понимает его;
- разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и терминологию;
- перепроверять правильность понимания Потребителем финансовых услуг (продуктов) сказанного в случае, если у сотрудника Банка нет полной уверенности в том, что Потребитель финансовых услуг (продуктов) его правильно понял, предлагать Потребителю финансовых услуг (продуктов) связаться с ним позднее с указанием даты и времени либо предложить альтернативный способ получения информации, если для разрешения проблемы Потребителя финансовых услуг (продуктов) требуется дополнительное время;

- приглашать для продолжения беседы с Потребителем финансовых услуг (продуктов) другого компетентного специалиста Банка в случае, если задаваемые Потребителем финансовых услуг (продуктов) вопросы выходят за пределы компетенции сотрудника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с Потребителем финансовых услуг (продуктов).

5.3. При возникновении конфликтной ситуации сотрудник Банка должен проявлять эмоционально-психологическую устойчивость, принимать все возможные меры к ее разрешению.

5.4. Банк проводит обучение сотрудников Банка и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма сотрудников.

Обучение работников осуществляется в следующих целях:

- получение знаний, необходимых для выполнения должностных обязанностей, связанных с взаимодействием с получателями финансовых услуг;
- обеспечение соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг;
- предупреждение недобросовестных практик взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг;
- повышение информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышение уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Банка;
- повышение качества финансовых услуг, оказываемых Банком, а также создание условий для эффективного осуществления контролирующими органами контроля за деятельностью Банка.

Целью обучения сотрудников Банка является получение знаний, необходимых сотрудникам для выполнения их должностных обязанностей, определенных трудовым договором и внутренними документами Банка.

В качестве методов проведения обучения могут использоваться очные лекции, тренинги, семинары, дистанционные методы обучения, в том числе с применением интернет-технологий, обучение методом самообразования с использованием специализированных обучающих материалов, иные аналогичные методы обучения.

Обучение работников проводится по мере возникновения необходимости.

6. Рассмотрение обращений (жалоб) потребителей финансовых услуг (продуктов)

6.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений (жалоб) Потребителей финансовых услуг (продуктов).

6.1.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от Потребителей финансовых услуг (продуктов), и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

6.1.2. Банк отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) Потребителя финансовых услуг (продуктов) по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие Потребителя финансовых услуг (продуктов) сведения;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись Потребителя финансовых услуг (продуктов) или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников Банка, а также членов их семей;

- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;

- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Потребителю финансовых услуг (продуктов) ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Банка, о чем уведомляется Потребитель финансовых услуг (продуктов).

6.2. Банк принимает обращения (жалобы) в местах оказания финансовых услуг, а также почтовым отправлением по адресу Банка либо по электронной почте, указанной на официальном сайте Банка: www.belsocbank.ru.

6.3. Сроки рассмотрения обращений (жалоб) Потребителей финансовых услуг (продуктов):

- Банк обязан принять решение по полученной им жалобе (обращению) и направить ответ в течение 30 (Тридцати) дней со дня ее получения;

- ответ на обращение (жалобу), не требующую дополнительного изучения и проверки, направляется в течение 15 (Пятнадцати) дней с даты ее получения Банком.

6.4. Если обращение (жалоба) удовлетворена, то Потребителю финансовых услуг (продуктов) направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Банком по жалобе (обращению) и какие действия должен предпринять Потребитель финансовых услуг (продуктов) (если они необходимы).

6.5. Если обращение (жалоба) не удовлетворена, то Потребителю финансовых услуг (продуктов) направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

6.6. Ответ на обращение (жалобу) направляется Получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в Договоре.

6.7. Реализация права получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров.

Спор между получателем финансовых услуг и Банком может быть урегулирован с использованием досудебных процедур в рамках действия Федерального закона от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», о чем получатели финансовых услуг информируются Банком, в том числе путем размещения соответствующей информации на официальном Web-сайте Банка.

6.7.1. Использование указанных процедур не лишает получателя финансовых услуг права на судебную и иную защиту своих прав и законных интересов.

7. Оценка и контроль качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг (продуктов)

7.1. Важным инструментом контроля взаимодействия Банка с Потребителями финансовых услуг (продуктов) является проведение Банком контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с Потребителями финансовых услуг (продуктов) и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в

отношении Потребителей финансовых услуг (продуктов), в том числе неквалифицированных инвесторов (далее – Оценка).

7.2. Ответственность за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с получателями финансовых услуг и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов (далее – контрольные процедуры) возложены на:

- начальника Службы внутреннего аудита - (контрольные процедуры осуществляются в рамках проведения проверок направлений деятельности Банка в соответствии с утвержденными Советом директоров Банка планами работы и графиками проверок на соответствующий год, с периодичностью не реже одного раза в год);

- начальника Службы внутреннего контроля – (в части выявления и управления регуляторным риском при реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг, на постоянной основе).

Информация о результатах контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с получателями финансовых услуг (продуктов), подготовленная Службой внутреннего аудита, Службой внутреннего контроля, представляется Совету директоров и Правлению Банка в порядке и сроки, установленные в отношении представления информации указанными Службами.

7.3. Для оценки и контроля качества взаимодействия работников Банка с получателями финансовых услуг возможно использование следующих методов:

- проведение самооценки соблюдения установленных Банком правил реализации финансовых продуктов, предоставления услуг руководителями подразделений, ответственных за взаимодействие с получателями финансовых услуг, на периодической основе;

- анализ записей телефонных переговоров, аудио- и видеозаписей взаимодействия работников Банка с получателями финансовых услуг;

- иные методы, позволяющие оценить качество взаимодействия с получателями финансовых услуг.

8. Ответственность за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг (продуктов)

8.1. Ответственность за текущий контроль исполнения требований Стандарта работниками Банка лежит на руководителях структурных подразделений, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг.

8.2. В целях улучшения качества взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг, в том числе не являющихся квалифицированными инвесторами, качества продаж финансовых инструментов, продуктов и услуг (как собственных, так и третьих лиц, распространяемых Банком (при наличии)), а также недобросовестного поведения как со стороны Банка в целом, так и со стороны его отдельных сотрудников, в Банке реализована сквозная ответственность менеджмента и органов управления Банка, а именно:

- Председатель Правления, его заместители, руководители структурных подразделений, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также лица, исполняющие их обязанности (далее – Руководство Банка), являются лицами, ответственными за качественное обслуживание получателей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов. Руководство Банка несет ответственность за

качество взаимодействия с получателями финансовых услуг и достаточность мер, принимаемых в целях недопущения недобросовестных практик.

- Члены Совета Директоров несут ответственность за решения Руководства Банка, которыми были ущемлены права получателей финансовых услуг или в их отношении были применены недобросовестные практики.

- Правление Банка на регулярной основе проводит анализ практик по предотвращению рисков возможного недобросовестного поведения сотрудников Банка, в том числе предусматривающих ответственность за недобросовестное поведение и предотвращение такого поведения через механизмы системы оплаты труда, осуществляет контроль за организацией и функционированием системы предложения и продажи финансовых продуктов (услуг) на предмет ее соответствия стандартам честности, прозрачности, адаптивности для различных категорий Потребителей финансовых услуг (продуктов), и максимальной защиты прав Потребителей финансовых услуг (продуктов) Банка.

8.3. К Банку могут быть применены меры ответственности, предусмотренные ст. 13 Закона о защите прав потребителей, за нарушение прав Потребителей финансовых услуг (продуктов). В этом случае Банк несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

8.4. Защита прав Потребителей финансовых услуг (продуктов), оказываемых Банком, при взаимодействии с уполномоченным по правам Потребителей финансовых услуг (продуктов) в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», осуществляется с особенностями, установленными указанным Федеральным законом.

9. Меры по отношению к лицам, допустившим нарушение внутренних правил и процедур при реализации финансовых услуг

9.1. К лицам, допустившим нарушение внутренних правил и процедур, регламентирующих предложение финансовых инструментов, продуктов и услуг, применяются меры в соответствии с законодательством РФ и внутренними документами Банка.

9.2. При определении политики вознаграждения работников, которые осуществляют предложение и реализацию финансовых инструментов, продуктов и услуг, помимо количественных показателей, связанных с объемом реализации финансовых инструментов, продуктов и услуг, во внимание принимаются способы достижения данных показателей.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящий Стандарт вступает в действие с момента утверждения Советом директоров Банка.

10.2. Изменения и дополнения в Стандарт вносятся при существенном изменении законодательства Российской Федерации в области предоставления Потребителю финансовых услуг (продуктов).

10.3. Настоящий Стандарт доводится до сведения всех сотрудников, осуществляющих взаимодействие с Потребителями финансовых услуг (продуктов), под подпись.