«УТВЕРЖДАЮ»
Председатель Совета директоров
«Нацинвестпромбанк» (АО)

_____ /В.Г. Хлебников/

«15» ноября 2023 г.
(Протокол заседания Совета директоров №27)

ПОЛИТИКА

защиты прав и интересов получателей финансовых услуг при оказании «Нацинвестпромбанк» (АО) финансовых услуг, в том числе при осуществлении брокерской деятельности

Москва, 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Общие положения……	3
2.	Термины и определения……..	4
3.	Предоставление информации получателям финансовых услуг……..	5
4.	Порядок взаимодействия с получателями финансовых услуг……	9
5.	Рассмотрение обращений (жалоб) получателей финансовых услуг……	12
6.	Порядок разрешения споров. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок рассмотрения споров Способы защиты прав получателей финансовых услуг……	14
7.	Порядок применения Базового стандарта СРО. ……	16
8.	Требования к работникам Банка и порядок проведения обучения и проверки квалификации работников Банка, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг……	16
9.	Мероприятия по противодействию недобросовестным практикам продаж финансовых продуктов и услуг……	17
10.	Заключительные положения……	18
11.	Приложения……	19

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика защиты прав и интересов получателей финансовых услуг при оказании «Нацинвестпромбанк» (АО) финансовых услуг, в том числе при осуществлении брокерской деятельности (далее – Политика и Банк) определяет общие принципы защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми руководствуется Банк при оказании финансовых услуг, в том числе при осуществлении деятельности в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг.

1.2. Настоящая Политика разработана в целях:

1) обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов получателей при оказании Банком финансовых услуг;

2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг;

3) повышения информированности получателей финансовых услуг о деятельности Банка и о содержании финансовых услуг;

4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых Банком, а также создания условий для эффективного осуществления контроля за деятельностью сотрудников Банка;

5) своевременного и объективного рассмотрения обращений получателей финансовых услуг;

6) формирования и поддержания положительного имиджа Банка, обеспечения доверия к Банку.

1.3. Настоящая Политика разработана в соответствии с рекомендациями Банка России и с учетом требований следующих документов:

- Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»;
- Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;
- Федерального закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»;
- Информационного письма Банка России от 27.02.2017 № ИН-01-59/10 «Об информировании граждан при предложении им финансовых инструментов и услуг в кредитных организациях»;
- Информационного письма Банка России от 17.12.2018 № ИН-01-59/74 «Об информировании физических лиц о рисках, связанных с приобретением векселей»;
- Информационного письма Банка России от 28.11.2018 N ИН-01-59/69 «О продаже финансовых продуктов»;
- Информационного письма Банка России от 24.03.2020 N ИН-01-59/27 «О рекомендациях по предотвращению недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг»;
- «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров» НАУФОР **http://naufor.ru/tree.asp?n=18276;**
- Внутренним стандарт НАУФОР «Требования к предоставлению брокерами физическим лицам - получателям финансовых услуг информационных документов о финансовых инструментах» **(http://naufor.ru/tree.asp?n=25538);**
- внутренних документов Банка.

1.4. Банк осуществляет свою деятельность, в том числе профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг, как брокер, разумно и добросовестно.

1.5. Банк при исполнении поручений Клиента соблюдает приоритет интересов получателей финансовых услуг над собственными интересами.

1.6. Банк при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг в качестве брокера, не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы клиентов перед интересами другого Клиента (других клиентов).

1.7. Банк не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы получателей финансовых услуг.

1.8. Настоящая Политика является обязательной для применения всеми сотрудниками Банка.

1.9. Во всем ином, что не предусмотрено настоящей Политикой, Банк при оказании финансовых услуг руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, в т.ч. нормативными актами Банка России, внутренними стандартами СРО, положениями заключенных с потребителями финансовых услуг договоров, в том числе договора брокерского обслуживания, внутренними документами Банка, регламентирующими вопросы предоставления финансовых услуг.

1.10. Настоящая Политика может быть опубликована на официальном сайте Банка.

2. Термины и определения

Для целей настоящей Политики используются следующие термины:

Банк	«Нацинвестпромбанк» (АО)
Базовый стандарт	Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров НАУФОР (http://naufor.ru/tree.asp?n=18276);
Клиент	физическое лицо, и/или юридическое лицо, и/или индивидуальный предприниматель и/или физическое лицо, занимающееся в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, заключившее договор с Банком;
Место обслуживания получателей финансовых услуг	помещение (офис) Банка/дополнительных офисов Банка, включая помещения, занимаемые внутренними структурными подразделениями, предназначенные для заключения договоров, в том числе о брокерском обслуживании, оказания финансовых услуг;
Обращение (жалоба) получателя финансовых услуг	направленная Банку потребителем финансовых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, связанных с деятельностью Банка по оказанию финансовых услуг;
Получатель финансовых услуг	Клиент, а также физическое лицо, обратившееся в Банк с намерением заключить договор оказания финансовых услуг, заключившего договор оказания финансовых услуг, либо физическое лицо, получившее финансовую услугу.
СРО	саморегулируемая организация, являющаяся профессиональным объединением участников

	российского финансового рынка - НАУФОР, членом которой является Банк.
Финансовая услуга	любой финансовый продукт, реализуемый получателям финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, учредительными документами Банка и лицензией Банка России, в том числе заключение сделок с ценными бумагами и (или) договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.
СУР	Служба управления рисками
СВК	Служба внутреннего контроля

Иные термины используются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Базовым стандартом.

3. Предоставление информации получателям финансовых услуг

3.1. Информация, подлежащая раскрытию Банком, доводится Банком до получателей финансовых услуг в соответствии со следующими принципами:

1) на равных правах и в равном объеме для всех получателей и потенциальных получателей финансовых услуг;

2) без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, со стороны получателей финансовых услуг;

3) актуальности информации на дату предоставления в соответствии с обстоятельствами, заявленными получателями финансовых услуг и влияющими на условия договора оказания финансовых услуг;

4) на русском языке;

5) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия, а также, если значение таких терминов не определено в рамках действующего законодательства). При этом не допускается искажение смысла информации, приводящее к неоднозначному толкованию свойств финансовых услуг;

6) в случае предоставления информации на бумажном носителе – с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03»;

7) достаточности информации, позволяющей получателю финансовой услуги оценить, является ли предложенная ему финансовая услуга подходящей, исходя из его потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей финансовой услуги.

3.2. В местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте Банка в сети «Интернет») Банк предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующий минимальный объем информации:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании Банка в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Банка, а также изображение знака обслуживания (при наличии);

- полные контактные данные, в том числе: об адресе Банка, адресах офисов Банка, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Банка в сети «Интернет»;

- информация о лицензиях Банка России, в том числе на осуществление брокерской деятельности (адрес и телефоны лицензирующего органа);

- о членстве Банка в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг;

- о финансовых услугах, 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;

- о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения;

- о способах и адресах направления обращений (жалоб) Банку, в саморегулируемую организацию, в надзорный орган, в том числе осуществляющий полномочия по контролю и надзору за брокерской деятельностью Банка;

- о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии);

- о способах и порядке изменения условий договоров на оказание финансовых услуг, в том числе о брокерском обслуживании, включая внесение Банком изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договорах.

3.3. В целях обеспечения надлежащего информирования получателей финансовых услуг о возможных рисках Банк, до заключения договора об оказании финансовых услуг, доводит в письменной форме до сведения получателей финансовых услуг следующую информацию.

3.3.1. При совершении сделок по купли-продажи векселей о:

- приобретаемых векселях;

- рисках, связанных с таким приобретением (риск неплатежеспособности векселедателя (иного лица, обязанного по векселю), отсутствие страхования обязательств по векселю в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» (далее Федеральный закон №177-ФЗ), отсутствие обязательств по векселю со стороны Банка, если Банк не является векселедателем (лицом, обязанным по векселю).

3.3.2. При инвестировании физическими лицами на финансовом рынке о том, что:

- возмещение по вкладам в Банке, в отношении которого наступил страховой случай, выплачивается Клиенту в размере 100 процентов суммы вкладов в Банке, но не более 1 400 000 рублей в совокупности, если иное не установлено Федеральным законом №177-ФЗ;

- денежные средства, размещаемые в инвестиции на основании договора об оказании инвестиционной услуги, не застрахованы в соответствии с Федеральным законом «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» (в случае предложения Банком финансовых инструментов и услуг, на которые не распространяется система обязательного страхования вкладов) , в связи с чем государство не предоставляет гарантий сохранности и возврата указанных денежных средств;

- вложение денежных средств в инвестиции, в том числе являющиеся производными финансовыми инструментами, влечет повышенные риски;

- использование комбинированного продукта (инвестиция и вклад одновременно) не предоставляет получателю финансовых услуг гарантий для возврата денежных средств, вложенных в инвестиции;

- стоимость базового актива, в который инвестированы денежные средства получателя финансовых услуг на основании договора, являющегося производным финансовым инструментом, может как уменьшаться, так и увеличиваться;

- расчет доходности, основанный на информации о прошлых периодах, не является гарантией получения дохода в будущем;

- вложение в базовый актив всех имеющихся у потребителя финансовых услуг денежных средств может привести к утрате всех (или большей части) его накоплений;

- до окончания договора, являющегося производным финансовым инструментом, получатель финансовых услуг может быть лишен права возвратить вложенные им денежные

средства либо может иметь право на их возврат в меньшем размере, по сравнению с осуществленными вложениями (в зависимости от конкретной инвестиционной услуги).

3.3.3. При совершении сделок в рамках осуществления Банком брокерской деятельности с физическими и юридическими лицами о:

- рисках, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг;
- общем характере и (или) источниках конфликта интересов;
- том, что денежные средства, переданные Банку как брокеру, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом №177-ФЗ;
- праве получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовой услуги должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, включая информацию о размере вознаграждения (порядке определения размера вознаграждения) брокера и порядке его уплаты.

Если финансовые услуги предлагаются Банком в рамках осуществления брокерской деятельности в том же помещении, на том же сайте в сети «Интернет», где Банком оказываются услуги по открытию банковских счетов и привлечению денежных средств во вклады, до сведения получателей финансовых услуг доводится также информация о том, что:

- оказываемые Банком, как брокером финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов;
- денежные средства, передаваемые по договору о брокерском обслуживании, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

3.3.4. Информация, предоставляемая по запросу получателя финансовых услуг:

1) виды и суммы платежей, которые потребитель финансовых услуг должен будет уплатить;

2) в случае оказания Банком (как брокером) услуг по приобретению паев ПИФ:

- инвестиционная декларация ПИФ;
- источник получения сведений об изменении расчетной стоимости инвестиционного пая за последние 6 месяцев;
- размер вознаграждения управляющей компании ПИФ и общий размер вознаграждения специализированного депозитария, лица, осуществляющего ведение реестра владельцев инвестиционных паев, аудиторской организации, а также оценщика, если инвестиционная декларация ПИФ предусматривает возможность инвестирования в имущество, оценка которого осуществляется оценщиком;
- порядок и сроки выплаты денежной компенсации в связи с погашение инвестиционных паев

3) В случае оказания Банком (как брокером) услуг по заключению в интересах получателя финансовых услуг договора, являющегося ПФИ:

- спецификация договора, являющегося производным финансовым инструментом
- сведения о размере суммы денежных средств, которую необходимо уплатить на момент заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом
- источник получения сведений о колебании цены (значения) базисного актива за последние 6 месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае наличия у брокера информации о таком источнике).

Получатель финансовых услуг должен быть проинформирован Банком о своем праве запрашивать у Банка информацию, указанную в настоящем пункте.

Банк предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Политикой.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Банка, в том числе как брокера, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые

получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги должна быть предоставлена в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения Банком такого запроса.

Заверенная копия договора на оказание финансовых услуг, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора, отчеты о деятельности Банка, как брокера, а также документы по сделкам, в том числе по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Банком, как брокером, по поручению такого получателя финансовых услуг, предоставляются Банком в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса Клиента, направленного Банку, в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения договора на оказание финансовых услуг, в том числе договора о брокерском обслуживании, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

Плата, взимаемая Банком за предоставление документа на бумажном носителе, не должна превышать затрат на изготовление и передачу такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе должны быть заверены уполномоченным лицом Банка.

3.5. Банк может предоставлять потребителю финансовых услуг иную информацию, характеризующую риски, сопутствующие приобретению и (или) владению финансовым инструментом.

Информация о рисках, связанных с оказанием Банком финансовых услуг представляется получателям финансовых услуг в соответствии с формами, разработанными Банком. Информация о рисках предоставляется получателю финансовых услуг в той же форме, в какой с ним заключается договор (на бумажном носителе или в электронной форме).

Банк обеспечивает хранение в течение трех лет документов, подтверждающих предоставление получателю финансовых услуг информации о рисках.

3.6. Порядок предоставления Банком информации потребителям финансовых услуг.

3.6.1. Банк до заключения договора оказания финансовых услуг обязан предоставить информацию, предусмотренную, п.3.3. Политики, любому обратившемуся за ней лицу без исключений.

Информация, указанная в пункте 3.3 Политики, предоставляется потенциальному потребителю финансовых услуг для ознакомления при заключении с ним договора оказания финансовых услуг (при обращении с намерением заключить договор оказания финансовых услуг).

3.6.2. Информация, указанная в пункте 3.3 Политики, доводится до потребителя финансовых услуг в устной, бумажной и (или) электронной форме, в том числе посредством размещения на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в личном кабинете потребителя финансовых услуг (при наличии).

3.6.3. Размещение Банком информации, указанной в пункте 3.3 Политики, на своем официальном сайте, не исключает предоставление потребителю финансовых услуг указанной информации по его запросу в удобной для него форме при личном взаимодействии с представителем Банка.

3.6.4. Информация, размещенная на официальном сайте Банка, должна быть доступна потребителю финансовых услуг для ознакомления и использования круглосуточно и бесплатно.

3.6.5. Доступ к информации, размещенной на официальном сайте Банка (за исключением информации, размещенной в личном кабинете потребителя финансовых услуг), не может быть обусловлен требованием регистрации потребителя финансовых услуг или предоставления им персональных данных.

Информация доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

3.7. Если в договоре на оказание финансовых услуг содержатся ссылки на внутренние документы Банка, получателю финансовых услуг при заключении договора, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы предоставляется возможность ознакомиться с ними.

3.8. Распространение информации Банком, в том числе реклама услуг, реализуется на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

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

3.9. При предоставлении Банком информации должны учитываться индивидуальные особенности получателя финансовых услуг, в том числе наличие нарушений зрения, слуха и (или) речи, если Банк был уведомлен о таких особенностях.

3.10. В договоре оказания финансовых услуг должен быть определен момент предоставления соответствующей услуги.

3.11. Особенности предоставления Банком потребителям финансовых услуг информации о финансовой услуге, связанной с основной банковской операцией.

3.11.1. В случае продажи Банком финансовой услуги, связанной с основной банковской операцией (далее – дополнительная финансовая услуга), Банк предоставляет получателю финансовых услуг информацию, указанную в пункте 3.3 Политики, с учетом следующих особенностей.

Банк обязан разъяснить потребителю финансовых услуг, что финансовая услуга является дополнительной услугой к основной банковской услуге, в связи с чем оказание основной банковской услуги не обусловливается приобретением дополнительной финансовой услуги и

получатель финансовых услуг вправе отказаться от дополнительной финансовой услуги (если иное не предусмотрено действующим законодательством и (или) договором об оказании банковской услуги).

В заявлении о предоставлении банковской услуги (ином документе Банка) получатель финансовых услуг может отказаться от дополнительной финансовой услуги либо дать согласие на ее получение. В случае использования Банком заранее подготовленной формы такого заявления (иного документа) в нем в приоритетном порядке должна быть указана информация о возможности получателя финансовых услуг отказаться от дополнительной финансовой услуги, а только затем – предоставить согласие на ее получение. Заявление (иной документ), заранее содержащее машинописный текст с отметкой о согласии получателя финансовых услуг на получение дополнительной финансовой услуги либо условие договора о том, что дополнительные финансовые услуги предоставляются без согласия получателя услуги, является неправомерным.

Отказ от дополнительной финансовой услуги должен осуществляться в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

Расчет суммы, подлежащей возврату потребителю финансовых услуг при отказе от дополнительной финансовой услуги, должен быть доступен для ознакомления как до заключения договора оказания финансовой услуги, так и после заключения договора. Метод расчета указанной суммы должен быть понятным для получателя финансовых услуг.

4. Правила взаимодействия с получателем финансовых услуг

4.1. Способы взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг.

4.1.1. Для предоставления информации получателю финансовых услуг Банк обязан использовать согласованные с получателем финансовых услуг при заключении договора оказания финансовых услуг способы взаимодействия, а также посредством телефонной и почтовой связи.

4.2. Правила взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг при заключении, изменении и расторжении договоров оказания финансовых услуг.

4.2.1. Получатель финансовых услуг должен быть проинформирован о способах и порядке подачи в Банк письменного или устного заявления о заключении договора оказания финансовых услуг или об ином порядке заключения такого договора, а также о необходимости ознакомления с правилами и договором оказания финансовых услуг.

4.2.2. Банку запрещается:

- ставить заключение договора оказания финансовых услуг по одному виду финансовой услуги в зависимость от наличия (заключения) договоров оказания иных видов финансовых услуг;

- дискриминация получателей финансовых услуг при заключении договора оказания финансовых услуг. Не является дискриминацией определение условий конкретного договора оказания финансовых услуг с учетом степени риска.

4.2.3. При заключении договора оказания финансовых услуг Банк обязан убедиться в том, что получателю финансовых услуг понятны условия этого договора (включая ограничения, связанные с досрочным отказом от договора оказания финансовых услуг). Эта обязанность может быть исполнена Банком путем получения письменного подтверждения этого понимания от получателя финансовых услуг, в том числе путем проставления отметок или подписи в анкете, заявлении, договоре, иных формах или документах. Банк вправе с согласия получателя финансовых услуг осуществлять аудио- и (или) видеозапись взаимодействия с ним и обязана хранить сведения, подтверждающие осуществление указанного взаимодействия с получателем финансовых услуг, в течение сроков, установленных внутренними документами Банка.

Установление личности (аутентификация) и взаимодействие получателя финансовых услуг с Банком в рамках договора на оказание финансовых услуг осуществляется в порядке и в сроки, установленные договором и/или внутренними документами Банка.

Банк обеспечивает наличие у уполномоченных сотрудников Банка, лично взаимодействующих с получателями финансовых услуг, доступных для обозрения получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника; - соблюдение Банком санитарных и технических правил и норм.

В случае если договором оказания финансовых услуг предусмотрено взаимодействие сторон с использованием программно-технических средств (в том числе подача Поручений в рамках договоров о брокерском обслуживании посредством информационных торговых систем), IT-подразделение организует и обеспечивает хранение в течение трех лет имеющуюся у Банка информацию о сетевых адресах (IP адреса) и, при технической возможности – об идентификаторах устройств Клиентов (MAC адреса), работающих в информационно-телекоммуникационных сетях (средств связи и пользовательского (оконечного) оборудования), с которых осуществляется подключение Клиента к программно-техническим средствам.

4.2.4. В случае расторжения договора оказания финансовой услуги или отказа получателя финансовой услуги от договора Банк обязан принять заявление получателя финансовой услуги о возврате уплаченных им денежных средств (части денежных средств) (далее – заявление). Банк обязан обеспечить прием заявления в офисе, в котором был заключен договор оказания финансовых услуг, в ином указанном кредитной организацией офисе, посредством почтовой связи, через личный кабинет (при наличии).

4.2.5. Факт предоставления Банком получателю финансовых услуг информации, указанной в пункте 3.3. настоящей Политики, а также правил и иных документов (материалов), определяющих условия оказания услуг, подлежит фиксации любым из следующих способов:

1) подписью получателя финансовых услуг;

2) проставлением получателем финансовых услуг специальных отметок (подтверждений) в электронной форме на официальном сайте или в личном кабинете;

3) аудио- и (или) видеозаписью, осуществляемой Банком с согласия получателя финансовых услуг в офисе или ином месте совершения действий, связанных с осуществлением деятельности Банка.

4) иным способом, предусмотренным законом или согласованным с получателем финансовых услуг.

Факт ознакомления потенциального получателя финансовых услуг с информацией, предоставляемой путем размещения на официальном сайте Банка, не требует фиксации.

4.2.6. Банк исключает препятствия к осуществлению получателем финансовых услуг в местах обслуживания получателей финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким получателем финансовых услуг, за исключением случаев,

когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

4.3. По запросу получателя финансовых услуг Банк организует возможность заключения Соглашения на брокерское обслуживание с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов. 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.

4.4. Требования к порядку приема документов.

4.4.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг Банком обеспечен прием документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Банка, в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов.

Внутренними документами Банка определены лица либо подразделения Банка, ответственные за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг (далее – уполномоченные сотрудники Банка).

Банк обеспечивает осуществление лицом, ответственным за прием документов, фиксацию приема (регистрации) документов и уведомления Получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов.

В случае отказа в приеме документов, Банк обеспечивает осуществление лицом, ответственным за прием документов, предоставления получателю финансовых услуг мотивированного отказа.

4.4.2. Уполномоченные сотрудники Банка осуществляют:

- прием комплекта документов от получателя финансовых услуг в соответствии с договором оказания финансовых услуг и внутренними документами Банка;
- взаимодействие с получателями финансовых услуг по вопросу устранения замечаний по комплектности документов, представленных для заключения договора оказания финансовых услуг, обновления сведений о получателе финансовых услуг;
- взаимодействие с получателями финансовых услуг по вопросам обслуживания на финансовых рынках.

После приема документов Банк осуществляет проверку представленных получателем финансовых услуг документов и информации на предмет достаточности. По итогам проверки определяется необходимость получения дополнительных документов и сведений. В целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения Банк имеет право запрашивать любые документы и информацию, необходимые для идентификации получателя финансовых услуг и исполнения Банком требований Федерального закона от 7 августа 2001 г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма». Банк оставляет за собой право запрашивать иные дополнительные документы, которые могут подтверждать сведения, представленные получателем финансовых услуг.

В случае представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов и (или) необходимости получения дополнительных документов и сведений, Банк в лице уполномоченного сотрудника уведомляет об этом получателя финансовых услуг и запрашивает недостающие документы и информацию.

4.4.3. Банк обеспечивает необходимый уровень профессионализма уполномоченных сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, в том числе путем их ознакомления с настоящей Политикой, должностными инструкциями, внутренними нормативными актами Банка, проведения планового (внепланового) обучения, связанного с обновлением и усовершенствованием теоретических и

практических знаний, умений и навыков в связи с изменением нормативной и законодательной базы, повышением требований к уровню квалификации.

4.4.4. Ознакомление уполномоченных сотрудников может проводиться с учетом следующего:

- вводный (первичный) инструктаж, включающий ознакомление с требованиями настоящей Политики (проводится при приеме сотрудников на работу в течение одного месяца со дня приема сотрудника на работу);

- информирование при вступлении в силу новых редакций Политики.

4.4.5. Банк устанавливает в своих внутренних документах, в том числе регламентирующих вопросы осуществления Банком профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, меры, направленные на предотвращение конфликта интересов при осуществлении профессиональной деятельности Банка на рынке ценных бумаг, процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, в том числе возлагает на своих работников, деятельность которых связана с возможностью возникновения конфликта интересов, следующих ограничений (обязанностей):

- ограничений на совершение сделок и операций с финансовыми инструментами в собственных интересах работника;

- обязанности предоставлять Контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг и/или иному уполномоченному лицу (подразделению) Банка, информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов.

4.4.6. В случае привлечения Банком третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Банка, в целях заключения с получателями финансовых услуг договора оказании финансовых услуг, Банк обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований настоящей Политики.

5. Рассмотрение обращений (жалоб) получателей финансовых услуг

5.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступающих от получателей финансовых услуг.

5.2. Обращения (жалобы), поступающие от получателей финансовых услуг, принимаются в письменном виде. Обращение (жалоба) получателями финансовых услуг может быть направлена:

- с использованием сервиса «Подать обращение» на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

- на адрес электронной почты Банка, указанный на сайте Банка в сети «Интернет»,

- почтовым отправлением по адресу местонахождения Банка;

Банк обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

5.3. Обращения (жалобы), подаваемые получателя финансовых услуг в письменном виде, должны содержать указание на существо претензии или запроса, фамилию, имя и отчество (при наличии) получателя финансовых услуг-физического лица или полное наименование получателя финансовой услуги-юридического лица, способ направления ответа и адрес для направления ответа, подпись получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя.

5.4. Обращения (жалобы) получателей финансовых услуг подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений (жалоб) Клиентов (Приложение №1) (далее – Журнал регистрации).

Журнал регистрации ведется в электронной форме и должен содержать следующие сведения:

• дата регистрации обращения (жалобы);

• входящий номер и дата обращения (жалобы);

• краткое содержание обращения (жалобы);

• ФИО (для физического лица) или полное наименование (для юридического лица) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу);

• дата передачи обращения (жалобы) Клиента на рассмотрение;

• указание на структурное подразделение или ответственное лицо, которому передано обращение (жалоба) для рассмотрения и ответа;

• сведения о результатах рассмотрения обращения (жалобы) (дата направления ответа, исходящий номер, способ передачи получателю финансовых услуг ответа на обращение (жалобу) (лично в руки, по факсу, по электронной почте, по почте России).

5.5. Отказ в приеме обращения (жалобы) получателя финансовых услуг. Устные запросы получателей финансовых услуг.

5.5.1. Отказ в приеме обращения (жалобы) не допускается.

5.5.2. Сотрудники Банка вправе в устной форме давать получателям финансовых услуг разъяснения по интересующим их вопросам. В случае обращения к ним Клиента с запросом в устной форме, который подпадает под признаки жалобы или требует предоставления соответствующей информации, они обязаны проинформировать об этом получателя финансовых услуг и предложить ему оформить жалобу в письменном виде.

5.5.3. Банк отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) получателям финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения (анонимные обращения (жалобы));

- в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

- обращение (жалоба) не соответствует требованиям, предусмотренным п.5.3. ;

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

- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению.

5.6. Процедура рассмотрения обращений (жалоб).

5.6.1. Рассмотрение обращений (жалоб) получателей финансовых услуг, относящихся к деятельности Банка, как профессионального участника рынка ценных бумаг, осуществляется Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг (далее – Контролер) в соответствии с действующей Инструкцией о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг и настоящей Политикой.

Рассмотрение иных обращений (жалоб) получателей финансовых услуг, касающихся оказания финансовой услуги, после регистрации в общем порядке, принятом в Банке, направляются на рассмотрение лицу, указанному в резолюции Председателя правления или лица, его замещающего.

Обращения рассматриваются (получателю финансовых услуг направляется ответ) в срок не позднее тридцати календарных дней со дня поступления.

Жалобы рассматриваются (получателю финансовых услуг направляется ответ) в срок не позднее тридцати календарных дней со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее пятнадцати дней, если иной срок не установлен законодательством.

Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг в ответе на жалобу разъясняется какие действия предпринимаются Банком по жалобе и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг. Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.6.2. Обращение (жалоба) могут быть оставлены Банком без рассмотрения, если повторное обращение (жалоба) не содержат новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались и получателю финансовых услуг был дан ответ. Одновременно получателю финансовых услуг направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

5.6.3. Лицо, рассматривающее обращение (жалобу) вправе запросить дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг с указанием срока их предоставления. В случае непредставления затребованных документов к установленному сроку обращение

(жалоба) рассматривается на основании имеющихся документов, или получателю финансовых услуг направляется обоснованный отказ в рассмотрении обращения (жалобы).

5.6.4. Письменный ответ о результатах рассмотрения обращения (жалобы) должен содержать обоснованный (со ссылкой на законодательство Российской Федерации, нормативные акты Банка России, внутренние нормативные акты Банка, договоры, имеющие отношения к рассматриваемому вопросу, на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный получателем финансовых услуг довод.

5.6.5. Ответ на обращение (жалобу) подписывает Председатель правления Банка/заместитель Председателя правления, или Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг (далее – Контролер).

5.6.6. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в договоре оказания финансовых услуг.

5.7. Процедура контроля за рассмотрением обращений (жалоб).

5.7.1. Функции контроля за рассмотрением жалоб и запросов клиентов возлагается на СУР и СВК/Контролера.

5.7.2. СУР, СВК/Контролер совместно с сотрудниками и подразделениями Банка, участвующими в рассмотрении обращения (жалобы):

- анализируют и обобщают все обращения (жалобы);
- разрабатывают рекомендации по улучшению организации работы с обращениями (жалобами);
- вносят органам управления Банка предложения по результатам рассмотрения обращений (жалоб).

5.7.3. СУР, СВК /Контролер обязаны:

- анализировать каждое поступившее обращение (жалобу);
- проверять соблюдение сотрудниками Банка должностных инструкций, требований действующего законодательства при рассмотрении ими обращений (жалоб);
- проверять соблюдение при рассмотрении обращений (жалоб) приоритета интересов клиента над собственными интересами Банка и его сотрудников;
- проверять соблюдение сроков исполнения обращений (жалоб);
- проверять наличие и правильность регистрации ответа на обращение (жалобу) в Журнале регистрации обращений (жалоб);
- сообщать обо всех случаях нарушения процедуры рассмотрения обращений (жалоб) Председателю правления Банка.

5.8. В целях выполнения требований Базовых стандартов Банк как профессиональный участник, осуществляющий брокерскую деятельность, и являющийся членом НАУФОР, ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в СРО в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Банку за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).

6. Порядок разрешения споров. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок рассмотрения споров Способы защиты прав получателей финансовых услуг

6.1. Получатели финансовых услуг могут защитить свои права одним из следующих способов:

- обратиться в Банк по адресу его местонахождения (адресам местонахождения его внутренних структурных подразделений);
- обратиться в НАУФОР, членом которой является Банк;
- обратиться в Центральный банк Российской Федерации.

6.2. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров.

6.3. Все споры и разногласия между Банком и получателем финансовых услуг по поводу предоставления Банком услуг на финансовых рынках и совершения иных действий решаются путем переговоров.

6.4. Порядок предъявления претензий и разрешения споров изложен в договоре оказания финансовых услуг и внутренних документах Банка, регламентирующих порядок оказания финансовой услуги.

6.5. В случае поступления от получателя финансовых услуг претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением договора оказания финансовой услуги, в том числе договора о брокерском обслуживании, Банк обеспечивает рассмотрение претензии с привлечением профильных подразделений, в том числе, Юридического департамента, Службы управления рисками, с учетом положений соответствующих внутренних документов Банка.

6.6. Банк обязуется предпринимать все необходимые действия для урегулирования спорных вопросов путем переговоров.

В случае заключения между Банком и получателем финансовых услуг соглашения о применении процедуры медиации или наличия в договоре оказания финансовых услуг ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

6.7. Обращения получателей финансовых услуг если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей (за исключением обращений, указанных в статье 19 Федерального закона №123-ФЗ) и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет рассматривает финансовый уполномоченный.

Потребитель финансовых услуг вправе заявлять в судебном порядке требования к Банку о взыскании денежных сумм в размере, не превышающем 500 тысяч рублей, в случае:

1) непринятия финансовым уполномоченным решения по обращению по истечении предусмотренного законодательством срока (в течение пятнадцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения потребителем финансовых услуг; в течение тридцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к Банку);

2) прекращения рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в соответствии со статьей 27 Федерального закона №123-ФЗ (выявления в процессе рассмотрения обращения обстоятельств, указанных в части 1 статьи 19 Федерального закона №123-ФЗ; непредоставления потребителем финансовых услуг документов, разъяснений и (или) сведений в соответствии с Федеральным законом №123-ФЗ, если это влечет невозможность рассмотрения обращения по существу; отзыва обращения потребителем финансовых услуг в соответствии с частью 7 статьи 16 Федерального закона №123-ФЗ; заявления потребителя финансовых услуг об отказе от заявленных к Банку требований в случае урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения, а также в случае добровольного исполнения Банком требований потребителя финансовых услуг; отсутствия требования наследников потребителя финансовых услуг о продолжении рассмотрения спора финансовым уполномоченным);

3) несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного.

Банк в местах оказания финансовых услуг, в том числе на своем официальном сайте в сети «Интернет» размещает информацию о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному, об официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», о месте нахождения, почтовом адресе и номере телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

6.8. Неурегулированные споры и разногласия разрешаются в судебном порядке по месту нахождения Банка, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

7. Порядок применения Базового стандарта СРО.

7.1. Базовый стандарт СРО обязателен для исполнения Банком при оказании финансовых услуг получателям финансовых услуг.

7.2. СРО осуществляет контроль за соблюдением Банком требований Базового стандарта.

8. Требования к работникам Банка и порядок проведения обучения и проверки квалификации работников Банка, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг

8.1. Работник Банка, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже среднего общего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Банка.

8.2. Банк проводит регулярные обучающие мероприятия с работниками Банка, непосредственно взаимодействующими с получателями финансовых услуг, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма таких работников.

8.3. Обучение работников проводится в соответствии с внутренними документами Банка, определяющими порядок и сроки проведения обучения, порядок проверки квалификации работников и оценки качества работы с получателями финансовых услуг.

8.4. Проведение обучающих мероприятий для работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг осуществляется в соответствии с Планом обучения персонала, составляемым ежегодно.

8.5. Формы, периодичность и сроки обучения работников Банка, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг:

8.5.1. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с внутренними документами Банка после самостоятельного изучения работниками законодательства, в том числе в области оказания брокерских услуг, проводится сотрудником кадрового подразделения в день приема работника Банка на работу с отражением в журнале учета инструктажей.

8.5.2. Внеплановый инструктаж в целях проверки квалификации работников проводится путем опроса, тестирования или с применением информационных технологий:

- при изменении действующего законодательства, в том числе в области оказания брокерских услуг;
- при внесении изменений во внутренние документы Банка или введении в действие новых внутренних документов, в том числе в области оказания брокерских услуг.

8.5.3. Руководители структурных подразделений Банка, в том числе осуществляющих профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг, обеспечивают ознакомление работников соответствующих подразделений с настоящей Политикой не позднее одного месяца с даты ее вступления в силу, а в случае принятия нового работника в штат Банка – не позднее трех недель с даты зачисления в штат.

Ознакомление работников с настоящей Политикой (за исключением случаев принятия нового работника в штат Банка) осуществляется посредством направления документа «Для ознакомления» соответствующим работникам по системе электронного документооборота, применяемой в Банке. Факт ознакомления работника подтверждается его собственноручной подписью на листе ознакомления к Политике.

8.5.4. Проверка квалификации оформляется соответствующим свидетельством (форма приведена в Приложении №2 к настоящей Политике), которое хранится в электронном виде или на бумажном носителе в зависимости от формы проведения обучения. Хранение документов, подтверждающих факт ознакомления конкретного работника с документами, в том числе в области оказания брокерских услуг или прохождения обучения, осуществляется Банком не

менее трех лет с даты прекращения трудового договора или гражданско-правового договора в личном деле работника Банка.

8.5.5. Результаты проверки квалификации учитываются при выплате работникам Банка, непосредственно взаимодействующим с получателями финансовых услуг, нефиксированной части вознаграждения.

9. Мероприятия по противодействию недобросовестным практикам продаж финансовых продуктов и услуг

9.1. Банк обеспечивает внутренний контроль деятельности подразделений и работников, участвующих в заключении, оформлении и учете сделок и операций Банка и получателей финансовых услуг, а также имеющих доступ к конфиденциальной информации, в целях защиты прав и интересов, как получателей финансовых услуг, так и Банка от ошибочных или недобросовестных действий работников Банка, которые могут привести к убыткам как получателей финансовых услуг, так и Банка, нанести вред его репутации, привести к ущемлению прав и интересов получателей финансовых услуг, либо повлечь иные негативные последствия.

9.2. Контроль исполнения требований, изложенных в настоящей Политике, возлагается на Службу управления рисками, Службу внутреннего контроля, руководителей подразделений Банка, непосредственно взаимодействующих с получателями финансовых услуг, Контролера.

9.3. Для оценки и контроля качества взаимодействия с получателями финансовых услуг используются следующие методы:

- проведение самооценки соблюдения установленных Банком правил продаж финансовых продуктов и услуг руководителями подразделений Банка на периодической основе;
- проведение внутренних контрольных мероприятий методом «тайного покупателя»;
- контроль записей в системах учета жалоб и обращений клиентов;
- введение и последующая оценка опросных листов по качеству предоставляемых услуг, предлагаемых получателям финансовых услуг после реализации финансовых продуктов и услуг;
- проведение проверок, в том числе выездных, как в случае выявления существенных нарушений, жалоб получателей финансовых услуг, так и на периодической основе в рамках функций контролера профессионального участника рынка ценных бумаг, службы внутреннего контроля и службы внутреннего аудита.

Информация о результатах проведенных контрольных процедурах предоставляется Совету директоров Банка не реже одного раза в год.

9.4. В рамках предотвращения недобросовестных практик продаж финансовых инструментов и услуг, в целях повышения доверия получателей финансовых услуг к финансовому рынку и Банку, Банк информирует своих клиентов (физических лиц, обратившихся в Банк для получения банковских услуг) о возможных рисках инвестирования на финансовом рынке в случае предложения им соответствующих финансовых услуг или финансовых инструментов (включая банковские вклады в сумме свыше 1 400 000 рублей, банковские вклады на предъявителя, ценные бумаги) (форма уведомления приведена в Приложении №3 к Политике).

9.5. В рамках противодействия недобросовестным практикам продажи финансовых инструментов Банк обеспечивает должную прозрачность при предоставлении своих услуг, а также отказывается от использования практик, влекущих необоснованные убытки для получателей финансовых услуг.

9.6. В целях повышения качества информирования получателей финансовых услуг в отношении предлагаемых финансовых инструментов и борьбы с недобросовестными практиками их продаж Банк обеспечивает надлежащее информирование получателей финансовых услуг о предлагаемом финансовом продукте до заключения договора, включая представление сведений в отношении:

- характеристик финансового продукта;
- расходов, связанных с приобретением, владением и продажей финансового продукта (виды, порядок их формирования);

- сроков действия финансового продукта;

- возможности, условий и порядка досрочной продажи финансового продукта (расторжения соответствующего договора), в том числе порядка возврата денежных средств (имущества), компенсации затрат, понесенных в связи с его приобретением, всех связанных с этих издержек;

- всех существенных рисков, связанных с финансовым продуктом.

9.7. В случае выявления случаев недобросовестных практик продаж финансовых инструментов СУР, СВК/Контролер:

- проводят служебные проверки по фактам нарушений работниками Банка положений внутренних документов Банка;

- обеспечивают конфиденциальность информации, ставшей им известной в ходе проведения служебных расследований и проверок;

- не позднее одного рабочего дня уведомляют Председателя правления о результатах служебных расследований и проверок, а также выявленных фактах недобросовестных практик продаж финансовых инструментов;

- выполняют иные действия и функции, направленные на обеспечение контроля соблюдения положений внутренних документов Банка.

9.8. Ответственность за неисполнение (нарушение) требований настоящей Политики возлагается на сотрудников Банка, допустивших нарушения, а также на их непосредственных руководителей (руководителей соответствующих структурных подразделений Банка) в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

9.9. Сотрудники структурных подразделений Банка, задействованных в исполнении поручений клиентов, проведении и оформлении операций, а также сотрудники Банка, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, виновные в нарушении положений законодательства Российской Федерации, Базового стандарта совершения брокером операций на финансовом рынке, Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, стандартов саморегулируемой организации и внутренних документов Банка, несут дисциплинарную ответственность, а также привлекаются к гражданско-правовой, административной и иной ответственности в порядке, установленном федеральными законами.

10. Заключительные положения

10.1. Банк на постоянной основе осуществляет контроль за исполнением настоящей Политики.

10.2. Настоящая Политика доводится до сведения всех работников Банка посредством размещения в информационных системах общего пользования.

10.3. Изменения в Политику вносятся в случаях:

а) внесения изменений в действующее законодательство Российской Федерации, в т.ч. нормативные акты Банка России, стандарты СРО;

б) необходимости дополнить либо конкретизировать отдельные положения Политики;

в) иных случаях.

10.4. Изменения в Политику вносятся посредством разработки новой редакции Политики либо отдельного документа, содержащего изменения, вносимые в действующую Политику. Положения (разделы) Политики, подлежащие изменению, признаются утратившим силу в связи с внесением изменений.

10.5. До приведения Политики в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России, стандартов СРО Политика применяется в части, им не противоречащей.

10.6. Новая редакция Политики или изменения к ней утверждаются и вводятся в действие Советом директоров Банка.

10.7. Тексты Политики, содержащие утратившие силу положения (разделы), являются

архивными документами и подлежат хранению совместно с Политикой в течение установленных сроков хранения.

Приложение №1 к Политике защиты прав и интересов получателей финансовых услуг при оказании «Нацинвестпромбанк» (АО) финансовых услуг, в том числе при осуществлении брокерской деятельности

ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

№ п/п	Дата регистрации	Реквизиты обращения (жалобы)		ФИО/ полное наименование получателя финансовых услуг	Краткое содержание обращения (жалобы))	Сведения о передаче обращения (жалобы) на рассмотрение соответствующему подразделению Банка		Сведения о результатах рассмотрения обращения (жалобы)		Способ передачи ответа получателю финансовых услуг: вручен лично (Л) эл. почтой (ЭП) почтовым отправлением (ПО)
		Дата	Номер вход.			Дата передачи на рассмотрение	Отв. подразделение или должностное лицо	Дата, исходящий номер документа	удовлетворено (У), не удовлетворено (НУ), удовлетворено частично (УЧ)	

Приложение №2 к Политике защиты прав и интересов получателей финансовых услуг при оказании «Нацинвестпромбанк» (АО) финансовых услуг, в том числе при осуществлении брокерской деятельности

СВИДЕТЕЛЬСТВО

о прохождении обучения сотрудников Банка, взаимодействующих с клиентами-получателями финансовых услуг.

_____

(наименование подразделения)

1. Форма обучения (нужное отметить символом «V»):

☐ вводный (первичный) инструктаж, включающий ознакомление с нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации, относящихся к области защиты прав и интересов клиентов – получателей финансовых услуг и внутренними документами Банка, относящихся к области защиты прав и интересов клиентов – получателей финансовых услуг

☐ внеплановый инструктаж;

2. Тема:_____
_____
_____
_____
_____

3. Дата проведения «_____» _____ 20____ год.

_____ _____

Ф.И.О. прошедшего обучение Сотрудника подпись

Приложение №3 к Политике защиты прав и интересов получателей финансовых услуг при оказании «Нацинвестпромбанк» (АО) финансовых услуг, в том числе при осуществлении брокерской деятельности

Форма
Уведомление получателя финансовой услуги

Я, _____,
(Ф.И.О.)
настоящим подтверждаю, что «Нацинвестпромбанк» (АО) предоставил мне сведения о том, что:

- предлагаемая услуга (наименование услуги) _____оказывается Банком;
- услуга подразумевает (указываются существенные условия договора и действия, которые будут совершены в рамках оказания услуги)_____
- размер вознаграждения (комиссии), которое будет взиматься Банком в рамках оказания услуги, составит

_____
(полные сведения в отношении комиссии (вознаграждения)

- риски, связанные с оказанием услуги, заключаются в

_____
(описание рисков, связанных с оказанием услуги)

_____
(подпись получателя финансовой услуги)

Также настоящим подтверждаю, что уведомлен о нижеследующем:

☐ денежные средства по данному продукту не застрахованы в соответствии с Федеральным законом «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»

_____
(подпись получателя финансовой услуги)

☐ денежные средства по вкладу застрахованы в пределах суммы 1400000 рублей

_____
(подпись получателя финансовой услуги)

☐ Банк не является поставщиком финансовой услуги

_____
(подпись получателя финансовой услуги)