

Приложение №8

УТВЕРЖДЕНО
Советом Директоров ООО «Земский банк»
(Протокол №697 от 30.12.2025 г.)

Председатель Совета Директоров
ООО «Земский банк»

В.Ф.Симонов



СТАНДАРТ
деятельности ООО «Земский банк»
при взаимодействии с клиентами, контрагентами и третьими
лицами, в том числе при предложении финансовых и
нефинансовых услуг (работ, товаров)
(новая редакция введена в действие с 01 января 2026 г.)

г.Сызрань, Самарской области
2025г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий стандарт деятельности ООО «Земский банк» при взаимодействии с клиентами, контрагентами и третьими лицами, в том числе при предложении финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров) (далее – Стандарт), разработан в соответствии с действующим законодательством, а также с учетом обобщения лучших практик кредитных организаций по продвижению, продаже и сопровождению услуг.

1.2. Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов физических лиц и юридических лиц, являющихся получателями или потенциальными получателями как собственных финансовых услуг, нефинансовых услуг ООО «Земский банк» (далее по тексту - банк), так и продуктов иных организаций, предоставляемых банком на агентской, комиссионной и иной договорной основе, являющихся контрагентами банка, третьими лицами и устанавливает требования, которыми банк и его работники руководствуются при осуществлении деятельности банка, в т.ч. по продвижению, продаже и сопровождению таких финансовых услуг, нефинансовых услуг.

1.3. Для целей Стандарта используются следующие основные понятия:

1.3.1. **банк** – ООО «Земский банк», включая его внутренние структурные подразделения (дополнительные офисы).

1.3.2. **финансовая услуга** – банковская услуга, страховая услуга, услуга на рынке ценных бумаг, услуга по договору лизинга, а также услуга, оказываемая финансовой организацией и связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц. Перечень финансовых услуг, которые может осуществлять банк предусмотрен ст.5 Федерального закона от 02.12.1990 N 395-1 «О банках и банковской деятельности», Уставом банка и лицензией Центрального банка Российской Федерации (Банка России);

1.3.3. **нефинансовая услуга (работы, товары) (далее при совместном упоминании – нефинансовые услуги)** – услуга, не относящаяся в соответствии с настоящим Стандартом к финансовым услугам (в т.ч. сдача в аренду собственного имущества, реализация собственных средств, реализация банком продуктов иных организаций на агентской, комиссионной и иной договорной основе, и пр.);

1.3.4. **клиент (потребитель, получатель)** – физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, обратившееся в банк с намерением заключить договор оказания финансовых услуг, либо заключившее договор оказания финансовых услуг, либо получившее финансовую услугу, и (или) выгодоприобретатель по договору оказания финансовых услуг;

1.3.5. **контрагент** - физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, заключившие с банком или намеревающиеся заключить с банком не отнесенный настоящим Стандартом к финансовым услугам договор на оказание услуг, выполнение работ, поставки товаров, и (или) выгодоприобретатель по такому договору (поставщики, подрядчики, покупатели и пр.);

1.3.6. **третьи лица** - физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, не отнесенные настоящим Стандартом к клиентам или контрагентам банка, а также не являющееся участником банка, членом его органов управления или работником банка (органы государственной власти и местного самоуправления, надзорные органы и др.);

1.3.7. **организация** – организация, осуществляющая деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в т.ч. не являющаяся банком либо небанковской кредитной организацией, заключившая с банком договор, обязывающий банк за вознаграждение совершать от своего имени, но за счет организации, либо от имени и за счет организации действия по продвижению, продаже и сопровождению товаров, продуктов и услуг организации;

1.3.8. **риск** – вероятность возникновения у клиента, контрагента, третьего лица непредвиденных потерь ожидаемого дохода или иной выгоды в связи с приобретением у банка финансовой услуги, а также в связи с иными неблагоприятными обстоятельствами экономического характера;

1.3.9. **обращение** – направленное в банк клиентом, контрагентом, третьим лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа

обращение, связанное с деятельностью банка, в т.ч. при предложении финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров);

1.3.10. недобросовестные практики в отношении клиентов (потребителей) финансовых услуг (misconduct — («ненадлежащее поведение»)) - в каждом конкретном случае может содержать сразу несколько видов недобросовестных практик:

1.3.10.1. Недобросовестное информирование (Misinforming) - искажение и/или представление клиенту неполной информации о финансовом продукте (услуге):

Искажение информации о доходности и рисках продукта:

- обещание гарантированного получения дохода;
- ссылка на наличие «гарантии со стороны государства» при предложении продуктов (услуг) коммерческими организациями, не подлежащих страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации»;

Навязывание услуги или продукта, недостаточное информирование, умалчивание существенной информации:

- утаивание информации об отсутствии гарантий получения полной суммы внесенных денежных средств при досрочном расторжении договора, обозначение потребителю (инвестору) только положительных качеств (условий) договора, продукта или услуги;

- реализация продукта (услуги) путем акцепта оплатой, то есть заемщику не предоставляются на ознакомление конкретные условия договора, договор считается заключенным по факту перевода средств, в том числе при выраженном несогласии с получением данной услуги в заявлении о предоставлении потребительского кредита;

- навязывание продуктов (услуг) без предварительного ознакомления клиента с документами, содержащими все условия совершаемой сделки.

1.3.10.2. Продажа неподходящих продуктов (Unsuitable selling) - продажа финансовых продуктов или услуг, не отвечающих интересам клиентов:

Продажа продуктов социально незащищенным и уязвимым категориям клиентов:

- продажа инвестиционных продуктов, предполагающих получение дохода в долгосрочной перспективе, социально незащищенным слоям населения и гражданам пенсионного возраста. При досрочном выходе из таких продуктов не возвращается сумма изначально инвестированных средств;

- продажа продуктов с высоким уровнем риска без оценки аппетита к риску клиента;

Продажа сложных финансовых продуктов лицам, не обладающим достаточным опытом и знаниями:

- продажа сложных финансовых продуктов гражданам, у которых нет профильных знаний (опыта) работы для расчета их доходности;

- продажа гражданам сложных финансовых продуктов без оценки или формальной оценки знаний клиента.

1.3.10.3. Непрозрачное ценообразование (Mispricing) - введение в заблуждение относительно размера комиссий, стоимости (справедливой стоимости) финансового продукта или услуги:

Предложение продуктов и услуг со скрытыми и непрозрачными комиссиями:

- установление двойных комиссий в связи с приобретением одного финансового продукта или услуги;

Предложение финансовых продуктов и услуг, ценовые параметры (размер процентной ставки, премии, комиссии и другое) которых ущемляют интересы клиента:

- предложение потребителю финансового продукта или услуги, стоимость которых (комиссии по которым) существенно отклоняются от параметров аналогичных сделок на рынке;

- неразъяснение потребителю информации о полной стоимости продукта или услуги, а также о дополнительных расходах, связанных с их приобретением и хранением;

- предложение потребителю финансового продукта без разъяснения информации о том, что данный продукт предполагает фиксированный ежегодный взнос;

Навязывание продуктов в целях начисления дополнительных комиссий (Churning):

- Навязывание потребителю приобретения финансовых инструментов (услуг) совершения сделок за счет клиента в целях увеличения комиссии (агентского вознаграждения), не имеющих экономического смысла для клиента.

1.3.10.4.Связанная продажа (Tied selling) - практика компании, предоставляющей финансовый продукт или услугу при условии, что клиент покупает какой-либо другой продукт или услугу:

- предоставление кредита только при условии приобретения определенного страхового продукта;

- включение в договор на оказание банковского обслуживания депозитарных и брокерских договоров как обязательного условия приобретения банковского продукта;

- неотражение в заявлении о предоставлении потребительского кредита дополнительной платной услуги.

1.3.10.5.Подмена продукта (Misselling) - предложение одного финансового продукта (услуги) под видом другого:

- предложение комбинированного продукта, инвестиционного или страхового продукта под видом банковского вклада;

- предложение услуг компаний, не имеющих лицензию Банка России (не входящих в реестр Банка России), под видом лицензированной деятельности.

1.4. Стандарт обязателен к применению всеми подразделениями и работниками банка.

1.5. К отношениям по осуществлению отдельных видов деятельности, для которых федеральными законами или правовыми актами Центрального банка Российской Федерации (Банка России) предусмотрены специальные условия их осуществления, положения Стандарта применяются в части, не противоречащей таким нормативным правовым актам.

1.6. Цели применения Стандарта:

- обеспечение соблюдения и защиты прав и законных интересов клиентов, контрагентов, третьих лиц при осуществлении банком своей деятельности, в т.ч. при предложении финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров);

- предупреждение недобросовестных практик взаимодействия с потребителями финансовых услуг;

- повышение информационной открытости деятельности банка, в т.ч. при предложении финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров), а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности клиентов, контрагентов, третьих лиц о деятельности банка и о содержании финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров);

- повышение качества финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров), предлагаемых банком;

- формирование и поддержание положительного имиджа банка, обеспечения доверия клиентов, контрагентов, третьих лиц к банку в частности и банковской системе Российской Федерации в целом.

1.7. Принципы взаимодействия банка с клиентами, контрагентами, третьими лицами основываются на

- понимании потребностей и защите интересов клиента, контрагента, третьего лица;

- создании ценности для клиента, контрагента, третьего лица;

- внимательное отношение к обратной связи.

2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ДОБРОСОВЕСТНОГО ПОВЕДЕНИЯ БАНКА

2.1. Настоящим Стандартом банк подтверждает свою приверженность следовать стандартам добросовестного поведения, рекомендованным Банком России - Основные принципы добросовестного поведения на финансовом рынке («Методические рекомендации Банка России по применению основных принципов добросовестного поведения на финансовом рынке» (утв. Банком России 20.01.2025 N 1-МР)) (далее по тексту - Принципы).

2.2. Применение банком Принципов при взаимодействии с клиентами, контрагентами и третьими лицами, в том числе при предложении финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров) способствует защите прав и интересов всех участников российского финансового рынка, стимулирует конкуренцию, поддерживает его долгосрочное и устойчивое развитие.

2.3. **Принцип «Честность»:** банк, члены его органов управления, работники, представители, в том числе посредники (агенты), следуют заявленным ценностям и выполняют взятые на себя обязательства добросовестно и в полном объеме.

Банк, члены его органов управления, работники, представители, в том числе посредники (агенты):

- надлежащим образом выполняют договорные и добровольно взятые на себя обязательства по отношению к другим участникам финансового рынка, клиентам, контрагентам, третьим лицам, Банку России в полном объеме и в установленный срок;

- не допускают введения в заблуждение, избегают заведомо ложных, необоснованных предложений и заверений, не допускают злоупотребления слабой переговорной позицией, неосведомленностью клиента, контрагента и третьего лица, или его затруднительным положением;

- противодействуют сомнительным практикам предоставления финансовых продуктов и услуг, недобросовестным моделям поведения членов органов управления и работников банка, в том числе в ходе личного общения с клиентами, контрагентами и третьими лицами, при предложении им финансовых продуктов и услуг, нефинансовых услуг (работ, товаров), включая случаи, когда банк является агентом по предоставлению финансовых продуктов и услуг, нефинансовых услуг (работ, товаров) иных организаций.

- следуют заявленным в Стратегии развития банка ценностям, миссии и стратегии в своей профессиональной деятельности.

- признают свои ошибки, готовы возмещать убытки, причиненные ошибочными (недобросовестными, противоправными) действиями банка, членами его органов управления или работниками клиентам, контрагентам и третьим лицам.

2.4. **Принцип «Справедливость»:** банк обеспечивает равное и непредвзятое отношение (избежание предубеждения или сложившегося ранее необъективного мнения, составленного на стереотипах, сложившегося на основе ложных принципов, личных эмоциональных установок) к клиентам, контрагентам, третьим лицам, и их правам, устанавливая цены на предоставляемые ими финансовые продукты и услуги, нефинансовые услуги (работы, товары), в условиях честной конкуренции и без злоупотребления доминирующим положением.

Банк:

- обеспечивает равное и непредвзятое отношение к клиентам, контрагентам, третьим лицам, а также к их правам;

- относится уважительно к клиентам, контрагентам, третьим лицам независимо от их пола и индивидуальных, возрастных, этнических, культурных, социальных или иных особенностей, не допуская ущемления их чести и достоинства, а также психологического давления на них;

- не допускает любые формы дискриминации в отношении различных категорий и групп клиентов, контрагентов, третьих лиц, в том числе лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, а также лиц пожилого возраста;

- стремится к честному участию в конкуренции с другими участниками финансового рынка.

2.5. **Принцип «Прозрачность»:** банк предоставляет и раскрывает полную и достоверную информацию о своей деятельности с учетом имеющихся на дату раскрытия законодательных ограничений и прав не раскрывать информацию (раскрывать в ограниченном объеме), предусмотренных решениями Совета директоров Банка России, в том числе ограничений на предоставление (раскрытие) информации, относящейся к информации ограниченного доступа (государственная, коммерческая, банковская тайна), а также о предлагаемых финансовых и нефинансовых услугах (работах, товарах).

Банк:

- стремится к максимальной прозрачности своей деятельности, достоверному, полному и своевременному раскрытию информации о целях, направлениях и результатах своей деятельности;

- предоставляет в установленном порядке по запросам в случаях, предусмотренных законодательством, и по официальным каналам распространения информации финансовой организации (например, такие как официальный сайт) полную и достоверную информацию другим участникам финансового рынка, клиентам, контрагентам, третьим лицам, и регулятору;

- обеспечивает достоверность раскрываемой информации, в том числе финансовой отчетности;

- исключает использование недобросовестных практик, предоставляют полную, своевременную, доступную, корректную информацию клиентам, контрагентам, третьим лицам, о действиях, предпринятых и предпринимаемых в их интересах, о специфике, стоимости предоставляемых финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров) на всех этапах их жизненного цикла, обо всех условиях предоставления финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров) и взимаемой банком плате (вознаграждении, комиссии и пр.), дополнительных издержках, уведомляют доступным и понятным способом клиентов, контрагентов, третьих лиц обо всех рисках, связанных с предоставлением им финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров);

- обеспечивает прозрачность для Банка России механизмов принятия решений внутри банка, связанных с предоставлением клиентам, контрагентам, третьим лицам финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров);

- стремится обеспечивать реализацию принципа «Прозрачность» внутри группы лиц, определяемой в понимании, закрепленном Федеральным законом от 26.07.2006 N 135-ФЗ «О защите конкуренции», участником которой является банк.

2.6. Принцип «Забота»¹: банк, члены его органов управления, работники действуют с учетом интересов клиентов, контрагентов, третьих лиц, проявляют к ним уважение, а также поддерживают высокое качество предоставляемых финансовых, нефинансовых услуг (работ, товаров).

Банк:

- Предоставляет финансовые, нефинансовые услуги (работы, товары) с учетом интересов клиентов, контрагентов, третьих лиц, исключая техники манипулирования, уделяют клиентам, контрагентам, третьим лицам, должное внимание;

- оказывают помощь и содействие в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с инвалидностью и иными маломобильными группами населения, а также лицами пожилого возраста финансовых, нефинансовых услуг (работ, товаров) наравне с иными лицами;

- проявляет терпимость к разным уровням финансовой информированности и грамотности клиентов, контрагентов, третьих лиц, выстраивают диалог с клиентом, контрагентом, третьим лицом со скоростью подачи информации, используемой лексикой и примерами, которые будут ему доступны и понятны, при необходимости задают уточняющие вопросы, корректируют сообщение, адресованное клиенту, контрагенту, третьему лицу;

- создает действенную систему коммуникаций с клиентами, контрагентами, третьими лицами, позволяющую оперативно решать возможные проблемы без привлечения иных лиц, устанавливают порядок приема и регистрации обращений клиентов, контрагентов, третьих лиц, подготовки и направления ответов на них;

- выбирает каналы распространения финансовых, нефинансовых услуг (работ, товаров), каналы, средства и формы коммуникации с клиентами, контрагентами, третьими лицами, позволяющие прозрачно доводить информацию до сведения клиентов, контрагентов, третьих лиц;

¹ В целях настоящего Стандарта под заботой подразумевается обеспечение уверенности клиента, контрагента, третьих лиц в здоровой конкуренции на рынках финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров), основанных на высоких стандартах, и то, что банк нацелен на достижение хороших результатов для своих клиентов, контрагентов, третьих лиц и обеспечение защиты их прав.

- выбирает каналы, средства и формы коммуникации с клиентами, контрагентами, третьими лицами по доведению до них информации, способствующей формированию модели безопасного финансового поведения;

- принимает решения на основе всестороннего изучения ситуаций, в которых могут оказаться клиенты, контрагенты, третьи лица, в том числе ситуаций, связанных с мошенническими действиями.

2.7. Принцип «Безопасность (защита)»: банк принимает все доступные меры для обеспечения безопасности всех материальных и нематериальных активов (информация о платежах и их реквизитах, о клиенте, контрагенте, третьем лице, в том числе персональные данные, коммерческая тайна; товарные знаки, исключительные права, интеллектуальная собственность и т.п.), находящихся в их распоряжении, включая информационные, а также для предотвращения и пресечения совершения противоправных действий с использованием предоставляемых им финансовых, нефинансовых услуг (работ, товаров), в отношении самого банка, клиента, контрагента, третьего лица.

Банк:

- принимает все необходимые меры к обеспечению защиты и сохранности любых активов банка, переданных ему активов клиентов, контрагентов, третьих лиц (не допускают хищения, уничтожения, несанкционированного доступа в отношении всех перечисленных активов);

- выстраивает соответствующие системы внутреннего контроля и управления рисками с применением лучших практик в соответствии с применимым нормативным законодательством и лучшими практиками, включая функции информационно-технологической безопасности, финансового контроля, комплаенса, внутреннего и внешнего аудита.

- не допускает в процессе оказания услуг вовлечения клиентов, контрагентов, третьих лиц, их денежных средств, иного имущества в проведение подозрительных операций, предположительно совершаемых в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения;

- не допускает в процессе оказания услуг вовлечения клиентов, контрагентов, третьих лиц, их денежных средств, иного имущества в операции, связанные с мошенничеством, в том числе финансовым кибермошенничеством;

- обеспечивает защиту охраняемой законодательством Российской Федерации информации;

- встраивает соответствующие механизмы для формирования у клиентов, контрагентов, третьих лиц и работников банка культуры финансовой кибербезопасности.

2.8. Принцип «Профессионализм»: члены органов управления банка, его работники обладают профессиональными знаниями и опытом, постоянно совершенствуют профессиональные знания и навыки, необходимые для выполнения своих обязанностей.

Члены органов управления банка, его работники:

- соблюдают требования законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, профессиональных стандартов (при наличии), внутренних документов банка;

- обладают опытом, знаниями, квалификацией, компетенциями и навыками, необходимыми для выполнения своих обязанностей, а также знаниями о международном опыте;

- поддерживают собственный профессиональный опыт на необходимом уровне, развивают и совершенствуют профессиональные знания, компетенции и навыки, необходимые для выполнения своих обязанностей, участвуют в обучающих мероприятиях, повышают уровень собственной квалификации, используют лучшие практики, выработанные мировыми системами финансовых рынков (в случаях когда они подлежат применению - рекомендации IOSCO, FSAP, Базельского комитета по банковскому надзору, COSO, лучшие практики регуляторов мирового финансового рынка, стандарты ISO и другие);

- исполняют свои обязанности на высоком профессиональном уровне с должной тщательностью, осмотрительностью, аккуратностью, беспристрастностью, обоснованностью, в том числе при применении профессионального суждения;

- применяют свои профессиональные знания и навыки в интересах банка, клиентов, контрагентов, третьих лиц;

- умеют отделять факты от суждений, принимают решения, осуществляют действия, предлагают финансовые, нефинансовые услуги (работы, товары) на основе всей имеющейся достоверной и подтвержденной информации;

- используют ясные, точные и понятные формулировки при взаимодействии с другими участниками финансового рынка, клиентами, контрагентами, третьими лицами и регулятором;

- соблюдают принцип «Знай своего клиента» (принцип деятельности, связанный с идентификацией своего клиента, его деятельности, определением его риск-профиля, источника происхождения его денежных средств до проведения операций);

- стремятся к технологическому развитию и внедрению лучших технологий для осуществления профессиональной деятельности.

2.9. Принцип «Ответственность»: банк применяет эффективные механизмы управления, распределения и обеспечения ответственности, в том числе социальной, а также контроля за результатами своей деятельности.

Банк:

- принимает на себя ответственность в случае нарушения банком (единоличным исполнительным органом, членами органов управления, работниками) законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, профессиональных стандартов (при наличии);

- разрабатывает и применяет действенные и эффективные механизмы управления и контроля за своей деятельностью, способствующие добросовестному и ответственному поведению, а также применяют механизмы, препятствующие возникновению нарушений;

- выявляет, управляет, предотвращает и раскрывает конфликт интересов в соответствии с применимым законодательством;

- внедряет политики и осуществляет эффективные процедуры по выявлению, предупреждению и предотвращению потенциально сомнительных и неправомерных практик и действий членов органов управления и работников банка;

- имеет в наличии финансовые, трудовые, информационные, технические и иные ресурсы, достаточные для обеспечения и поддержания долгосрочной финансовой устойчивости и непрерывности деятельности;

- обеспечивает функционирование и совершенствует систему корпоративного управления, адекватную характеру и масштабам деятельности банка, включая обеспечение и поддержание эффективной и действенной системы внутреннего контроля, системы управления рисками, системы вознаграждений, ограничивающей стимулы принятия рисков стимулами к управлению рисками;

- применяет системы мотивации, стимулирующие членов органов управления и работников банка соблюдать Принципы и (или) этические принципы, установленные банком, при выполнении своих профессиональных обязанностей и способствующие их распространению;

- использует механизмы воздействия, в том числе дисциплинарного характера, на членов органов управления и работников банка, чьи действия (бездействия) нарушают либо противоречат Принципам и (или) этическим принципам, установленным банком;

- проводит мероприятия, направленные на повышение уровня финансовой грамотности клиентов, контрагентов, третьих лиц, включая финансовую киберграмотность;

- стремится к минимизации вредного воздействия на окружающую среду;

- учитывает вопросы устойчивого развития и ESG-факторы при принятии инвестиционных решений.

2.10. Принцип «Целостность»: банк осуществляет действия, направленные на повышение общего уровня доверия к рынку, его эффективности и развитие культуры добросовестного поведения.

Банк:

- содействует долгосрочному устойчивому развитию финансового рынка, повышению его эффективности и росту взаимного доверия между банком, клиентами, контрагентами, третьими лицами, и Банком России, в том числе за счет препятствования совершению действий, влекущих реализацию репутационных рисков для финансового рынка в целом и банка в частности, соблюдению добросовестных практик рыночного поведения и конкуренции, а также своевременному информированию регулятора, ассоциаций/союзов в сфере финансового рынка, профессионального сообщества о таких действиях;

- содействует развитию и поддержанию культуры добросовестного поведения;

- содействует развитию культуры финансовой грамотности и финансовой кибербезопасности;

- стремится к осуществлению деятельности, соответствующей стандартам ответственного ведения бизнеса²;

- содействует эффективному процессу справедливого рыночного ценообразования на предоставляемые финансовые продукты и услуги;

- выстраивает отношения с регулятором на открытой, доверительной, кооперативной основе.

3. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА, В Т.Ч. ПРИ ПРЕДЛОЖЕНИИ ФИНАНСОВЫХ И НЕФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (РАБОТ, ТОВАРОВ)

3.1. Принципы предоставления информации о деятельности банка, в т.ч. при предложении финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров).

Банк обеспечивает своевременное раскрытие, актуальность и доступность всей необходимой и существенной для клиентов, контрагентов и третьих лиц информации о финансовых и нефинансовых услугах в форме, доступной для понимания той категорией потребителей, для которой они предназначены.

Банк информирует потенциальных клиентов, контрагентов о характеристиках финансовых и нефинансовых услуг, условиях заключения договора, рисках, а также обо всех изменениях, произошедших после приобретения финансовых и нефинансовых услуг и затрагивающих их характеристики или использование.

Информация, подлежащая раскрытию банком, доводится до клиентов, контрагентов, третьих лиц в соответствии со следующими принципами:

1) на равных правах и в равном объеме для всех клиентов, контрагентов, третьих лиц;

2) без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, со стороны клиентов, контрагентов, третьих лиц;

3) актуальности информации на дату ее предоставления в соответствии с обстоятельствами, заявленными клиентами, контрагентами, третьими лицами и влияющими на условия предложения финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров);

4) на государственном языке места осуществления деятельности банка, предложения финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров);

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 и нефинансовых услуг (работ, товаров);

6) в случае предоставления информации на бумажном носителе – с использованием хорошо читаемого шрифта;

7) достаточности информации, позволяющей клиентам, контрагентам, третьим лицам оценить, является ли предложенная ему финансовая, нефинансовая услуга

² Международный стандарт ответственного ведения бизнеса (ОЭСР), Рекомендации для российских компаний - официальный сайт Минэкономразвития России www.economy.gov.ru, 2020, Стандарт ответственного ведения бизнеса (ОВБ).

(работы, товары) подходящей, исходя из его потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей услуги.

3.2. В офисах банка, на официальном сайте банка, при помощи мобильного приложения (при наличии) банк размещает:

3.2.1. Полное и сокращенное фирменное наименование банка на русском языке, включенное в Единый государственный реестр юридических лиц;

3.2.2. Регистрационный номер, присвоенный Банком России и внесенный в Книгу государственной регистрации кредитных организаций;

3.2.3. Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) банка;

3.2.4. Дату внесения в Единый государственный реестр юридических лиц записи о государственной регистрации банка;

3.2.5. Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) банка;

3.2.6. Данные об участии банка в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации / юридических лиц (субъектов малого предпринимательства) и индивидуальных предпринимателей;

3.2.7. Платежные реквизиты банка;

3.2.8. Адрес официального сайта банка в сети Интернет;

3.2.9. Адрес электронной почты и номер контактного телефона;

3.2.10. Сведения (копии документов) о лицензиях, на основании которых банк осуществляет свою деятельность, даты их выдачи;

3.2.11. Сведения о местонахождении органов управления банка и сведения о фактическом местонахождении банка (до момента государственной регистрации изменений, вносимых в устав банка, связанных с изменением местонахождения);

3.2.12. Сведения о местонахождении (адресе) внутренних структурных подразделений банка (дополнительных офисов);

3.2.13. Режим работы банка по обслуживанию юридических и физических лиц

3.2.14. Перечень операций, осуществляемых в подразделениях банка;

3.2.15. Порядок получения услуг, в том числе документы, которые должны быть предоставлены получателем услуг для ее получения;

3.2.16. Способы и адреса направления обращений (жалоб) в банк, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью банка;

3.2.17. Способы защиты прав получателя 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);

3.2.18. Способы и порядок изменения условий договоров о предоставлении финансовых услуг, в том числе в результате внесения банком изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре о предоставлении финансовой услуги;

3.2.19. Наименование и контактная информация (почтовый адрес, телефон, факс, адрес электронной почты) территориальных учреждений Банка России, осуществляющих надзор за деятельностью банка;

3.2.20. Иная информация, доведение которой до сведения потребителя финансовых услуг предусмотрено законодательством Российской Федерации и внутренними документами банка.

3.3. В случае предоставления банком услуг (работ, товаров) иных организаций на агентской, комиссионной и иной договорной основе, банк размещает в офисах банка, на официальном сайте банка информацию, перечисленную в п.3.2. настоящего Стандарта в отношении указанной организации.

3.4. Клиенты, контрагенты, третьи лица вправе запрашивать у банка информацию, указанную в пп.3.2.,3.3. Стандарта.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОМ ИНФОРМАЦИИ ПРИ ПРЕДЛОЖЕНИИ УСЛУГ

4.1. Банк до заключения договора оказания финансовых услуг обязан предоставить информацию в соответствии с пп. 3.2., 3.3. Стандарта любому обратившемуся за ней лицу без исключений.

4.2. Информация, указанная в пп. 3.2., 3.3. Стандарта, предоставляется потенциальному потребителю финансовых услуг для ознакомления при заключении с ним договора оказания финансовых услуг (при обращении с намерением заключить договор оказания финансовых услуг).

4.3. Информация, указанная в пп. 3.2., 3.3. Стандарта, 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».

4.4. Для обеспечения максимально комфортных условий оказания услуг банк развивает формы и методы оказания услуг с использованием современных технических средств (дистанционное банковское обслуживание и др.).

4.5. Размещение информации, указанной в пп. 3.2., 3.3. Стандарта, на официальном сайте банка не исключает предоставление потребителю финансовых услуг указанной информации по его запросу в удобной для него форме при личном взаимодействии с представителем банка.

4.6. Информация, размещенная на официальном сайте банка, круглосуточно и бесплатно доступна потребителю финансовых услуг для ознакомления и использования.

4.7. Информация, размещенная на официальном сайте банка, доступна потребителю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения, в том числе информация не зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление потребителя финансовых услуг с ее содержанием без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем прикладное общедоступное бесплатное программное обеспечение для просмотра веб-страниц в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (веб-обозреватель).

4.8. Доступ к информации, размещенной на официальном сайте банка (за исключением информации, размещенной в личном кабинете потребителя финансовых услуг), не обуславливается требованием регистрации потребителя финансовых услуг или предоставления им персональных данных.

4.9. При предоставлении информации учитываются индивидуальные особенности потребителя финансовых услуг, в том числе наличие нарушений зрения, слуха и (или) речи, если банк уведомлен о таких особенностях.

4.10. В договоре оказания финансовых услуг определяется момент предоставления соответствующей услуги.

4.11. В случае **продажи банком финансовой услуги в качестве агента финансовой организации, связанной с основной банковской операцией** (далее – дополнительная финансовая услуга), банк предоставляет потребителю финансовых услуг информацию, указанную в п. 3.3. Стандарта, с учетом особенностей, предусмотренных в настоящем пункте.

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

4.11.2. В заявлении о предоставлении банковской услуги (ином документе банка) потребитель финансовых услуг может отказаться от дополнительной финансовой услуги либо дать согласие на ее получение, в том числе посредством получения дополнительной финансовой услуги от банка.

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

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

4.11.5. Банк предоставляет потребителю финансовых услуг информацию о рисках, связанных с дополнительной финансовой услугой, включая информацию о том, что:

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

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

4.11.8. при отказе от дополнительной финансовой услуги в период действия основной банковской услуги для потребителя 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.

4.12. В случае **продажи банком инвестиционной финансовой услуги в качестве агента финансовой организации**, (далее – инвестиционная услуга) банк предоставляет потребителю финансовых услуг информацию, указанную в п. 3.3. Стандарта, с учетом особенностей, предусмотренных в настоящем пункте.

4.12.1. Банк разъясняет потребителю финансовых услуг, что вложение денежных средств в инвестиции, в том числе являющиеся производными финансовыми инструментами, влечет повышенные риски.

4.12.2. Потребитель финансовых услуг ознакомливается со спецификой договора, являющегося производным финансовым инструментом, в том числе с информацией о размере суммы денежных средств, которую необходимо уплатить на момент заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом, а также с источником получения сведений о колебании цены (значения) базисного актива за последние шесть месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае наличия у брокера информации о таком источнике и исключая договоры доверительного управления управляющих компаний, в рамках которых требование о ценах базового актива не может быть реализовано в силу отложенного характера приобретения производных инструментов).

4.12.3. Банк предоставляет потребителю финансовых услуг информацию о рисках, связанных с инвестиционной услугой, включая информацию о том, что:

4.12.4. денежные средства, размещаемые в инвестиции на основании договора об оказании инвестиционной услуги НФО, не являются банковским вкладом и не подлежат страхованию в соответствии с положениями Федерального закона от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации», в связи с чем государство не предоставляет гарантий сохранности и возврата указанных денежных средств;

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

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

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

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

4.12.9. до окончания договора, являющегося производным финансовым инструментом, потребитель финансовых услуг может быть лишен права вернуть 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).

4.13. Особенности **предоставления банком информации рекламного характера о деятельности финансовых организаций, финансовые услуги которых реализуются банком.**

4.13.1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера о деятельности финансовых организаций, финансовые услуги которых реализуются банком являются законность, добросовестность, достоверность и полнота сообщаемых сведений.

4.13.2. Информация рекламного характера не должна содержать каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести потребителя финансовых услуг в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовых услуг, которые могут повлиять на выбор потребителя финансовых услуг.

5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ БАНКА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

5.1. Для предоставления информации потребителю финансовых услуг банк использует согласованные с потребителем финансовых услуг при заключении договора оказания финансовых услуг способы взаимодействия.

5.2. Банк осуществляет взаимодействие с потребителем финансовых услуг способами, установленными договором оказания финансовых услуг, а также посредством почтовой связи, электронной почты.

5.3. Информация о способах приема обращений размещается банком в местах обслуживания потребителей банковских услуг, а также на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5.4. Потребитель финансовых услуг ознакомливается о способах и порядке подачи в банк, финансовую организацию письменного или устного заявления о заключении договора оказания финансовых услуг или об ином порядке заключения такого договора с соблюдением правил раздела 3 Стандарта, а также с правилами и договором оказания финансовых услуг.

5.5. Банк не ставит заключение договора оказания финансовых услуг по одному виду финансовой услуги в зависимость от наличия (заключения) договоров оказания иных видов финансовых услуг.

5.6. Запрещается дискриминация потребителей финансовых услуг при заключении договора оказания финансовых услуг. Не является дискриминацией определение условий конкретного договора оказания финансовых услуг с учетом степени риска.

5.7. При заключении договора оказания финансовых услуг банк убеждается в том, что потребителю финансовых услуг понятны условия этого договора (включая ограничения, связанные с досрочным отказом от договора оказания финансовых услуг), что подтверждается получением письменного подтверждения этого понимания от потребителя финансовых услуг, в том числе путем проставления отметок или подписи в анкете, заявлении, договоре, иных формах или документах.

5.8. Банк вправе осуществлять аудио- и (или) видеозапись взаимодействия с потребителем финансовых услуг. Банк осуществляет хранение сведений, подтверждающих осуществление указанного взаимодействия с потребителем финансовых услуг, в течение сроков, установленных договором между банком и потребителем финансовой услуги, банком и финансовой организацией.

5.9. В случае расторжения договора оказания финансовой услуги или отказа потребителя финансовой услуги от договора Банк принимает заявление потребителя финансовой услуги о возврате уплаченных им денежных средств (части денежных средств) (далее – заявление), если возможность возврата уплаченных денежных средств (части денежных средств) предусмотрена договором оказания финансовой услуги.

Прием заявления осуществляется банком в офисе, в котором был заключен договор оказания финансовых услуг, в ином указанном банком офисе, посредством почтовой связи, через личный кабинет (при наличии).

5.10. Факт предоставления потребителю финансовых услуг банком информации, в т.ч. указанной в пп. 4.11., 4.12. настоящего Стандарта, а также правил, программ и иных документов (материалов), определяющих условия оказания услуг, подлежит фиксации любым из следующих способов:

- 1) подписью потребителя финансовых услуг;

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

3) аудио- и (или) видеозаписью, осуществляемой банком с согласия потребителя финансовых услуг в офисе или ином месте совершения действий, связанных с осуществлением деятельности банка;

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

4.11. Факт ознакомления потенциального потребителя финансовых услуг с информацией, предоставляемой в т.ч. путем размещения на официальном сайте, не требует фиксации.

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ БАНКА С КОНТРАГЕНТАМИ, ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ

6.1. Для предоставления информации контрагентам банк использует согласованные с контрагентом при заключении договора способы взаимодействия.

6.2. Для предоставления информации третьим лицам банк раскрывает информацию о банке в случаях, установленных действующим законодательством и нормативными актами Банка России, по формам, в порядке и сроки, которые устанавливаются Банком России, включая, но не ограничиваясь бухгалтерскую (финансовую) отчетность, аудиторское заключение по бухгалтерской (финансовой) отчетности, информацию о принимаемых рисках, процедурах их оценки, управления рисками и капиталом банка информацию о квалификации и об опыте работы членов совета директоров (наблюдательного совета) кредитной организации, лиц, занимающих должности единоличного исполнительного органа, его заместителей, членов коллегиального исполнительного органа, главного бухгалтера, заместителя главного бухгалтера кредитной организации, а также руководителя, главного бухгалтера филиала кредитной организации.

6.3. Взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления, надзорным органом и их представителями по вопросам деятельности банка осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством и нормативными актами Банка России.

6.4. Для взаимодействия с контрагентами, третьими лицами банк осуществляет прием и рассмотрение обращений в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ и заключенными договорами и соглашениями.

7. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТНИКАМ БАНКА, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

7.1. Работники банка, осуществляющие непосредственное взаимодействие с клиентами, контрагентами и третьими лицами, обязаны владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами банка, и информацией, определенной в п. 3.2, 3.3., 4.11., 4.12. Стандарта, а также уметь в доступной форме предоставить клиентам, контрагентами и третьими лицами эту информацию.

7.2. Банк для обеспечения должного раскрытия информации о финансовых и нефинансовых услугах доводит до сведения своих сотрудников информацию, позволяющую:

- понимать сущность и характеристики предлагаемых финансовых и нефинансовых услуг;
- предоставлять потребителю, контрагенту, третьему лицу финансовых и нефинансовых услуг исчерпывающую и достоверную информацию об услугах.

7.3. Работник банка обязан соблюдать следующие принципы работы с клиентами, контрагентами и третьими лицами:

- оперативно и качественно взаимодействовать с клиентом, контрагентом, третьим лицом, общаться с ним тактично, вежливо, доброжелательно;

- уважать точку зрения обратившегося вне зависимости от того, разделяет он ее или нет, не навязывать обратившемуся свою точку зрения, не игнорировать его просьбы, вопросы и замечания;

- разяснять в случае необходимости сложные вопросы и профессиональные термины;

- предпринимать меры к недопущению конфликтных ситуаций с клиентом, контрагентом и третьими лицами.

7.4. Банк проводит обучение работников банка, непосредственно взаимодействующих с клиентами, контрагентами и третьими лицами, предоставляет работникам всю необходимую информацию о соответствующей финансовой услуге.

7.5. Работники банка, осуществляющие непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг, допускаются к работе с клиентами, контрагентами и третьими лицами только после прохождения обучения, предусмотренного пунктом 7.4. Стандарта. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с клиентами, контрагентами и третьими лицами только совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем.

8. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. При рассмотрении обращений банк руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность потребителей финансовых услуг о получении банком его обращения.

8.2. Порядок рассмотрения банком обращений клиентов – ст.30.1 Федерального закона от 02.12.1990 N 395-1 «О банках и банковской деятельности», заключенными договорами о предоставлении финансовых услуг.

8.2.1. Информация о способах и адресах приема обращений клиентов размещается банком в местах обслуживания клиентов, а также на официальном сайте банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8.2.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в банке определены следующие лица, ответственные за рассмотрение обращений - Председатель Правления и его заместители, которые вправе требовать у работников банка предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг.

8.2.3. Банк рассматривает обращение потребителя финансовой услуги в срок, не превышающий 15 (пятнадцать) рабочих дней, если иной срок не установлен действующим законодательством. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения банк вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами, с направлением заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования.

8.2.4. Банк вправе принять решение о непредоставлении ответа по существу обращения с направлением заявителю уведомления (за исключением обращений, в которых не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ) об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения, в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника банка, а также членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

8.2.5. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, банком может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

8.2.6. Ответ на обращение направляется заявителю в зависимости от способа поступления обращения по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между кредитной организацией и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

8.3. Порядок рассмотрения банком обращений контрагентов, третьих лиц – нормами законодательства, регулирующего отношения между банком и контрагентом, третьим лицом (например, Гражданский кодекс РФ, Налоговый кодекс РФ и пр.), а также заключенными договорами (при их наличии).

8.3.1. Для взаимодействия с контрагентами, третьими лицами банк осуществляет прием и рассмотрение обращений в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ и заключенными договорами и соглашениями.

9. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, КОНТРАГЕНТА НА ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1. Банк и потребитель финансовых услуг, контрагент при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе посредством претензионного порядка, медиативных процедур и переговоров.

9.2. В случае если в срок, установленный претензией, требования, указанные в претензии, не были должным образом исполнены потребителем финансовых услуг, контрагентом банк вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

9.3. Спор между потребителем финансовых услуг, контрагентом и банком может быть урегулирован с использованием досудебных процедур.

Использование указанных процедур не лишает потребителя финансовых услуг, контрагента права на судебную и иную защиту своих прав и законных интересов.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ БАНКА ЗА НАРУШЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА

10.1. Работники банка (члены Правления, работники подразделений, осуществляющие взаимодействие с клиентами, контрагентами, третьими лицами), допустившие нарушение требований настоящего Стандарта несут ответственность в соответствии с трудовым законодательством и внутренними документами банка.

10.2. Председатель Правления, Правление, руководители управлений банка несут сквозную ответственность за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточность реализуемых банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг в рамках деятельности курируемых подразделений.