

УТВЕРЖДЕНО
Решением Правления
АО АКИБ «Почтобанк»
от «9» ноября 2021г.
протокол № 100/2021

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПРАВИЛАХ РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
(ПРОДУКТОВ) АО АКИБ «ПОЧТОБАНК»

г. Пермь
2021г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ.....	4
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	4
4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ).....	5
5. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ БАНКА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ).....	7
6. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТНИКАМ БАНКА, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ).....	10
7. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ).....	12
8. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ).....	12
9. МЕРЫ ПО ОТНОШЕНИЮ К ЛИЦАМ, ДОПУСТИВШИМ НАРУШЕНИЕ ВНУТРЕННИХ ПРАВИЛ И ПРОЦЕДУР ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	13
10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	14
Приложение № 1.....	15
Приложение № 2.....	16

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Положение о правилах реализации финансовых услуг (продуктов) АО АКИБ «Почтобанк» (далее Положение) разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами и рекомендациями Банка России, а также внутренними нормативными документами АО АКИБ «Почтобанк» (далее Банк).

1.2 Настоящее Положение определяет основные принципы в области защиты прав и интересов Потребителей финансовых услуг (продуктов) Банка и устанавливает:

- требования, которые должны неукоснительно соблюдать работники Банка при реализации финансовых услуг (продуктов);
- требования и правила, которыми Банк, его органы управления и работники должны руководствоваться в процессе осуществления деятельности по предложению финансовых услуг (продуктов) в целях предотвращения недобросовестных практик, обеспечения защиты прав и законных интересов Потребителей финансовых услуг (продуктов).

1.3 Положение входит в систему документов Банка, регламентирующих принципы корпоративного управления и этики ведения бизнеса.

1.4 Банк доводит текст Положения до сведения Потребителей финансовых услуг (продуктов) и иных заинтересованных лиц посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Размещение указанной информации на официальном сайте Банка не исключает предоставление Потребителю финансовых услуг (продуктов) указанной информации по его запросу в удобной для него форме. Во всем ином, что не предусмотрено настоящим Положением, Банк при проведении финансовых операций руководствуется положениями договора банковского счета (банковского вклада), условиями предоставления Банком тех или иных видов финансовых услуг (продуктов) и требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1.5 Настоящее Положение применяются в целях:

- обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов Потребителей финансовых услуг (продуктов);
- предупреждения мисселинга и иных недобросовестных практик взаимодействия работников Банка с Потребителями финансовых услуг (продуктов);
- повышения качества финансовых услуг (продуктов), оказываемых/ предоставляемых Банком;
- повышения информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности Потребителей финансовых услуг (продуктов) о деятельности Банка;
- формирования и поддержания положительного имиджа Банка среди участников финансового рынка, обеспечения доверия населения к банковской системе Российской Федерации.

1.6 Банк при осуществлении своей деятельности руководствуется следующими принципами:

- принцип разумности и добросовестности;
- принцип приоритета интересов Потребителей финансовых услуг (продуктов) над собственными интересами, а также отказа от установления приоритета интересов одного

Потребителя финансовых услуг (продуктов) или группы Потребителей финансовых услуг (продуктов) перед интересами другого Потребителя финансовых услуг (продуктов) (других Потребителей финансовых услуг (продуктов));

- принцип отказа от злоупотребления своими правами и (или) ущемления интересов Потребителей финансовых услуг (продуктов).

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

2. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ

Настоящее Положение разработано 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»;
- 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 12.05.2017 № ИН-03-59/20 «О рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения»;
- Методических рекомендаций Банка России 26.04.2019 № 12-МР «По личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях»;
- внутренних нормативных документов Банка.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящего Положения используются следующие термины и определения:

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

Мисселинг – недобросовестная практика продаж Потребителям финансовых услуг (продуктов), выражающаяся в непредоставлении полной, прозрачной и ясной информации об условиях финансовой услуги Банка и характере финансового продукта, а также о сопутствующих им рисках, их стоимости и иных существенных условиях.

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

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

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

Сайт Банка - официальный сайт Банка в сети "Интернет".

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

ДО – дополнительный офис Банка

ОК – операционные кассы вне кассового узла

ОКО – Отдел кассовых операций

ОРО – Операционно-расчетный отдел

СВА – Служба внутреннего аудита

СВК – Служба внутреннего контроля

СУР – Служба управления рисками

УКИиДО – Управление кредитов, инвестиций и депозитных операций

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ)

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

- Управление кредитов, инвестиций и депозитных операций;
- Операционно-расчетный отдел;
- Отдел кассовых операций;
- дополнительные офисы;
- операционные кассы вне кассового узла.

Далее при совместном упоминании -офисы обслуживания Банка

4.2 Информация о финансовой услуге (продукте) Банка должна быть:

- достоверной и актуальной, т.е. соответствовать действующим условиям финансовой услуги (продукта) на дату ее предоставления Банком Потребителю финансовой услуги (продукта);
- полной, т.е. содержать всю необходимую информацию о финансовой услуге (продукте), которую Банк предоставляет Потребителю финансовой услуги (продукта) в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России;
- достаточной, т.е. позволяющей Потребителю финансовой услуги (продукта) оценить предложенную ему финансовую услугу (продукт) и определить является ли предложенная ему финансовая услуга (продукт) подходящей, исходя из его

потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей финансовой услуги (продукта);

- четкой, т.е. не содержать двусмысленных выражений;
- понятной, т.е. содержащей соответствующие пояснения в случае использования в тексте, предоставляемом Потребителю финансовой услуги (продукта), специальной финансовой терминологии, допускающей искажение смысла информации или иным образом допускающей неоднозначное толкование свойств финансовых услуг (продуктов);
- доступной, т.е. обеспечивающей недискриминационный характер доступа к информации Потребителей финансовых услуг (продуктов) на равных правах и в равном объеме, а также в форме, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России
- бесплатной, т.е. без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, со стороны Потребителей финансовых продуктов (услуг).

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

4.3 Минимальный объем информации, которую Банк предоставляет для ознакомления Потребителю финансовой услуги (продукта):

- о полном и сокращенном наименовании Банка в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Банка;
- об адресе места нахождения Банка и его подразделений (дополнительных офисов, операционных касс), адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Банка в сети «Интернет»;
- о финансовых услугах (продуктах), оказываемых на основании заключенных договоров, и дополнительных услугах Банка, в том числе оказываемых Банком за дополнительную плату;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка (Центральный Банк Российской Федерации);
- о порядке получения финансовой услуги (продукта), в том числе документах, которые должны быть предоставлены в Банк Потребителем финансовой услуги (продукта) для ее получения;
- о способах защиты прав Потребителем финансовой услуги (продукта), включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования споров, в том числе о праве Потребителя финансовой услуги при возникновении спорных ситуаций направить жалобу (обращение) в Банк, Уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг, в Банк России и (или) Роспотребнадзор;
- иная информация, доведение которой до сведения Потребителя финансовой услуги (продукта), предусмотрено законодательством Российской Федерации;
- информация о праве Потребителя финансовой услуги (продукта) запрашивать у Банка информацию, указанную в настоящем пункте.

4.4 Информация, указанная в пункте 4.3 настоящего Положения, предоставляется потенциальному Потребителю финансовых услуг (продуктов) для ознакомления при

заключении с ним договора оказания финансовых услуг (продуктов), а также при обращении с намерением заключить договор оказания финансовых услуг (продуктов).

До заключения договора оказания финансовых услуг (продуктов) Банк обязан предоставить информацию, указанную в пункте 4.3 любому обратившемуся за ней лицу без исключений.

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

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

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

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

4.8 Информация, размещаемая на сайте Банка, должна отвечать следующим требованиям:

- быть доступной круглосуточно и бесплатно Потребителю финансовой услуги (продукта) для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Банка в сети "Интернет" не доступен для посещения;
- не быть зашифрованной и защищенной от доступа средствами, не позволяющими осуществить ознакомление Потребителем финансовой услуги (продукта) с ее содержанием без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение.

Банк обеспечивает наличие специальной версии официального сайта в сети Интернет для слабовидящих.

5. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ БАНКА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ)

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

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

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

5.1.3. Работникам Банка запрещается дискриминация Потребителей финансовых услуг (продуктов) при заключении договора оказания финансовых услуг. Не является дискриминацией определение условий конкретного договора оказания финансовых услуг с учетом степени риска.

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

- размещение в офисах обслуживания Банка информации, указанной в пункте 4.3 настоящего Положения;
- наличие у работников Банка, лично взаимодействующих с Потребителем финансовых услуг (продуктов), доступных для обозрения Потребителя финансовых услуг (продуктов) средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;
- соблюдение Банком санитарных и технических правил и норм.

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

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

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

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

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

Для предоставления информации Потребителю финансовых услуг (продуктов) Банк использует согласованные с Потребителем финансовых услуг (продуктов) при заключении договора оказания финансовых услуг (продуктов) способы взаимодействия.

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

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

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

заключаемого договора (включая ограничения, связанные с досрочным отказом от договора оказания финансовых услуг). В случае реализации услуг (продуктов) сторонних организаций эта обязанность может быть исполнена Банком путем получения письменного подтверждения этого понимания от Потребителя финансовых услуг по форме приложения 2 к настоящему Положению. Банк вправе осуществлять аудио- и (или) видеозапись взаимодействия с Потребителем финансовых услуг при наличии его согласия.

5.3.3. В случае расторжения договора оказания финансовой услуги (продукта) или отказа Потребителя от финансовой услуги (продукта) Банк обязан принять заявление Потребителя финансовой услуги (продукта) о возврате уплаченных им денежных средств (части денежных средств) и осуществить все необходимые действия в соответствии с утвержденными документами и регламентами Банка. Потребитель финансовых услуг (продуктов) вправе подать заявление в любом офисе Банка или посредством почтовой связи.

5.4 Порядок разьяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги (продукта).

5.4.1. Основными принципами разьяснения Банком Потребителю финансовых услуг (продуктов) условий договоров и иных документов в отношении финансовых услуг (продуктов) являются добросовестность, полнота и достоверность разьясняемых сведений.

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

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

5.4.3. Срок разьяснения при устном обращении, в т.ч. по телефону – в ходе обращения Потребителя финансовых услуг (продуктов).

Срок разьяснения при письменном обращении Потребителя финансовых услуг (продуктов) – не позднее 10 (десяти) рабочих дней после регистрации обращения Потребителя финансовых услуг (продуктов).

Срок разьяснения при обращении Потребителя финансовых услуг (продуктов) по электронной почте – не позднее 10 (десяти) рабочих дней после получения Банком обращения Потребителя финансовых услуг (продуктов) по электронной почте.

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

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

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

6. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТНИКАМ БАНКА, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ)

6.1 Работники Банка, осуществляющие непосредственное взаимодействие с Потребителями финансовых услуг, обязаны владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Банка, а также уметь в доступной форме предоставить получателю финансовых услуг эту информацию.

6.2 Работники Банка обязаны соблюдать следующие принципы работы с Потребителями финансовых услуг:

- оперативно и качественно обслуживать Потребителя финансовых услуг, общаться с ним тактично, вежливо, доброжелательно;
- уважать точку зрения Потребителя услуг вне зависимости от того, разделяет он ее или нет, не навязывать Потребителю финансовых услуг свою точку зрения, не игнорировать его просьбы, вопросы и замечания;
- разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и профессиональные термины;
- предпринимать меры к недопущению конфликтных ситуаций с Потребителем финансовых услуг;
- использовать сложные профессиональные термины в меру и только в тех случаях, когда сотрудник Банка уверен в том, что Потребитель финансовых услуг (продуктов) понимает его;
- перепроверять правильность понимания Потребителем финансовых услуг (продуктов) сказанного в случае, если у работника Банка нет полной уверенности в том, что Потребитель финансовых услуг (продуктов) его правильно понял, предлагать Потребителю финансовых услуг (продуктов) связаться с ним позднее с указанием даты и времени либо предложить альтернативный способ получения информации, если для разрешения проблемы Потребителя финансовых услуг (продуктов) требуется дополнительное время;
- приглашать для продолжения беседы с Потребителем финансовых услуг (продуктов) другого компетентного специалиста Банка в случае, если задаваемые Потребителем финансовых услуг (продуктов) вопросы выходят за пределы компетенции работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с Потребителем финансовых услуг (продуктов).

6.3 В рамках реализации финансовых услуг (продуктов) работники Банка применяют следующие стандарты обслуживания Потребителей финансовых услуг (продуктов):

- знание реализуемых финансовых услуг (продуктов) Банка, готовность и умение предоставить Потребителям финансовых услуг (продуктов) исчерпывающую консультацию по реализуемой данным работником финансовой услуге (продукту);
- умение гармонично сочетать в своей работе качественное обслуживание Потребителей финансовых услуг (продуктов) и умение ориентироваться в нестандартной ситуации, гибкость и терпение в общении с Потребителем финансовых услуг (продуктов), индивидуальный подход;

- открытое и доброжелательное общение с Потребителем финансовых услуг (продуктов), направленное на эффективную продажу финансовой услуги (продукта).

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

6.5 Обучение работников Банка, осуществляющих взаимодействие с Потребителями финансовых услуг (продуктов).

Банк обеспечивает необходимый уровень профессионализма работников, осуществляющих взаимодействие с Потребителями финансовых услуг (продуктов). В этих целях, а также в целях получения такими работниками всей необходимой информации о соответствующей финансовой услуге (продукте, инструменте) Банк осуществляет обучение таких работников и принимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня их профессионализма.

6.5.1. Обучение работников осуществляется в следующих целях:

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

В качестве методов проведения обучения могут использоваться очные лекции, дистанционные методы обучения, в том числе с применением интернет-технологий, обучение методом самообразования с использованием специализированных обучающих материалов, иные аналогичные методы обучения. Обучающие программы/тесты могут быть подготовлены специалистом по кадрам, руководителями структурных подразделений, работниками СВА, начальником СУР, исполняющим обязанности начальника СВК.

6.5.2. Обучение работников проводится:

- при поступлении на работу в Банк или при переводе в подразделения, указанные в п. 4.1, в рамках вводного инструктажа, путем ознакомления с настоящим Положением;
- по мере необходимости.

Прохождение обучения работником Банка оформляется Свидетельством (приложение 1 к настоящему Положению), которое хранится в его личном деле.

Обучение может предусматривать последующую проверку уровня знаний (квалификации) работников. Проверка уровня знаний может проводиться в виде тестирования либо собеседования. Результаты проверки фиксируются (на бумажном носителе или в электронном виде) работником, проводившим проверку. При выявлении у работника, осуществляющего взаимодействие с Потребителями финансовых услуг (продуктов), недостаточного уровня знаний (квалификации) информация доводится до его непосредственного руководителя в целях принятия соответствующих мер.

7. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ)

7.1 Порядок рассмотрения обращений Потребителей финансовых услуг.

Банк рассматривает все обращения Потребителей финансовых услуг (продуктов) (за исключением анонимных), направленные в адрес Банка любым официальным способом. Порядок рассмотрения обращений Потребителей финансовых услуг (продуктов) регламентируется внутренним нормативным документом Банка «Порядок рассмотрения жалоб клиентов АО АКИБ "Почтобанк" (далее Порядок). Версия Порядка для Потребителей финансовых услуг (продуктов) размещена в офисах обслуживания Банка и на его официальном сайте.

7.2 Реализация права Потребителя финансовых услуг (продуктов) на досудебный порядок разрешения споров.

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

7.3 Использование указанных процедур не лишает Потребителя финансовых услуг (продуктов) права на судебную и иную защиту своих прав и законных интересов.

8. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ)

8.1 Важным инструментом контроля взаимодействия Банка с Потребителями финансовых услуг (продуктов) является проведение Банком контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с Потребителями финансовых услуг (продуктов) и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении Потребителей финансовых услуг (продуктов), в том числе неквалифицированных инвесторов (далее – Оценка).

8.2 Ответственность за текущий контроль исполнения требований настоящего Положения работниками Банка лежит на руководителях структурных подразделений, осуществляющих взаимодействие с Потребителями финансовых услуг.

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

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

(продуктов) и достаточность мер, принимаемых в целях недопущения недобросовестных практик;

- члены коллегиальных органов Банка несут ответственность за решения таких органов, которыми были ущемлены права Потребителей финансовых услуг (продуктов) или в их отношении были применены недобросовестные практики, при условии, что члены коллегиального органа голосовали за принятие такого решения.

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

- начальника Службы внутреннего аудита (контрольные процедуры осуществляются в рамках проведения проверок направлений деятельности Банка в соответствии с утвержденным Наблюдательным Советом Банка планом проверок на соответствующий год);
- Начальника Службы управления рисками, на которого возложены обязанности начальника Службы внутреннего контроля (в части выявления и управления комплаенс-риском при реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении Потребителей финансовых услуг).

Консолидированная информация о результатах контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с Потребителями финансовых услуг (продуктов), подготовленная начальником Службы внутреннего аудита и начальником Службы управления рисками (далее, при совместном упоминании, Службы), по итогам отчетного года, но не позднее 30 марта года, следующего за отчетным, представляется на рассмотрение Наблюдательному Совету Банка и Правлению Банка.

9. МЕРЫ ПО ОТНОШЕНИЮ К ЛИЦАМ, ДОПУСТИВШИМ НАРУШЕНИЕ ВНУТРЕННИХ ПРАВИЛ И ПРОЦЕДУР ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

9.1. К работникам, допустившим нарушение внутренних правил и процедур, регламентирующих предложение финансовых инструментов, продуктов и услуг, применяются меры в соответствии с установленным в Банке порядком, предусмотренные Трудовым Кодексом РФ.

9.2. По результатам рассмотрения консолидированной информации Служб о проведении контрольных процедур по оценке качества взаимодействия Банка с Потребителями финансовых услуг (продуктов) Правление Банка принимает решение о применении мер по отношению к лицам (руководителям структурных подразделений, работникам, осуществляющим взаимодействие с Потребителями финансовых услуг (продуктов)), допустившим нарушение требований настоящего Положения.

9.3. При определении размера вознаграждения в отношении работников, которые непосредственно осуществляют предложение и реализацию финансовых услуг (продуктов), Правление Банка принимает во внимание помимо количественных показателей, связанных с объемом реализации финансовых услуг (продуктов), способы достижения таких показателей. При этом случаи нарушения требований настоящего Положения рассматриваются в качестве

факторов, влияющих на размер нефиксированной части денежного вознаграждения работника (ее пересмотр в сторону снижения/ полную отмену).

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящие Положение утверждается Правлением Банка и вступает в действие с 01.01.2022 года.

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

10.3. Если в результате изменения законодательства Российской Федерации и (или) нормативных актов Банка России отдельные статьи настоящего Положения вступят в противоречие с ними, эти статьи утрачивают силу, и до момента внесения соответствующих изменений применяются с учетом норм действующего законодательства Российской Федерации и (или) нормативных актов Банка России.

10.4. Настоящее Положение и изменения к нему доводятся до сведения всех работников Банка, осуществляющих взаимодействие с Потребителями финансовых услуг (продуктов), под подпись.

Приложение № 1

СВИДЕТЕЛЬСТВО

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

(наименование подразделения)

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

вводный (первичный) инструктаж	ознакомление с нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации, относящихся к области защиты прав и интересов клиентов - Потребителей финансовых услуг (продуктов) и внутренними документами Банка, относящихся к области защиты прав и интересов клиентов - получателей финансовых услуг	
внеплановый инструктаж	Тема:	

Дата проведения «__» _____ 20__ год

ФИО работника, прошедшего обучение

подпись

расшифровка подписи

Приложение № 2

УВЕДОМЛЕНИЕ

Потребителя при предложении ему финансовых услуг(продуктов)
сторонних организаций в АО АКИБ «Почтобанк»

Я, _____,
(Ф.И.О.)

настоящим подтверждаю, что АО АКИБ «Почтобанк» предоставил мне сведения о том,
что:

- предлагаемая услуга _____ оказывается компанией
(наименование услуги)

(наименование компании - поставщика услуги) <1>

- услуга подразумевает _____;
(указываются существенные условия договора и действия, которые будут совершены в
рамках оказания услуги)

- размер вознаграждения (комиссии), которое будет взиматься _____
_____ в рамках оказания услуги,
(наименование лица (лиц), в интересах которого будет взиматься вознаграждение)
составит _____;
(полные сведения в отношении комиссии (вознаграждения))

- риски, связанные с оказанием услуги, заключаются в

(описание рисков, связанных с оказанием услуги)

(подпись гражданина)

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 гражданина)

- АО АКИБ «Почтобанк» не является поставщиком указанных услуг

(подпись гражданина)

<1> Наименование компании, с которой физическим лицом заключается договор на оказание
финансовых услуг.