

УТВЕРЖДЕНО
правлением АО «Датабанк»
8 апреля 2022 года (протокол заседания № ___)

РУКОВОДЯЩИЙ ДОКУМЕНТ

ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРЫ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ) в АО «ДАТАБАНК»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила и процедуры АО «Датабанк» при реализации финансовых услуг (продуктов) (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с рекомендациями Банка России, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и внутренних документов АО «Датабанк» (далее по тексту – Банк).

1.2. Настоящие Правила определяют основные принципы в области защиты прав и интересов Потребителей финансовых услуг (продуктов) Банка и устанавливают требования, которыми должны неукоснительно соблюдать сотрудники Банка при реализации финансовых услуг (продуктов).

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

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

1.4. Настоящие Правила применяются в целях:

- обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов Потребителей финансовых услуг (продуктов);
- предупреждения мисселинга и иных недобросовестных практик взаимодействия сотрудников 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 и экономической безопасности России.

1.5. Банк при осуществлении деятельности руководствуется следующими принципами:

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

1.6. Банк при оказании финансовых услуг руководствуется положениями заключенных договоров с юридическими и физическими лицами с , условиями

предоставления Банком тех или иных видов услуг и действующего законодательства Российской Федерации.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящих Правил используются следующие термины и определения:

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.

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

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

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

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

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

Правила УДБО – универсальный договор банковского обслуживания.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОМ ИНФОРМАЦИИ О ФИНАНСОВОЙ УСЛУГЕ (ПРОДУКТЕ)

3.1. Принципы раскрытия Банком информации о финансовой услуге (продукте).

Информация о финансовой услуге (продукте) Банка должна быть:

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

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

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

- четкой, не содержать двусмысленных выражений;

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

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

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

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

3.2. Банк предоставляет для ознакомления следующую информацию:

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

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

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

- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка;

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

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

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

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

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

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

Потребитель финансовых услуг (продуктов) может ознакомиться в местах получения финансовых услуг, а также на сайте Банка, а также согласно пункта 3.2 настоящих Правил.

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

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

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

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

- быть доступной круглосуточно и бесплатно Потребителю финансовой услуги (продукта) для ознакомления и использования;

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

Банк обеспечивает специальную версию официального сайта для слабовидящих при технической возможности.

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

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

4.1.1. 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 (продукта).

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

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

- размещение в офисе Банка информации, указанной в пункте 3.2 настоящих Правил, с указанием наименования Банка, адреса, режима обслуживания Потребителей финансовых услуг (продуктов);

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

- соблюдение Банком санитарных и технических правил и норм.

4.1.4. Для заключения договора с Потребителем финансовых услуг (продуктов) с ограниченными возможностями Банк использует доступные материальные, технические ресурсы с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов.,

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

4.1.6. Банком обеспечивается прием и фиксация (приема) документов от Потребителя финансовых услуг (продуктов), лицом ответственным за прием документов, в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Банка.

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

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

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

4.3.1. Для предоставления информации Банк использует согласованные с Потребителем финансовых услуг (продуктов) при заключении договора способы взаимодействия, а также посредством телефонной и почтовой связи, информация может быть размещена на официальном сайте Банка или в мобильном приложении.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Срок разъяснения при письменном обращении Потребителя финансовых услуг (продуктов) и обращении в виде электронного документа – не позднее 30 (Тридцать) календарных дней после регистрации обращения Потребителя финансовых услуг (продуктов).

Срок разъяснения при обращении Потребителя финансовых услуг (продуктов) по электронной почте – не позднее 30 (Тридцать) рабочих дней после получения Банком обращения Потребителя финансовых услуг (продуктов) по электронной почте.

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

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

5. ТРЕБОВАНИЯ К СОТРУДНИКАМ БАНКА, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ)

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

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

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

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

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

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

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

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

6.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений (жалоб) Потребителей финансовых услуг (продуктов) предусмотрены РД «Порядок работы с жалобами (претензиями) клиентов в АО «Датабанк».

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

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

7.2. Оценка проводится Отделом контроля качества, ответственными сотрудниками дополнительных офисов, назначенных приказом по Банку, службой внутреннего контроля в соответствии с компетенцией не реже одного раза в год. Решением совета директоров может назначено дополнительно проведение Оценки.

7.3. По результатам проведения Оценки составляется Отчет о проведении Банком контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с Потребителями финансовых услуг (продуктов), который рассматривается советом директоров.

По результатам рассмотрения Отчета о проведении Банком контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с Потребителями финансовых услуг (продуктов) советом директоров принимается решение о применении мер по отношению к лицам (руководителям структурных подразделений, сотрудникам, осуществляющим взаимодействие с Потребителями финансовых услуг (продуктов)), и допустившим нарушение настоящих Правил.

При определении размера вознаграждения в отношении сотрудников, которые непосредственно осуществляют предложение и реализацию финансовых услуг (продуктов), Банк принимает во внимание помимо количественных показателей, связанных с объемом реализации финансовых услуг (продуктов), способы достижения таких показателей. При этом количественные показатели нарушений настоящих Правил рассматриваются в качестве факторов, влияющих на размер денежного вознаграждения (его пересмотр в сторону снижения/ полную отмену).

При неукоснительном соблюдении сотрудниками настоящих Правил, в том числе по результатам проводимых контрольных процедур, Банком используются инструменты материальной и нематериальной мотивации сотрудников, чтобы ориентировать сотрудников на повышение качества, а не количества продаж финансовых услуг (продуктов).

7.4. Директор Банка не реже одного раза в год выносит на рассмотрение совета директоров Банка информацию о результатах проведения Банком контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с Потребителями финансовых услуг (продуктов) в составе отчета об основных результатах деятельности Банка.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ)

8.1. Банк несет ответственность за качество взаимодействия с Потребителями финансовых услуг и достаточность реализуемых Банком мер по недопущению

недобросовестных практик в отношении Потребителей финансовых услуг (продуктов), в том числе неквалифицированных инвесторов.

С целью обеспечения и этичного и добросовестного поведения сотрудников советом директоров Банка утвержден Кодекс корпоративной этики, Кодекс корпоративного управления, регулирующие вопросы поведения сотрудников Банка и органов управления.

Положением о системе внутреннего контроля, иными руководящими документами Банка предусмотрено обеспечение исключения вовлечения Банка и участия его сотрудников в осуществлении противоправной и недобросовестной деятельности. Оценка эффективности системы внутреннего контроля производится на постоянной основе в соответствии с требованиями внутренних документов Банка.

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

8.2. В случае нарушения к Банку могут быть применены меры ответственности, предусмотренные Законом о защите прав потребителей или договором..

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

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящие Правила вступают в действие с момента утверждения правлением Банка.

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

9.3. Все сотрудники, осуществляющие взаимодействие с Потребителями финансовых услуг (продуктов) обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Составил

**Начальник отдела контроля качества
АО «Датабанк»**

И.В. Симченко