

Утверждено
Председатель Правления
ООО банк «Элита»

Положение
о взаимодействии с потребителями финансовых услуг в
ООО банк «Элита»

г. Калуга

Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения.....	4
3. Порядок предоставления Банком информации о финансовой услуге.....	4
4. Взаимодействие Банка с Потребителями финансовых услуг.....	5
5. Требования к сотрудникам Банка, осуществляющим взаимодействие с Потребителями финансовых услуг.....	8
6. Рассмотрение обращений (жалоб) Потребителей финансовых услуг	9
7. Оценка качества взаимодействия с Потребителями финансовых услуг.....	11
8. Ответственность за качество взаимодействия с Потребителями финансовых услуг....	11
9. Заключительные положения.....	12

1. Общие положения

1.1. Положение о взаимодействии с Потребителями финансовых услуг в ООО банк «Элита» (далее по тексту - Положение) разработано в соответствии с рекомендациями Банка России, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и внутренних документов ООО банк «Элита» (далее по тексту - Банк).

1.2. Настоящее Положение определяет основные принципы в области защиты прав и интересов Потребителей финансовых услуг, которыми сотрудники Банка должны руководствоваться, при реализации финансовых услуг.

1.3. Банк доводит Положение до сведения Потребителей финансовых услуг Банка и иных заинтересованных лиц путем размещения на официальном сайте банка, а также в местах оказания финансовых услуг.

1.4. Настоящее Положение применяется в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов Потребителей финансовых услуг, обратившихся в Банк, минимизации рисков нарушения прав потребителей финансовых услуг;
- предупреждения недобросовестных практик взаимодействия сотрудников Банка с Потребителями финансовых услуг;
- повышения доступности и качества финансовых услуг, оказываемых/предоставляемых Банком;
- повышения информационной открытости рынка финансовых услуг Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности Потребителей финансовых услуг о деятельности Банка;

1.5. Банк при осуществлении деятельности руководствуется следующими принципами:

- принцип разумности и добросовестности;
- принцип отказа от злоупотребления своими правами и (или) ущемления интересов Потребителей финансовых услуг;
- принцип равного отношения ко всем категориям клиентов;
- принцип недопустимости действий в ущерб интересам клиентов и использования полученной от клиентов информации в своих интересах, а также неэтичных, недобросовестных или незаконных целях.

1.6. Банк при оказании финансовых услуг руководствуется договором банковского счета (банковского вклада), условиями предоставления Банком тех или иных видов услуг и действующего законодательства Российской Федерации.

1.7. Банк не оказывает Потребителям финансовых услуг 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, связанных с инвестиционной услугой.

2. Термины и определения

Потребитель финансовых услуг - физическое или юридическое лицо, обратившееся в Банк с намерением получить, получающее или получившее финансовую(ые) услугу(и) в Банке.

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

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

Обращение - направленные Потребителем финансовых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа Банку просьба, предложение либо заявление, касающиеся оказания финансовой услуги.

Жалоба – просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите нарушенных Банком его прав, свобод и законных интересов.

3. Порядок предоставления Банком информации о финансовой услуге

3.1. 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»;
- об участии Банка в системе обязательного страхования вкладов;
- о лицензиях Банка, в том числе об органе, выдавшем лицензию, их номерах, датах выдачи и сроках действия.
- о финансовых услугах, оказываемых на основании заключенных договоров, и дополнительных услугах Банка, в том числе оказываемых Банком за дополнительную плату, о способах и порядке изменения договоров, в том числе в результате внесения

Банком изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договорах;

- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка;
- о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены Потребителям финансовой услуги для ее получения;
- о способах и адресах направления Обращений (жалоб) в Банк, а также в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка;
- о способах защиты прав Потребителей финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора.

3.2. Информация, указанная в п. 3.1. настоящего Положения предоставляется потенциальному Потребителю финансовых услуг для ознакомления при заключении с ним договора оказания финансовых услуг, а также при обращении с намерением заключить договор оказания финансовых услуг.

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

3.4. Информация предоставляется Банком Потребителю финансовых услуг на русском языке хорошо читаемым шрифтом и в доступной форме.

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

- быть доступной круглосуточно и бесплатно Потребителю финансовой услуги для ознакомления и использования;
- не быть зашифрованной и защищенной от доступа средствами, не позволяющими осуществить ознакомление Потребителей финансовой услуги с ее содержанием без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступного бесплатного программного обеспечения.

4. Взаимодействие Банка с Потребителями финансовых услуг

4.1. Взаимодействие Банка с Потребителями финансовых услуг.

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

4.1.2. Установление личности (аутентификации) Потребителя финансовых услуг 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 Потребителей финансовых услуг:

- размещение в офисе Банка информации, указанной в пункте 3.1 настоящего Положения, с указанием наименования Банка, адреса, режима обслуживания Потребителей финансовых услуг;
- наличие у сотрудников Банка, лично взаимодействующих с Потребителями финансовых услуг, доступных для обозрения Потребителям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность сотрудника;
- соблюдение Банком санитарных и технических правил и норм.

4.1.4. При необходимости Банк использует все возможное для заключения Договора с Потребителем финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая возможность печати документов с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о финансовых услугах наравне с другими лицами.

4.1.5. Внутренними документами Банка определены лица, ответственные за прием документов и непосредственное взаимодействие с Потребителями финансовых услуг.

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

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

4.2. Заключаемые Банком с Потребителями финансовых услуг договоры не содержат положений, в соответствии с которыми предоставление финансовых услуг поставлено в зависимость от заключения иных договоров с Банком, не являющихся для Потребителей финансовых услуг необходимыми.

4.3. Способы взаимодействия банка с Потребителями финансовых услуг.

4.3.1. Для предоставления информации Потребителю финансовых услуг Банк

использует согласованные с Потребителями финансовых услуг при заключении договора оказания финансовых услуг способы взаимодействия, а также посредством телефонной и почтовой связи.

4.4. Взаимодействие Банка с Потребителями финансовых услуг при заключении, изменении и расторжении договоров оказания финансовых услуг.

4.4.1. Банк информирует Потребителя финансовых услуг о способах и порядке подачи в Банк заявления о заключении договора оказания финансовых услуг или ином порядке заключения такого договора, а также о необходимости ознакомления с Положением и договором оказания финансовых услуг.

4.4.2. Запрещается дискриминация Потребителей финансовых услуг при заключении договора оказания финансовых услуг.

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

4.4.4. Потребитель финансовых услуг вправе подать заявление о расторжении договора оказания финансовой услуги в любом офисе Банка, в том числе, в котором был заключен договор оказания финансовых услуг, посредством почтовой связи.

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

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

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

Разъяснения в устной форме предоставляются при устном обращении непосредственно в местах обслуживания Потребителей финансовых услуг или по телефону, в письменной форме - при письменном обращении, при обращении по электронной почте или через официальный сайт Банка.

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

Срок разъяснения при письменном обращении, при обращении по электронной почте или через официальный сайт Банка Потребителя финансовых услуг – в пределах

10 (десяти) календарных дней после регистрации обращения Потребителя финансовых услуг.

Срок разъяснения на сложные письма-запросы, требующие подготовку значительного объема информации, при письменном обращении, при обращении по электронной почте или через официальный сайт Банка Потребителя финансовых услуг – в пределах 30 (тридцати) календарных дней после регистрации обращения Потребителя финансовых услуг.

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

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

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

5. Требования к сотрудникам Банка, осуществляющим взаимодействие с Потребителями финансовых услуг

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

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

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

- оперативно и качественно обслуживать Потребителя финансовых услуг;
- общаться с Потребителем финансовых услуг предупредительно, тактично, вежливо, доброжелательно, спокойно, стремиться обеспечить для него максимальный эмоциональный комфорт;
- уважать точку зрения Потребителя финансовых услуг вне зависимости от того, разделяет он ее или нет;

- не навязывать Потребителю финансовых услуг 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 понимает его;
- разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и терминологию;
- перепроверять правильность понимания Потребителем финансовых услуг сказанного в случае, если у сотрудника Банка нет полной уверенности в том, что Потребитель финансовых услуг его правильно понял, предлагать Потребителю финансовых услуг связаться с ним позднее с указанием даты и времени либо предложить альтернативный способ получения информации, если для разрешения проблемы Потребителя финансовых услуг требуется дополнительное время;
- приглашать для продолжения беседы с Потребителем финансовых услуг другого компетентного специалиста Банка в случае, если задаваемые Потребителем финансовых услуг вопросы выходят за пределы компетенции сотрудника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с Потребителем финансовых услуг.

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.

5.5. Обучение сотрудников Банка проводится в порядке и с периодичностью, определенной внутренними документами Банка.

6. Рассмотрение обращений (жалоб) Потребителей финансовых услуг

6.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений Потребителей финансовых услуг.

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

6.1.2. Банк обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания потребителей финансовых услуг по адресу Банка, а также направленных на адрес электронной почты,

указанной на официальном сайте Банка: <http://bankelita.ru>. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

6.2. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк. В случае поступления обращения в форме электронного документа Банк обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 6.5.1.

6.2.1. В отношении каждого поступившего обращения Банк документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения;
- тематику обращения;
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

6.3. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права Потребителя финансовых услуг и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями Части 6 Положения, является соблюдением Потребителем финансовых услуг обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Банком в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

6.4. Банк обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить Потребителю финансовых услуг ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения.

6.4.1. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк по решению Правления Банка вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней. Банк обязан уведомить Потребителя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив Потребителю финансовых услуг соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

6.5. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса, дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

6.5.1. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Потребителю финансовых услуг в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Банком и Потребителем финансовых услуг. В случае, если Потребитель финансовых услуг 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.

6.6. Банк хранит обращения Потребителей финансовых услуг, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных частью 6 Положения, в течение трех лет со дня регистрации обращений.

6.7. Банк не дает ответ на обращение Потребителя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

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

6.7.1. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 6.7. Банк принимает решение оставить обращение без ответа по существу, ответственный сотрудник Банка должен направить Потребителю финансовых услуг уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным пункте 6.5.1, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения, по существу.

6.7.2. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Потребителю финансовых услуг неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Банк вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Потребителем финансовых услуг по данному вопросу. Об этом решении Потребитель финансовых услуг уведомляется в порядке, пунктом 6.7.1. Положения.

6.7.3. В случае поступления в Банк из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке

России)», Банк обязан рассмотреть обращение в соответствии с требованиями части 6 настоящего Положения, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных частью 6 Положения, в день их направления Потребителю финансовых услуг.

6.8. Сотрудники Банка не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Положением, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные Потребителя финансовых услуг, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7. Оценка качества взаимодействия с Потребителями финансовых услуг

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

7.2. Текущий контроль качества предоставления финансовых услуг проводится на постоянной основе руководителями внутренних структурных подразделений Банка взаимодействующих с Потребителями финансовых услуг.

7.3. На основании результатов проведенного анализа, текущего контроля качества взаимодействия с Потребителями финансовых услуг начальник управления развития Банка ежеквартально не позднее 15 числа второго месяца после отчетной даты выносит на рассмотрение Правления Банка отчет о недопущении недобросовестных практик в отношении Потребителей финансовых услуг.

7.4. Правление Банка рассматривает отчеты по недопущению недобросовестных практик в отношении Потребителей финансовых услуг и в случае выявления принимает решение о применении мер по отношению к лицам (из состава руководства, руководителям структурных подразделений, сотрудникам), осуществляющим взаимодействие с Потребителями финансовых услуг, допустившим нарушение.

При неукоснительном соблюдении сотрудниками настоящего Положения, в том числе по результатам проводимых контрольных процедур, Банком используются инструменты материальной и нематериальной мотивации сотрудников, чтобы ориентировать сотрудников на повышение качества продаж финансовых услуг.

7.5. Председатель Правления Банка в составе отчета об итогах работы Банка за год, выносит на рассмотрение Наблюдательного Совета Банка информацию о результатах проведения Банком контрольных процедур, по оценке качества взаимодействия с Потребителями финансовых услуг.

8. Ответственность за качество взаимодействия с Потребителями финансовых услуг.

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.

С целью обеспечения этического и добросовестного поведения сотрудников Общим Собранием участников Банка и Наблюдательным Советом Банка утверждены внутренние документы (в том числе Кодекс корпоративного управления, Информационная политика, Порядок предотвращения конфликта интересов), регулирующие вопросы добросовестного поведения своих сотрудников и на регулярной основе осуществляется контроль за их реализацией.

Действующими внутренними документами Банка предусмотрено обеспечение исключения вовлечения Банка и участия его сотрудников в осуществлении противоправной и недобросовестной деятельности.

Правление Банка по результатам рассмотрения отчета о недопущении недобросовестных практик в отношении Потребителей финансовых услуг 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 на предмет ее соответствия стандартам честности, прозрачности, адаптивности для различных категорий Потребителей финансовых услуг, и максимальной защиты прав Потребителей финансовых услуг.

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

8.3. Защита прав Потребителей финансовых услуг, оказываемых Банком, при взаимодействии с уполномоченным по правам Потребителей финансовых услуг в

соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», осуществляется с особенностями, установленными указанным Федеральным законом.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение согласовывается Правлением Банка и утверждается Председателем Правления Банка.

9.2. В случае вступления отдельных пунктов настоящего Положения в противоречие с новыми законодательными актами, они утрачивают юридическую силу и до момента внесения изменений в Положение Банк, руководствуется действующим законодательством РФ.

9.3. Настоящее Положение доводится до сведения всех сотрудников, осуществляющих взаимодействие с Потребителями финансовых услуг.

9.4. Настоящее Положение вступает в силу с даты подписания.