УТВЕРЖДЕНО
Решением Правления
КБ «Москоммерцбанк» (АО)
(протокол от 28 .12.2020 № 65)

ПОЛОЖЕНИЕ
О взаимодействии с получателями финансовых услуг в КБ «Москоммерцбанк» (АО) в соответствии с Базовым стандартом СРО НФА защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг

г. Москва, 2020 г.

Оглавление

1. Общие положения ... 3
2. Термины и определения ... 3
3. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг ... 4
3.1. Минимальный объем информации, предоставляемой Получателю финансовых услуг. ... 4
3.2. Порядок предоставления информации Получателям финансовых услуг. ... 5
4. Правила взаимодействия банка с получателями финансовых услуг ... 7
4.1. Общие правила взаимодействия Банка с Получателями финансовых услуг. ... 7
4.2. Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении Финансовой услуги. ... 8
5. Требования к работникам Банка и порядок проведения обучения и проверки квалификации работников Банка, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг ... 9
5.1. Требования к сотрудникам Банка, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг (далее — «уполномоченные сотрудники Банка») ... 9
5.2. Порядок проведения обучения ... 9
5.3. Периодичность и сроки обучения уполномоченных сотрудников Банка. ... 9
5.4. Порядок фиксации результатов проведения обучения уполномоченных сотрудников Банка и проверки квалификации таких сотрудников ... 10
6. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг ... 11
6.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг. ... 11
6.2. Сроки рассмотрения обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг. ... 12
6.3. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями (жалобами). ... 12
7. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров ... 13
8. Порядок взаимодействия брокера и саморегулируемой организации в рамках защиты прав и интересов получателей финансовых услуг ... 13
9. Заключительные положения ... 14
10. Нормативные ссылки ... 14
Приложение 1. Минимальный объем информации, предоставляемой получателям финансовых услуг в КБ «Москоммерцбанк» (АО) ... 15
Приложение 2. Способы защиты прав и законных интересов получателя финансовых услуг ... 19
Приложение 3. Отчет о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ... 20

1. **Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг в КБ «Москоммерцбанк» (АО) в соответствии с базовым стандартом СРО НФА защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг (далее — «Положение») разработано КБ «Москоммерцбанк» (АО) в соответствии Базовым стандартом СРО НФА, утвержденным Банком России (Протокол № КФНП-39 от 20.12.2018 г.).

1.2. Настоящее Положение определяет основные принципы защиты прав и интересов Клиентов получателей финансовых услуг, которыми сотрудники Банка должны руководствоваться, совершая финансовые операции за счет Клиентов в рамках осуществления банковской деятельности и деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг.

1.3. Банк вправе вносить в настоящее Положение изменения и дополнения, не противоречащие требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Безусловным основанием для внесения изменений и дополнений в Положение является изменение законодательства Российской Федерации в области профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, а также изменение подлежащей предоставлению получателю финансовых услуг информации.

1.4. Настоящее Положение применяется в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, обратившихся в Банк;
- предупреждения недобросовестных практик взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг;
- повышения информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Банка;
- повышения качества финансовых услуг, оказываемых Банком, а также создания условий для эффективного осуществления контролирующими органами контроля за деятельностью Банка.

1.5. Настоящее Положение носит открытый характер, размещается на официальном сайте Банка. Во всем ином, что не предусмотрено настоящим Положением, Банк при оказании финансовых услуг руководствуется положениями договора банковского счета, договора брокерского обслуживания, условиями предоставления Банком тех или иных видов услуг и действующего законодательства Российской Федерации.

1.6. Банк при осуществлении деятельности, в том числе профессиональной (брокерской) деятельности на рынке ценных бумаг, руководствуется следующими принципами:

- принцип разумности и добросовестности;
- принцип приоритета интересов Клиентов над собственными интересами, а также отказа от установления приоритета интересов одного Клиента или группы клиентов перед интересами другого Клиента (других клиентов);
- принцип отказа от злоупотребления своими правами и (или) ущемлению интересов Клиентов.

2. **Термины и определения**

2.1. В настоящем Положении используются следующие термины и определения

1) **Банк** — КБ «Москоммерцбанк» (АО).
2) **Брокер** — Банк, являющийся профессиональным участником рынка ценных бумаг, осуществляющим брокерскую деятельность на основании Лицензии на осуществление брокерской деятельности.

3) **Договор** — договор оказания Клиентам услуг на рынках ценных бумаг, заключенный между Брокером и Клиентом путем акцепта Клиентом условий Регламента, путем подписания Заявления о присоединении к Регламенту (Приложение 1 к Регламенту).

4) **Жалоба** — просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Брокером.

5) **Клиент** — юридическое или физическое лицо, заключившие с Брокером Договор путем присоединения к условиям Регламента посредством подписания Заявления о присоединении к Регламенту.

6) **Место оказания финансовой услуги** - место нахождения Банка или третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет Банка, в том числе на основании гражданско-правового договора (доверенности), или иное место, в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовых услуг.

7) **Обращение** - направленные получателем финансовых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа Банку просьба, предложение либо заявление, касающиеся оказания финансовой услуги, но не являющиеся жалобой.

8) **Официальный сайт Банка** (сайт Банка) - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о Банке, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Банку.

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

10) **Регламент** - внутренний нормативный документ Банка «Регламент осуществления брокерской деятельности КБ «Москоммерцбанк» (АО)».

11) **Саморегулируемая организация** (СРО) - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

12) **Финансовая услуга** — исполнение поручения Клиента на совершение гражданско- правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.

2.2. Иные термины, используемые по тексту настоящего Положения, имеют значения, определенные для таких терминов законодательством Российской Федерации, в том числе Базовым стандартом.

3. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг

3.1. <u>Минимальный объем информации, предоставляемой Получателю финансовых услуг.</u>

3.1.1. В Местах оказания финансовых услуг, в том числе на Официальном сайте Банка, Банк предоставляет Получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию (Приложение 1 настоящего Положения):

- о полном и сокращенном наименовании Банка в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в Уставе Банка;
- об адресе Банка, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе Официального сайта Банка;
- о Финансовых услугах, оказываемых на основании заключенных Договоров, и

дополнительных услугах Банка, в том числе оказываемых Банком за дополнительную плату;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка;
- о порядке получения Финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены Получателем финансовых услуг для ее получения;
- о способах и адресах направления Обращений (Жалоб) Банку, в Саморегулируемую организацию, а также в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за брокерской деятельностью Банка;
- о способах защиты прав Получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора и процедуре медиации (при их наличии);
- о способах и порядке изменения условий Договора, в том числе в результате внесения Брокером изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в Договоре.

3.1.2. Банк в рамках осуществления брокерской деятельности размещает также следующую информацию:
- о лицензиях Банка на осуществление профессиональной деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;
- об органе, выдавшем лицензию Банку на осуществление профессиональной деятельности (его наименование, адрес и телефоны);
- о членстве Банка в Саморегулируемой организации, с указанием наименования такой Саморегулируемой организации, адресе сайта Саморегулируемой организации в сети "Интернет" и о ее стандартах по защите прав и интересов Получателей финансовых услуг.

3.2. **Порядок предоставления информации Получателям финансовых услуг.**

3.2.1. В целях обеспечения надлежащего информирования Получателей финансовых услуг о возможных рисках Банк до заключения Договора доводит в письменной форме до сведения Получателей финансовых услуг информацию о том, что:
- при совершении физическими и юридическим лицами сделок в рамках осуществления Банком брокерской деятельности существуют риски:
  - связанные с совершением операций на рынке ценных бумаг;
  - связанные с приобретением иностранных ценных бумаг;
  - связанные с конфликтом интересов;
- денежные средства, переданные Банку как брокеру, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»

3.2.2. Получатель финансовых услуг имеет право на получение по его запросу информации о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовой услуги должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, включая информацию о размере вознаграждения (порядке определения размера вознаграждения) Брокера и порядке его уплаты.

3.2.3. В случае, если Место оказания финансовой услуги в рамках осуществления Банком брокерской деятельности совпадает с Местом оказания финансовой услуги по открытию Банком банковских счетов и привлечению денежных средств во вклады, до сведения Получателей финансовых услуг доводится информация о том, что оказываемые Брокером финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов.

3.2.4. Информация о рисках, связанных с оказанием Банком финансовых услуг в

рамках осуществления брокерской деятельности представляется Получателям финансовых услуг в форме Уведомления о рисках, которое является Приложением к Регламенту.

3.2.5. Уведомление о рисках подписывается одновременно с заключением Договора.

3.2.6. Действующая редакция Уведомления о рисках доступна любым заинтересованным лицам на сайте Банка https://www.moskb.ru/financial/broker/. Информация/документы, размещенные на сайте Банка, включая Уведомление о рисках, круглосуточно и бесплатно доступны Получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Банка не доступен для посещения.

3.2.7. Банк обеспечивает хранение в течение пяти лет Заявления о присоединении к Регламенту, выступающего в качестве документа, подтверждающего предоставление Получателям финансовых услуг информации о рисках путем подписания Уведомления о рисках.

3.2.8. Если в Договоре содержатся ссылки на внутренние документы Банка, Получателю финансовых услуг при заключении Договора, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы предоставляется возможность ознакомиться с ними на Месте оказания финансовой услуги.

3.2.9. Банк предоставляет по запросу Получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием Финансовой услуги, включая информацию, указанную в **пункте 3.1** настоящего Положения, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса Получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в пунктах **3.2.10** и **3.2.11** настоящего Положения.

3.2.10. Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Банка, в том числе как Брокера, и иных видах и суммах платежей (в порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему Финансовой услуги, а также информация, указанная в пункте 18 Уведомления о рисках, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения Банком такого запроса Получателя финансовых услуг.

3.2.11. Заверенная копия Договора, а также внутренних документов, ссылка на которые содержится в Договоре, действующих на дату, указанную в запросе Получателя финансовых услуг в рамках срока действия Договора, отчеты о деятельности Брокера, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Брокером по поручению такого Получателя финансовых услуг, предоставляются Банком в срок, не превышающий 30 (Тридцать) календарных дней со дня получения запроса Получателя финансовых услуг, направленного Банку в любое время, но не позднее 5 (Пяти) лет со дня прекращения Договора, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

3.2.12. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе должны быть заверены уполномоченным лицом Банка.

3.2.13. Не допускается предоставление информации, которая вводит Получателя финансовых услуг в заблуждение относительно предмета, заключаемого с ним Договора, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств Финансовой услуги.

3.2.14. Информация предоставляется Банком Получателям финансовых услуг на русском языке в доступной форме с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах.

3.2.15. Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению Брокера предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык, за исключением случаев, когда действующим законодательством Российской Федерации установлено требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык.

3.2.16. В случае предоставления информации на бумажном носителе, Банк, руководствуется правилами и нормативами, разработанными регулирующими органами.

3.2.17. Банк предоставляет всем Получателям финансовых услуг доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

4. Правила взаимодействия банка с получателями финансовых услуг

4.1. Общие правила взаимодействия Банка с Получателями финансовых услуг.

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

4.1.2. Установление личности (аутентификации) Получателя финансовых услуг в случае обмена информацией между Банком, в том числе как Брокером и Клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными Договором и (или) внутренними документами Банка.

4.1.3. В случае если Договором будет предусмотрена подача поручений посредством информационных торговых систем, Банк будет хранить имеющуюся у него информацию о сетевых адресах (IP адреса) и идентификаторах устройств Клиентов (MAC адреса), работающих в информационно-телекоммуникационных сетях (средств связи и пользовательского (оконечного) оборудования), с которых будет осуществляться подключение к программно-техническим средствам, предназначенным для передачи поручений Клиента в течение всего срока использования такой информации для адресации устройств участников торгов, их клиентов (клиентов второго уровня), а также не менее 3 (Трех) лет с даты ее изменения.

4.1.4. Банк обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания Получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение Договоров:

- размещение в офисе Банка информации, указанной в **пункте 3.1** настоящего Положения, с указанием наименования Банка, адреса, дней и часов приема Получателей финансовых услуг и времени перерыва;
- наличие у сотрудников Банка, лично взаимодействующих с Получателями финансовых услуг, доступных для обозрения Получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность сотрудника;

– соблюдение Банком санитарных и технических правил и норм.

4.1.5. Банк исключает препятствия к осуществлению Получателем финансовых услуг в Местах оказания финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким Получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

4.1.6. В Местах оказания финансовых услуг Банком обеспечен прием документов от Получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Банка, в том числе в случаях представления Получателем финансовых услуг неполного комплекта документов.

4.1.7. Внутренними документами Банка определены лица, ответственные за прием документов и непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг в Местах оказания финансовых услуг.

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

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

4.1.10. Банк устанавливает в своих внутренних документах процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов при осуществлении профессиональной деятельности Банка на рынке ценных бумаг, а также предотвращению его последствий, включающие, в том числе возложение Банком на своих сотрудников, деятельность которых связана с возможностью возникновения конфликта интересов, следующих ограничений (обязанностей):

– ограничений на совершение сделок и операций с финансовыми инструментами в собственных интересах сотрудника;
– обязанности предоставлять Контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов.

4.2. **Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении Финансовой услуги.**

4.2.1. Основными принципами разъяснений Банком Получателю финансовых услуг условий договоров и иных документов в отношении Финансовой услуги являются добросовестность, полнота и достоверность разъясняемых сведений.

4.2.2. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении Финансовых услуг, которую Получатель финансовых услуг намерен получить, получает или получил ранее, осуществляются безвозмездно и в той форме, в которой он обратился за разъяснением: в устной форме при устном обращении непосредственно в Месте обслуживания получателей финансовых услуг или по телефону, в письменной форме при письменном обращении или обращении в виде электронного документа, в виде электронного письма при обращении по электронной почте.

4.2.3. Срок разъяснения при устном обращении и по телефону — незамедлительно после обращения Получателя финансовых услуг. Устные разъяснения предоставляются по Месту обслуживания получателей финансовых услуг и /или по телефону, указанному для данного Места обслуживания получателей финансовых услуг.

4.2.4. Срок разъяснения при письменном обращении Получателя финансовых услуг и обращении в виде электронного документа — не позднее 3 (Трех) рабочих дней после регистрации обращения Получателя финансовых услуг в Журнале регистрации обращений. Срок разъяснения при обращении Получателя финансовых услуг по электронной почте — не позднее 3 (Трех) рабочих дней после получения Банком обращения Получателя

4.2.5. Финансовых услуг по электронной почте.

4.2.6. Устные разъяснения в отношении Финансовой услуги осуществляется в рабочие дни с 9:00 до 16:00.

4.2.7. В случае привлечения Брокером третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Брокера, в целях заключения с Получателями финансовых услуг Договоров Брокер, обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований настоящего Положения.

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

5.1. Требования к сотрудникам Банка, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг (далее — «уполномоченные сотрудники Банка»)

5.1.1. Уполномоченные сотрудники Банка, взаимодействующие с Получателями финансовых услуг, обязаны иметь образование не ниже среднего общего, а также владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Банка

5.1.2. Банк в соответствии с особенностью его деятельности, характером и особенностью деятельности его Клиентов проводит мероприятия, направленные на обучение уполномоченных сотрудников Банка.

5.2. Порядок проведения обучения

5.2.1. Банк проводит регулярное обучение уполномоченных сотрудников Банка и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма таких сотрудников.

5.2.2. Целью обучения уполномоченных сотрудников Банка является получение знаний, необходимых таким сотрудникам для выполнения их должностных обязанностей, определенных трудовым договором и внутренними документами Банка, в том числе в области деятельности на финансовом рынке

5.2.3. Обучение уполномоченных сотрудников Банка проводится самостоятельно (внутреннее обучение) или с привлечением обучающих организаций (внешнее обучение). Внутреннее обучение осуществляется дистанционно на учебном портале Банка, ответственный за проведение внутреннего обучения (подготовку материалов для проведения обучения) — Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг Банка.

5.3. Периодичность и сроки обучения уполномоченных сотрудников Банка.

5.3.1. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами Банка в области защиты прав Получателей финансовых услуг проводятся при приеме на работу и при переводе (временном переводе) сотрудников на работу для выполнения функций, связанных с непосредственным взаимодействием с Получателями финансовых услуг.

5.3.2. Внеплановый инструктаж уполномоченные сотрудники Банка проходят в процессе трудовой деятельности. Внеплановый инструктаж проводится в следующих случаях и сроки:

- при изменении действующих и вступление в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации, включая нормативные акты Банка России, а также документов СРО в области защиты прав Получателей финансовых услуг, в том числе в области оказания брокерских услуг в сфере финансового рынка — *не позднее 10 (Десяти) рабочих дней* с даты вступления в силу соответствующих нормативно-правовых актов/ документов;
- при утверждении Банком новых или изменении действующих внутренних документов Банка в области защиты прав Получателей финансовых услуг, в том числе в области оказания брокерских услуг в сфере финансового рынка — *не позднее 10 (Десяти) рабочих дней* с даты утверждения новых или внесения изменений в действующие внутренние документы Банка.

5.3.3. Внеплановый инструктаж осуществляется дистанционно с обязательным оформлением Акта о прохождения обучения; ответственный за проведение внепланового инструктажа (подготовку материалов для проведения инструктажа) - Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг.

5.3.4. Плановый инструктаж проводится не реже 1 (Одного) раза в год.

5.3.5. Контроль квалификации уполномоченных сотрудников Банка проводится ежегодно не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с даты проведения Банком Планового инструктажа таких сотрудников. Проверку квалификации сотрудников проводит Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг в форме тестирования уполномоченного сотрудника Банка

5.4. **Порядок фиксации результатов проведения обучения уполномоченных сотрудников Банка и проверки квалификации таких сотрудников**

5.4.1. Результаты проведения обучения уполномоченных сотрудников Банка фиксируются в Журнале учета обучения сотрудников Банка в сфере защиты прав и интересов Получателей финансовых услуг.

5.4.2. Результаты проведения ежегодных проверок квалификации уполномоченных сотрудников Банка фиксируются в Журнале учета проверок сотрудников Банка в сфере защиты прав и интересов Получателей финансовых услуг.

5.4.3. Журналы ведет и хранит сотрудник, ответственный за обучение и проверки (Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг). При этом хранение документов, подтверждающих факт прохождения инструктажа, в том числе в области оказания брокерских услуг в сфере финансового рынка или прохождения обучения, осуществляется Банком в течение не менее 3 (Трех) лет с даты прекращения трудового договора или гражданско-правового договора в личном деле сотрудника Банка.

5.4.4. Перечень сотрудников Банка, проходящих обучение:

- начальник Управления Казначейства;
- начальник Депозитария;
- сотрудник, отвечающий за ведение внутреннего учета Управления администрирования и учета казначейских операций.

5.4.5. Ответственный за организацию и проведение обучения:

- - Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг.

5.4.6. Программа обучения в области оказания брокерских услуг в сфере финансового

рынка должна подвергаться анализу, проводимому со стороны Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг и обновлению при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативно-правовых актов действующего законодательства Российской Федерации и внутренних документов Банка в данной области.

6. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг

6.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг.

6.1.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в **пункте 6.1.2** настоящего Положения.

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

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие Получателя финансовых услуг сведения;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись Получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников Банка, а также членов их семей;
- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Банка, о чем уведомляется Получатель финансовых услуг, направившее обращение (жалобу).

6.1.3. Банк принимает обращения (жалобы) в Местах оказания финансовых услуг, а также направленные почтовым отправлением по адресу Банка либо по электронной почте, указанной в Приложении 1 к настоящему Положению. Банк обеспечивает информирование Получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) тем же способом, каким было получено обращение (жалоба).

6.1.4. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Банк документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- в отношении Получателей финансовых услуг - физических лиц — фамилию, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу), а в отношении Получателей финансовых услуг - юридических лиц — наименование Получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);
- тематику обращения (жалобы);
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

6.1.5. Рассмотрение обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг в области оказания Банком брокерских услуг в сфере финансового рынка осуществляется Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг, который, в свою очередь, имеет право:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у Получателей финансовых услуг, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения (жалобы);
- требовать у сотрудников Банка предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения (жалобы) Получателей финансовых услуг.

6.1.6. Ответ на обращение подписывается Председателем Правления или иным уполномоченным лицом Банка.

6.2. **Сроки рассмотрения обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг.**

6.2.1. Банк обязан принять решение по полученной им жалобе (обращению) и направить ответ в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня ее получения.

6.2.2. Если жалоба (обращение) удовлетворена, то Получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Банком по жалобе (обращению) и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы).

6.2.3. Если жалоба (обращение) не удовлетворена, то Получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

6.2.4. Ответ на обращение (жалобу) направляется Получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в Договоре.

6.2.5. Брокер ежеквартально в срок, не превышающий 30 (Тридцати) рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в СРО в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг, поступивших Брокеру за ответный квартал, а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб) (при наличии). Сотрудником, ответственным за направление сведений в СРО, является Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг.

6.3. **Требования к информационному обеспечению работы с обращениями (жалобами).**

6.3.1. Ответ на обращение (жалобу) Получателей финансовых услуг Банк направляет по адресу, предоставленному Получателем финансовых услуг при заключении Договора (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или соответствующим Договором), или по адресу, сообщенному Получателем финансовых услуг в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями Договора, заключенного с Получателей финансовых услуг, или в соответствии с внутренними документами Банка, предусматривающими обновление персональных данных Получателей финансовых услуг. Ответ на обращение (жалобу) регистрируется в Журнале регистрации обращений.

6.3.2. Банк обязан отвечать на каждое полученное им обращение (жалобу). Вместе с тем, в случае направления обращения (жалобы) от имени Получателя финансовых услуг его представителем Банк вправе не отвечать на такое обращение (жалобу), если Банку не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Получателя финансовых услуг.

6.3.3. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени Получателя финансовых услуг, являются:

- для физических лиц - нотариальная доверенность (если иная форма доверенности не предусмотрена соответствующим Договором);
- для несовершеннолетних физических лиц (в возрасте от 14 до 18 лет) и физических лиц, ограниченных в дееспособности - документы, подтверждающие полномочия законных представителей таких лиц - родителей, усыновителей, опекунов, попечителей - в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации;
- для юридических лиц - оформленная на фирменном бланке, подписанная уполномоченным лицом и заверенная печатью Получателя финансовых услуг (при условии ее наличия согласно учредительным документам).
- При этом от имени юридического лица в качестве уполномоченного представителя без доверенности может выступать единоличный исполнительный орган юридического лица в рамках полномочий, предоставленных ему учредительными документами такого юридического лица.

6.3.4. Обращения (жалобы) и документы по их рассмотрению хранятся Банке в течение 1 (Одного) года с даты их регистрации в Журнале регистрации обращений.

6.3.5. При этом обращения (жалобы) Получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, в том числе ответы Банка, направляемые/ предоставляемые Получателям финансовых услуг, являются конфиденциальными и не подлежат предоставлению/раскрытию третьим сторонам, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, а также Саморегулируемой организации.

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

7.1.1. В случае поступления от Получателя финансовых услуг претензии (обращений, жалоб) в связи с возникновением спора, связанного с исполнением Договора, Брокер обеспечивает рассмотрение такой претензии (обращения, жалобы) в порядке, предусмотренном разделом 5 настоящего Положения.

7.1.2. В случае невозможности урегулирования разногласий путем переговоров и в установленном порядке рассмотрения поступивших обращений (жалоб), признаваемым сторонами в качестве досудебного порядке урегулирования разногласий сторон, спор передается на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы (для юридических лиц) либо в суд обшей юрисдикции по месту нахождения Брокера (для физических лиц).

8. Порядок взаимодействия брокера и саморегулируемой организации в рамках защиты прав и интересов получателей финансовых услуг

8.1. СРО осуществляет контроль за соблюдением Банком, являющимся членом такой СРО, требований Базового стандарта путем проведения СРО проверок соблюдения Банком требований Базового стандарта, а также иных контрольных мероприятий, в том числе мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения Договора либо совершения операции на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Банком, являющимся членом Саморегулируемой организации, требований Базового стандарта при оказании финансовых услуг их получателям.

8.2. При проведении проверок соблюдения Банком требований Базового стандарта, а также иных контрольных мероприятий по решению СРО, допускается осуществление фото- и видеосъемки, использование иных способов фиксации за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в

соответствии с ними нормативных актов.

8.3. Дополнительные требования к проведению мероприятий по проведению проверок устанавливаются внутренними документами СРО.

9. Заключительные положения

9.1. Банк на постоянной основе осуществляет контроль за исполнением настоящего Положения.

9.2. Настоящее Положение доводится до сведения всех сотрудников Банка.

9.3. Внесение изменений и/или дополнений в настоящее Положение производится Банком в одностороннем порядке с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации, в том числе Базового стандарта, и стандартов Саморегулируемой организации.

9.4. Настоящее Положение утверждается и вводится в действие решением Правления Банка.

10. Нормативные ссылки

10.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с рекомендациями Банка России и с учетом требований следующих нормативно-правовых актов действующего законодательства Российской Федерации:

- Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»;
- Федеральный закон от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;
- Федеральный закон от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;
- Информационное письмо Банка России от 27.02.2017 № ИН-01-59/10 «Об информировании граждан при предложении им финансовых инструментов и услуг в кредитных организациях»;
- Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг (далее — «Базовый стандарт»), оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, утвержденным Банком России (Протокол № КФНП-39 от 20.12.2018);
- Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, утвержденным СРО НФА.

Приложение 1 к Положению о взаимодействии с получателями финансовых услуг в КБ «Москоммерцбанк» (АО)

Минимальный объем информации, предоставляемой получателям финансовых услуг в КБ «Москоммерцбанк» (АО)

Банк предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

Полное наименование	Коммерческий банк "Москоммерцбанк" (акционерное общество)
Сокращенное наименование	КБ «Москоммерцбанк» (АО)
Наименование на английском языке	Commercial Bank «Moskommertsbank» (Joint-Stock Company)
Местонахождение Банка	119017, г. Москва, ул. Малая Ордынка, д.20, стр.1
Почтовый адрес Банка	119017, г. Москва, ул. Малая Ордынка, д.20, стр.1
Генеральная лицензия на осуществление банковских операций	лицензия Банка России № 3365 от 17.12.2014г.
Часы приема получателей финансовых услуг	Понедельник — пятница: с 9:00 по 16:00 Без перерыва Суббота - воскресенье: выходные дни
Контактные телефоны	(495) 961-24-70 (доб. 4144)
Электронная почта	info@moskb.ru
Официальный сайт Банка	www.moskb.ru
ОГРН	1107711000066
ИНН / КПП	7750005612/770501001

Информация о лицензиях профессиональной деятельности Банка на рынке ценных бумаг	- *брокерской деятельности* от 18.04.2008 г. № 045- 11190-100000, выдана Центральным банком Российской Федерации (Банком России) без ограничения срока действия; - *дилерской деятельности* от 18.04.2008 г. № № 045- 11192-100000, выдана Центральным банком Российской Федерации (Банком России) без ограничения срока действия; - *депозитарной деятельности* от 18.04.2008 г. № 045- 11200-000100, выдана Центральным банком Российской Федерации (Банком России) без ограничения срока действия.
Информация о факте привлечения Банком к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	Факт привлечения отсутствует
Информация о членстве в саморегулируемой организации, включая дату приема в члены саморегулируемой организации	Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА), 04.04.2005 года *Адрес.* 107045, г. Москва, Большой Сергиевский переулок, 10 *О иниальный адрес СРО НФА в сети Интернет.* www.nfa.ru *Телефон.* +7(495) 980-98-74 *E-mail:* info@nfa.ru
Стандарты СРО НФА по защите прав и интересов получателей финансовых услуг	www.nfa.ru
Надзор за деятельностью КБ «Москоммерцбанк» (АО)	Осуществляет Центральный банк Российской Федерации *Адрес.* 107016, г. Москва, ул. Неглинная, 12 *Официальный адрес Банка России в сети Интернет.* www.cbr.ru *Телефоны контактного центра Банка России:* 8-800- 300-30-00, +7 (499) 300-30-00
Обращение о нарушении действиями (бездействием) кредитной организации законодательства Российской Федерации, а также охраняемых законом прав и интересов физических и юридических лиц	Может быть направлено для рассмотрения в Банк России через интернет-приемную

Информация о способах и адресах направления обращений (жалоб) Банку	Банк принимает обращения (жалобы) по указанным реквизитам: *Адрес:* 119017, г. Москва, ул. Малая Ордынка, д.20, стр.1 *Телефон:* +7 (495) 961-24-70 доб. 4144 *E-mail:* info@moskb.ru
Информация о способах и адресах направления обращений (жалоб) СРО НФА	СРО НФА принимает обращения (жалобы) по указанным реквизитам: *Адрес:* 107045, г. Москва, Большой Сергиевский пер., 10 *Адрес СРО НФА в сети Internet.* www.nfa.ru *Телефон:* +7(495) 980-98-74 *E-mail:* info@nfa.ru

Информация о способах и адресах направления обращений (жалоб) в Центральный банк Российской Федерации	Центральный банк Российской Федерации принимает обращения (жалобы): Общественная приемная Банка России *Адрес:* Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1 Режим работы: пи. с 10:00 до 18:00, вт. — чт. с 10:00 до 16:00, кроме нерабочих праздничных дней *Запись на личный прием:* https://cbr.ru/opbr/ либо по телефонам Контактного центра (круглосуточно), либо непосредственно в Общественной приемной Банка России в соответствии с режимом работы *По телефонам (круглосуточно):* бесплатно из регионов России - 8 800 300-30-00 по тарифам вашего оператора - +7 499 300-30-00 бесплатно с мобильных в России, доступно клиентам Билайн, Мегафон, МТС, Теле2 - 300 *Почтовый адрес для письменные обращений* 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России *Факс.* +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88
Информация об установленном в Банке порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовых услуг намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений	Разъяснение условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, осуществляется: - сотрудниками Банка в местах оказания финансовой услуги¡ - представителями третьих лиц, привлеченных на основе договоров; - сотрудниками Банка с использованием сервисов онлайн-коммуникаций в режиме реального времени, а также иными способами, не запрещенными законодательством Российской Федерации.
Информация о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, о способах и адресах для направления обращений (жалоб) получателями финансовых услуг	В соответствии с Приложением 2 к настоящему Положению
Уведомление о рисках	**https://www.moskb.ru/financial/broker/**

Приложение №2 к Положению о взаимодействии
с получателями финансовых услуг
в КБ «Москоммерцбанк» (АО)

Способы защиты прав и законных интересов получателя финансовых услуг

1. Права получателя финансовых услуг установлены:

1) Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, утвержденным Банком России (Протокол № КФНП-39 от 20.12.2018);
2) Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг (далее — «Базовый Стандарт»), оказываемых членами Саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, утвержденным СРО НФА;
3) другими законодательными и нормативными актами.

2. Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы следующими способами:

1) Знать свои права и пользоваться ими при получении информации, защите своих персональных данных, частной жизни, неприкосновенности жилища и защите репутации;
2) Обращаться с целью защиты своих прав и законных интересов в Банк, в Саморегулируемую организацию (СРО), в которой состоит Банк, и в Банк России, который является контрольным и надзорным органом для Банков и СРО, и в другие государственные органы;
3) Обращаться с целью защиты своих прав и законных интересов в организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;
4) Реализовывать свои права получателя финансовых услуг в досудебном (претензионном) порядке разрешения споров;
5) В случае не достижения согласия в рамках досудебного (претензионного) порядка разрешения споров, обжаловать действия (бездействие) Банка в суде.

Приложение №3 к Положению о взаимодействии
с получателями финансовых услуг
в КБ «Москоммерцбанк» (АО)

В Саморегулируемую организацию
«Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА)
от КБ «Москоммерцбанк» (АО)

Исх. №_____от_____20___г.

ОТЧЕТ
О рассмотрении обращений получателей финансовых услуг за период с_____по _____

1) количество поступивших обращений;
2) тематика обращений;
3) результат рассмотрения (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

Председатель Правления _____ _____ _____
(личная подпись) (расшифровка подписи)