

**Политика
защиты прав и интересов клиентов-получателей финансовых услуг
в Банке «Йошкар-Ола» (ПАО)**

(в редакции изменений, утвержденных Советом директоров Банка 11.08.2025 протокол от 12.08.2025 № 10)

1. Общие положения.

Настоящая Политика защиты прав и интересов клиентов-получателей финансовых услуг в Банке «Йошкар-Ола» (ПАО) (далее - Политика) разработана на основании рекомендаций Банка России и с учетом требований следующих документов:

- Федеральный закон от 10.07.2022 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»;
- Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (Федеральный закон № 395-1);
- Федеральный закон от 04.08.2023 № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 442-ФЗ);
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);
- Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Федеральный закон № 123-ФЗ);
- Федеральный закон от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 177-ФЗ);
- Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»;
- Информационное письмо Банка России от 24.03.2020 № ИН-01-59/27 «О рекомендациях по предотвращению недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг»;
- 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»;
- Информационное письмо Банка России от 17.12.2018 № ИН-01-59/74 «Об информировании физических лиц о рисках, связанных с приобретением векселей»;
- Рекомендации о порядке информирования банками вкладчиков по вопросам страхования вкладов, утвержденных решением Правления ГК «Агентство по страхованию вкладов» от 24.12.2018, протокол № 146, раздел 9;
- Базовые стандарты защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка (в отношении некредитных финансовых организаций) (далее – Базовые стандарты);
- внутренние документы Банка, регламентирующие общепризнанные нормы корпоративной этики и правила должностного поведения.

Настоящая Политика определяет основные принципы в области защиты прав и интересов клиентов - получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми Банк «Йошкар-Ола» (ПАО) должен руководствоваться в процессе осуществления деятельности.

2. Основные понятия, используемые в настоящей Политике.

Для целей настоящей Политики используются следующие основные понятия:

Банк – Банк «Йошкар-Ола» (публичное акционерное общество).

Банк России (Центральный банк Российской Федерации) - особый публично-правовой институт, основными целями деятельности которого является защита и обеспечение устойчивости рубля, развитие и укрепление банковской системы Российской Федерации, обеспечение стабильности и развитие национальной платежной системы, развитие финансового рынка Российской Федерации и обеспечение его стабильности. Среди функций Банка России можно выделить надзор за деятельностью кредитных организаций и банковских групп, проведение денежно-кредитной политики, управление золотовалютными резервами Банка России, выдача, приостановка и отзыв лицензий на осуществление банковских операций, организация и осуществление валютного регулирования и контроля.

Договор – соглашение между Банком и Клиентом с целью установления, изменения или прекращения гражданских прав и обязанностей при проведении банковских операций.

Клиент – физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, занимающееся в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, заключившие Договор с Банком и (или) получившие финансовую услугу.

Личный кабинет – информационный ресурс, который размещен на официальном сайте Банка, позволяющий получателю финансовой услуги получать информацию об исполнении условий Договора, а также взаимодействовать с Банком посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ЭИС «Клиент-Банк» и Система прямых расчетов «Спринт»).

Обращение – направленные получателем финансовых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа предложение, заявление или жалоба, касающиеся оказания финансовой услуги либо нарушения Банком прав, свобод и законных интересов получателя финансовой услуги либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

Официальный сайт Банка – сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.olabank.ru).

Получатель финансовых услуг – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя или физическое лицо, занимающееся в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке частной практикой) или юридическое лицо, обратившееся в Банк с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Мобильное приложение – приложение для мобильных устройств «Мобильный банк Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)», специализированное программное обеспечение, устанавливаемое Клиентом на его мобильное устройство с официального ресурса распространения программного обеспечения. Официальными ресурсами являются магазин приложений Google Play и/или RuStore (для операционной системы Android).

Продукты третьих лиц – продукты, предлагаемые Банком на агентской, комиссионной и (или) иной договорной основе (страховые продукты, паи и другие).

Реклама – информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.

Финансовая услуга – финансовый инструмент и услуга, связанная с привлечением от клиентов и размещением Банком денежных средств и иных финансовых активов для хранения, управления, инвестирования и (или) осуществления иных сделок в интересах клиента либо прямо или косвенно за счет клиента, а также иная услуга финансового характера.

Финансовая организация – юридическое лицо, осуществляющее на основании лицензии банковские операции и сделки либо предоставляющее услуги на рынке ценных бумаг, услуги по страхованию или иные услуги финансового характера, а также негосударственный пенсионный фонд, его управляющая компания, управляющая компания паевого инвестиционного фонда, лизинговая компания, кредитный потребительский союз и иная организация, осуществляющая операции и сделки на рынке финансовых услуг.

Финансовый уполномоченный – уполномоченный по правам получателей финансовых услуг, назначенный Советом директоров Банка России для рассмотрения обращений получателей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявленных к Банку.

Иные термины используются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, Базовыми стандартами.

3. Предмет регулирования и сфера применения Политики.

3.1. Положения настоящей Политики применяются в целях:

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

3.2. Настоящая Политика является обязательной для применения всеми сотрудниками Банка.

3.3. Настоящая Политика носит открытый характер, публикуется на официальном сайте Банка. Во всем ином, что не предусмотрено настоящей Политикой, Банк при оказании финансовых услуг руководствуется положениями договора банковского счета, банковского вклада (депозита), договоров о кредитовании физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, договоров о покупке-продаже векселей, об эмиссии платежных карт, иными формами соглашений, определяющих условия предоставления Банком тех или иных видов услуг (далее – «Условия», «Тарифы»), а также действующими законодательными актами Российской Федерации.

3.4. Банк осуществляет деятельность на рынке финансовых услуг разумно и добросовестно.

3.5. Банк при исполнении поручений Клиента соблюдает приоритет интересов Клиентов над собственными интересами.

3.6. Банк не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы Клиентов.

3.7. Банк при осуществлении деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы клиентов перед интересами другого Клиента (других клиентов).

4. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг.

4.1. Для ознакомления получателей финансовых услуг в дополнительных офисах и в кассе по обслуживанию населения Головного офиса Банка, а также на официальном сайте Банк предоставляет следующий минимальный объем информации (Приложение № 1):

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании Банка в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в Уставе Банка;
- о юридическом адресе Банка, об адресах дополнительных офисов Банка, об адресе электронной почты, об адресе официального сайта Банка;
- о режиме работы Банка и его дополнительных офисов;
- контактные номера телефонов, по которым осуществляется связь с Банком и его дополнительными офисами;
- о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре;
- о дате внесения записи в Единый государственный реестр;
- идентификационный номер налогоплательщика (ИНН);
- о лицензии Банка на осуществление банковской деятельности;
- о включении Банка в систему страхования вкладов;
- о финансовых услугах и дополнительных услугах Банка, в том числе оказываемых за

дополнительную плату;

- о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги;

- о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;

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

- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка в сфере защиты прав получателей финансовых услуг;

- о способах и адресах для направлений обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в Банк России.

4.2. В целях обеспечения надлежащего информирования получателей финансовых услуг о возможных рисках Банк доводит до сведения получателей финансовых услуг следующую информацию:

4.2.1. При совершении операций по размещению денежных средств во вклады:

- денежные средства, размещенные на банковских счетах (вкладах) в Банке застрахованы в порядке, размерах и на условиях, определенных Федеральным законом № 177-ФЗ.

4.2.2. По обслуживанию банковских карт:

- о риске материального ущерба в случае утраты (кражи) банковской карты до момента уведомления Банка;

- о возникновении риска незаконного использования банковской карты или средств доступа к ней.

4.2.3. При совершении сделок по приобретению векселей:

- о рисках, связанных с таким приобретением (риск неплатежеспособности векселедателя (иного лица, обязанного по векселю), отсутствие страхования обязательств по векселю в соответствии с Федеральным законом № 177-ФЗ, отсутствие обязательств по векселю со стороны Банка, если Банк не является векселедателем (лицом, обязанным по векселю).

4.2.4. Банк может предоставлять получателю финансовых услуг иную информацию, характеризующую риски, сопутствующие приобретению и (или) владению финансовым инструментом.

4.3. Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним Договора или предоставляемой услуги, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

4.4. Банк предоставляет 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.

Информация, размещенная на официальном сайте круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Банка не доступен для посещения.

4.4.1. Банк предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг.

4.5. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме с использованием хорошо читаемого шрифта в соответствии с положениями Государственного стандарта РФ ГОСТ Р 7.0.97 – 2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08.12.2016 № 2004-ст).

4.6. Банк обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) договором.

5. Предоставление информации рекламного характера о деятельности Банка.

5.1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

5.2. Банк вправе выбрать форму, способ и средства рекламирования своих финансовых услуг с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации. При этом Банком соблюдаются обязательные требования, предъявляемые Федеральным законом № 38-ФЗ к рекламе, в частности, о включении в рекламу предупреждающих надписей, обязательных сведений или условий оказания финансовых услуг.

5.3. Информация рекламного характера Банком оформляется таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателя финансовой услуги.

5.4. В информации рекламного характера, размещаемой Банком, не содержится каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений, заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести получателя финансовой услуги в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор получателя финансовой услуги.

5.5. При размещении контекстной рекламы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Банк не использует фирменное наименование и (или) товарный знак другой кредитной организации в качестве ключевых слов.

6. Правила взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг.

6.1. Банк обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания Получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения дополнительных офисов, в которых осуществляется обслуживание получателей финансовых услуг:

6.1.1. В зависимости от предоставляемых финансовых услуг Банка размещает в дополнительных офисах и в кассе по обслуживанию населения Головного офиса необходимую для клиентов – получателей финансовых услуг информацию для свободного обозрения:

- 1) информация по розничному кредитованию;
- 2) об условиях приема конкретных видов вкладов;
- 3) информация по приему различных видов платежей;
- 4) информация по покупке и продаже наличной иностранной валюты;
- 5) текущие тарифы Банка;
- 6) рекомендуемая методическими рекомендациями Банка России от 02.04.2019 № 10-МР информация по повышению прозрачности и обеспечению доступности информации о переводах денежных средств без открытия банковских счетов;
- 7) рекомендуемая п. 3.6 Указания Банка России от 27.11.2018 № 4983-У «О формах, порядке и сроках раскрытия кредитными организациями информации о своей деятельности» информация о деятельности Банка;
- 8) Правила комплексного банковского обслуживания физических лиц - владельцев банковских карт Банка «Йошкар-Ола» (ПАО);
- 9) Правила пользования банковскими картами Банка «Йошкар-Ола» (ПАО);
- 10) Памятка «О мерах безопасного использования банковских карт»;
- 11) Условия по предоставлению услуг в Системе прямых расчетов через Интернет «Спринт»;
- 12) список пунктов выдачи наличных по банковским картам и расположения платежных терминалов Банка «Йошкар-Ола» (ПАО);
- 13) информация в области страхования вкладов согласно рекомендациям Государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов» «О порядке информирования банками вкладчиков по вопросам страхования вкладов».

6.1.2. Наличие у сотрудников Банка, лично взаимодействующих с получателями финансовых услуг, доступных для обозрения получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя, отчество и должность сотрудника.

Оказание дистанционных финансовых услуг получателям финансовых услуг обеспечивается Банком посредством личного кабинета, открытого получателю финансовых услуг в Системе прямых расчетов через Интернет «СПРИНТ», с использованием ЭИС «Клиент-

Банк», мобильного приложения.

6.1.3. Банк обеспечивает возможность оказания финансовых услуг получателям финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

6.1.4. Соблюдение сотрудниками Банка правил и норм, установленных внутренними документами Банка.

6.2. В случае возникновения у получателя финансовых услуг вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, Банк обязан предоставить получателю финансовых услуг мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом Банк не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга по кредиту и (или) избежание ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

В случае обращения получателя финансовой услуги к сотруднику Банка за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не должен превышать 30 (тридцати) минут.

6.3. В деятельности Банка не допускается применению недобросовестных практик, в том числе:

1) передача Банком в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги с другой кредитной организацией;

2) оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

3) выплата нефиксированной части оплаты труда сотрудникам Банка за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение задолженности по договорам кредитования получателей финансовых услуг.

6.4. Банк исключает препятствия к осуществлению получателем финансовых услуг в местах обслуживания получателей 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.

6.5. Внутренними документами Банка определены лица либо подразделения Банка, ответственные за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в местах обслуживания получателей финансовых услуг.

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

6.6. Порядком предотвращения, выявления и урегулирования конфликта интересов Банка «Йошкар-Ола» (ПАО), утвержденным Советом директоров Банка установлены процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий.

7. Требования к сотрудникам Банка, порядок проведения обучения и проверки квалификации сотрудников Банка, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

7.1. Сотрудники Банка, взаимодействующие с получателями финансовых услуг, обязаны иметь образование не ниже среднего общего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Банка.

7.2. Банк в соответствии с особенностью его деятельности, характером и особенностью деятельности его Клиентов проводит мероприятия, направленные на обучение сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

7.3. В соответствии с установленным порядком Банк проводит обучение сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

услуг.

7.4. Целью обучения сотрудников Банка, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, является получение знаний, необходимых им для выполнения их должностных обязанностей, определенных нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации и внутренними документами Банка.

7.5. Банк систематически не реже одного раза в год с целью повышения уровня знаний проводит плановое обучение кассовых работников, непосредственно взаимодействующих с получателями финансовых услуг с последующей сдачей зачета по проверке профессиональных знаний и владению законодательными актами и нормативными документами Банка России.

7.6. В соответствии с утверждаемым Президентом Банка Планом реализации программы обучения по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (далее – ПОД/ФТ и ФРОМУ) на текущий год проводится обучение и проверка знаний сотрудников Банка, непосредственно взаимодействующих с получателями финансовых услуг.

7.7. Подготовка и обучение сотрудников Банка по ПОД/ФТ и ФРОМУ предусматривает следующие формы:

- вводный (первичный) инструктаж;
- целевой (внеплановый) инструктаж;
- повышение квалификации (плановый инструктаж).

7.8. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативно - правовыми и иными актами Российской Федерации, Банка России в области ПОД/ФТ и ФРОМУ, внутренними документами Банка по ПОД/ФТ и ФРОМУ проводятся при приеме сотрудников, непосредственно взаимодействующих с получателями финансовых услуг, на работу.

7.9. Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа сотрудник Банка проходит однократно до начала осуществления соответствующих функций. При этом перечень структурных подразделений, сотрудники которых проходят обучение и проверку знаний по вопросам ПОД/ФТ и ФРОМУ утверждается Президентом Банка. При необходимости в течение года в перечень подразделений могут быть внесены изменения и дополнения, которые утверждаются Президентом Банка.

7.10. Целевой (внеплановый) инструктаж и повышение квалификации (плановый инструктаж) по ПОД/ФТ и ФРОМУ сотрудники Банка, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, проходят в процессе трудовой деятельности.

7.11. Целевой (внеплановый) инструктаж проводится с сотрудниками Банка в следующих случаях:

- 1) при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых и иных актов Российской Федерации и Банка России в области ПОД/ФТ и ФРОМУ;
- 2) при вводе Банком новых или изменении действующих правил внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ и ФРОМУ и программ его осуществления;
- 3) при переводе сотрудника на другую постоянную работу в рамках структурных подразделений Банка, включенных в Перечень подразделений, в случае, когда имеющихся у него знаний в области ПОД/ФТ и ФРОМУ недостаточно для выполнения своей трудовой функции;
- 4) при поручении сотруднику Банка работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет за собой изменения условий данного договора.

7.12. Повышение квалификации (плановый инструктаж) сотрудников Банка проводится с периодичностью не реже одного раза в год.

7.13. Сотрудники Банка, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного настоящей главой.

7.14. В целях повышения квалификации сотрудников, обслуживающих получателей финансовых услуг, Банк предоставляет возможность самостоятельного изучения нормативно-правовых актов и иных актов Российской Федерации и Банка России посредством доступа к информационной системе КосультантПлюс, а также посредством рассылки внутренних документов Банка (на бумажных носителях и (или) в электронном виде).

8. Порядок рассмотрения Банком обращений получателей финансовых услуг.

8.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 8.3 настоящей главы.

8.2. Банк принимает обращения посредством почтовой связи, нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания получателей финансовых услуг по адресу в пределах места нахождения Головного офиса Банка и дополнительных офисов Банка с размещением в книгах отзывов и предложений, а также направленных на адрес электронной почты Банка: priem@olabank.ru. Наличие подписи получателя финансовых услуг в обращении не требуется.

Информация об адресах, указанных в абз. 1 настоящего пункта размещена Банком в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также на официальном сайте Банка.

8.3. Обращение, которое содержит требование имущественного характера и связано с восстановлением Банком нарушенного права получателя финансовых услуг, подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным. Порядок и сроки рассмотрения обращений получателей финансовых услуг финансовым уполномоченным, а также порядок взаимодействия Банка с финансовым уполномоченным, определены в гл. 10 настоящей Политики.

8.4. Ответ на обращение по существу не дается Банком в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ (в отношении физического лица - почтовый адрес; в отношении юридического лица – адрес места нахождения);
- в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения (в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии); в отношении юридического лица - полное наименование);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Банка, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- текст письменного обращения не позволяет определить его суть.

8.5. Обращения, поступившие в Банк, подлежат обязательной регистрации в общем отделе Банка в Журнале регистрации входящих документов не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк. Анонимные обращения, в которых отсутствуют идентифицирующие сведения (в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии); в отношении юридического лица - полное наименование) и не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ (в отношении физического лица - почтовый адрес; в отношении юридического лица – адрес места нахождения) не подлежат регистрации в Журнале регистрации входящих документов, но вместе с этим, подлежат обязательной проверке для установления обстоятельств по вопросу, описанному в обращении получателем финансовых услуг.

После регистрации обращения сотрудник общего отдела Банка передает обращение Президенту Банка для проставления резолюции.

В случаях, предусмотренных абз. 3 - 6 п. 8.4 настоящей главы в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения Банк информирует получателя финансовых услуг о решении оставить обращение без ответа по существу с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

Банком не квалифицируется как обращение и не подлежит регистрации и рассмотрению запись в книге отзывов и предложений, содержащая благодарность.

8.6. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг неоднократно¹ давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Банк принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем финансовых услуг по данному вопросу. В течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения Банк информирует об этом получателя финансовых услуг.

8.7. Рассмотрение поступающих обращений в Банк осуществляется руководителем соответствующего дополнительного офиса, отдела, управления Банка (за исключением

¹ К неоднократным обращениям Банк относит количество направленных обращений от одного получателя финансовых услуг два и более.

дополнительных офисов, административно подчиненных управлению по кассовой работе Банка), к которому по существу относится обращение. Рассмотрение обращений, поступивших в дополнительные офисы, административно-подчиненные управлению по кассовой работе, осуществляется начальником управления по кассовой работе Банка.

8.8. В целях неукоснительного соблюдения сроков регистрации обращений получателей финансовых услуг, а также направления уведомления о регистрации (в случаях, предусмотренных п. 8.9 настоящей главы) в срок до 10.00 часов операционного дня, следующего за днем принятия обращения, обращения получателей финансовых услуг, поступившие в Банк нарочно и зафиксированные в книгах отзывов и предложений, должны быть направлены:

- старшими бухгалтерами-кассирами дополнительных офисов, административно подчиненных управлению по кассовой работе Банка - начальнику управления по кассовой работе;
- руководителями дополнительных офисов «Волжский», «Козьмодемьянский», «Параньгинский», «Фокинский», «Московский» - в общий отдел Банка посредством электронной связи;
- руководителями отделов, управлений Банка - в общий отдел Банка.

8.9. Обращения получателей финансовых услуг, поступившие непосредственно на адрес электронной почты Банка riem@olabank.ru должны рассматриваться с учетом требований обеспечения информационной безопасности, а также внутренних нормативных документов Банка в области информационной безопасности. В случае, если такое обращение содержит ссылку или вложение, то такое обращение должно быть направлено в отдел информационной безопасности Банка для проведения анализа угроз информационной безопасности.

Обращения получателей финансовых услуг, поступившие на адрес электронной почты Банка riem@olabank.ru в нерабочее время, в выходные и нерабочие праздничные дни не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк должны направляться в общий отдел Банка для регистрации в Журнале регистрации входящих документов.

8.10. Обращения, поступившие на корпоративную электронную почту сотрудников Банка, отличную от электронной почты Банка riem@olabank.ru не подлежат регистрации в Журнале регистрации входящих документов.

В случае поступления обращения на корпоративную электронную почту сотрудников Банка, отличную от электронной почты Банка riem@olabank.ru, сотрудник Банка в рамках своей компетенции самостоятельно принимает решение о направлении ответа на обращение либо о перенаправлении обращения в соответствующее подразделение Банка. В случае возникновения сомнений о необходимости регистрации обращения, сотрудник Банка распечатывает данное обращение (в том числе, если обращение по существу поставленного в нем вопроса не относится к функциям подразделения, принявшего обращение) и доводит его до непосредственного руководителя для принятия им соответствующего решения о необходимости передачи Президенту Банка для проставления резолюции.

В случае поступления обращения в форме электронного документа на электронную почту Банка riem@olabank.ru, после регистрации обращения и проставления резолюции Президента Банка, руководитель соответствующего подразделения Банка, к которому по существу относится обращение, обязан уведомить получателя финансовых услуг о регистрации обращения (далее - **уведомление о регистрации обращения**) по форме Приложения № 9 не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 8.14 настоящей главы. Уведомление о регистрации обращения подлежит регистрации в Журнале регистрации исходящих документов Банка и направлению посредством электронной почты Банка riem@olabank.ru с вложением скан-копии уведомления с обязательным проставлением параметра «Уведомления о доставке». Полученный отчет о доставке сообщения передается руководителю подразделения Банка, подготовившего уведомление.

В случае поступления обращения посредством почтовой связи, нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания получателей финансовых услуг по адресу в пределах места нахождения Головного офиса Банка и дополнительных офисов Банка с размещением в книгах отзывов и предложений, направление получателю финансовых услуг уведомления о регистрации обращения не требуется.

8.11. В случае, если получателем финансовых услуг обращение направлено как на

бумажном носителе так и на адрес электронной почты Банка: pridem@olabank.ru, Банк имеет право не предоставлять отдельный ответ на каждое обращение, а направить ответ только на электронную почту заявителя с предварительным направлением уведомления о регистрации обращения.

8.12. Руководители подразделений Банка обязаны рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить получателю финансовых услуг ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом № 395-1 и нормативно-правовыми документами Банка России и законодательными актами Российской Федерации.

Ответ на обращение получателя финансовых услуг, подготовленный руководителем соответствующего подразделения Банка визируется начальником юридического управления Банка, подписывается Президентом Банка и подлежит регистрации в общем отделе Банка в Журнале регистрации исходящих документов.

Если вопрос, содержащийся в обращении получателя финансовых услуг, не относится к компетенции Банка, то необходимо направить соответствующий ответ получателю финансовых услуг.

8.13. 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.

При оформлении ответа должны соблюдаться общие требования к делопроизводству, определенные в Банке. Установленная Федеральным законом № 442-ФЗ обязанность Банка направить ответ на обращение получателя финансовых услуг в письменной форме предполагает необходимость оформления или направления ответа таким образом, чтобы у его адресата имелась возможность достоверно определить кредитную организацию² и уполномоченное должностное лицо³, от которых направляется ответ.

8.14. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению Президента Банка руководители подразделений Банка вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. О продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления руководители подразделений Банка обязаны уведомить получателя финансовых услуг, направив ему соответствующее уведомление (далее - **уведомление о продлении срока**).

8.15. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются получателю 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 получателем финансовых услуг. В случае, если получатель 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.

8.16. Срок на подготовку ответа на обращение рассчитывается с учетом дополнительных временных затрат, необходимых для передачи ответа в почтовую, курьерскую или иную доставку.

8.17. Схема взаимодействия Банка и получателей финансовых услуг в случае поступления обращений в Банк представлена в Приложении № 10.

8.18. В случае поступления обращения в Банк из Банка России, предусмотренного гл. 9 настоящей Политики, Банк обязан рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящей главы, а также **направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений**, предусмотренных настоящей главой, в день их направления заявителю.

8.19. Обращения получателей финансовых услуг, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей главой подлежат хранению в течение трех лет

² Ответ оформляется на официальном бланке Банка.

³ Обязательное указание в ответе на обращение должности руководителя Банка и руководителя подразделения, подготовившего ответ.

со дня регистрации обращения.

8.20. В рамках контроля текущего уровня банковских рисков до сведения членов Правления и Совета директоров Банка ежеквартально доводится информация о количестве поступивших в адрес Банка обращений, по которым руководителями подразделений был направлен ответ о рассмотрении:

- службой внутреннего контроля в составе отчета об оценке (контроле) уровня регуляторного (комплаенс) риска - за отчетный квартал;
- службой управления рисками в составе сводной таблицы текущего состояния банковских рисков - нарастающим итогом с начала года.

8.21. Руководители подразделений Банка несут ответственность за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с получателями финансовых услуг и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг. В этих целях, в срок до 15 числа каждого месяца руководители подразделений Банка (управления по кассовой работе, управления активно-пассивных операций, отдела платежных систем, операционного управления, дополнительных офисов Банка: «Параньгинский», «Фокинский», «Козьмодемьянский», «Волжский», «Московский») в зависимости от предоставляемых финансовых услуг руководимым подразделением предоставляют в службу управления рисками информацию по реализации положений настоящей Политики по форме Приложения № 2, а также информацию о поступивших обращениях в адрес подразделения Банка от клиентов – получателей финансовых услуг, в том числе по запросам от Банка России – по форме Приложения № 2.1, начальник общего отдела – по форме Приложения № 8.

8.22. На основании информации, предоставленной руководителями подразделений Банка, руководитель службы управления рисками в срок не позднее 15 августа за 1-ое полугодие и 15 февраля за 2-ое полугодие отчетного года предоставляет на рассмотрение Правлению Банка «Отчет о проводимых контрольных процедурах по оценке качества взаимодействия и принятых мерах по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг в Банке «Йошкар-Ола» (ПАО)» (далее – Отчет) по форме Приложения № 3. После рассмотрения информации Правлением Банка, Отчет предоставляется на рассмотрение Совету директоров Банка в сроки не позднее 25 сентября – за 1-ое полугодие и не позднее 25 марта – за 2-ое полугодие отчетного года.

9. Порядок взаимодействия Банка с Банком России при рассмотрении обращений граждан.

9.1. Поступившее в Банк России обращение физического лица (далее для целей настоящей главы - заявитель) о нарушении Банком его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц в течение 7 рабочих дней со дня регистрации в Банке России направляется для рассмотрения по существу в Банк. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

9.2. В случаях, если обращение подано в отношении нескольких финансовых организаций, Банк России вправе без согласия заявителя направить обращение в каждую из финансовых организаций, действия (бездействие) которых обжалуются заявителем и в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Банк России вправе при определении адресата для направления обращения без согласия заявителя осуществить замену финансовой организации, действия (бездействие) которой обжалуются заявителем, на финансовую организацию (финансовые организации), в компетенцию которой (которых) входит решение поставленных в обращении вопросов (далее - замена финансовой организации), если из имеющейся у Банка России информации следует, что обращение заявителя связано с действиями (бездействием) такой финансовой организации (финансовых организаций).

9.3. Направление Банком России обращения в Банк (иные финансовые организации) в соответствии с п. 9.2 настоящей главы не является разглашением сведений (в том числе персональных данных, информации, составляющей коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования или иную охраняемую законом тайну), содержащихся в обращении.

9.4. В зависимости от способа поступления обращения, **Банк России направляет заявителю** по указанному в обращении адресу электронной почты, почтовому адресу или через

федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» **уведомление о направлении обращения в Банк**, а в случае замены финансовой организации - **уведомление о замене финансовой организации** не позднее 3 рабочих дней со дня направления обращения в Банк (иные финансовые организации). В случае, если заявитель при направлении обращения в форме электронного документа указал на необходимость направления ответа на обращение или уведомления, указанные в настоящем пункте, на бумажном носителе, Банк России направляет ответ или уведомления по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.5. Обращение заявителя, поступившее в Банк из Банка России, подлежит обязательной регистрации в общем отделе Банка в Журнале регистрации входящих документов не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк. Рассмотрение поступающих обращений в Банк осуществляется руководителем соответствующего дополнительного офиса, отдела, управления Банка, к которому по существу относится обращение. После регистрации обращения руководитель подразделения Банка обязан направить в Банк России **уведомление о регистрации обращения** не позднее дня регистрации обращения.

9.6. Обращение заявителя, поступившее в Банк из Банка России, должно быть рассмотрено руководителем подразделения Банка и, в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом № 395-1 и другими федеральными законами, по результатам его рассмотрения заявителю направлен ответ. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению Президента Банка руководителем подразделения Банка срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. О продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления руководитель подразделения Банка обязан уведомить заявителя и Банк России, направив ему **уведомление о продлении срока**. Копия ответа на обращение заявителя и копии уведомлений о регистрации и о продлении срока (при наличии) должны быть направлены в Банк России в день направления ответа (уведомлений).

Ответ на обращение заявителя оформляется в соответствии с требованиями абз. 2 п. 8.12 гл. 8 настоящей Политики, визируется начальником юридического управления, подписывается Президентом Банка и подлежит регистрации в общем отделе в Журнале регистрации исходящих документов.

Если вопрос, содержащийся в обращении заявителя, не относится к компетенции Банка, то необходимо подготовить соответствующий ответ заявителю и направить копию ответа в Банк России.

9.7. В случае, если Банк в установленный настоящей главой, срок не направил в Банк России копию ответа на обращение заявителя или копии уведомлений от Банка (при наличии) в соответствии с п. 9.6 настоящей главы Банк России самостоятельно рассматривает обращение по существу и дает заявителю письменный ответ. Ответ на обращение дается Банком России в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 59-ФЗ, в течение 15 рабочих дней со дня, установленного для направления копии ответа на обращение или копии уведомления от Банка, в Банк России. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк России вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

9.8. Схема взаимодействия Банка, Банка России и получателей финансовых услуг в случае поступления обращений в Банк из Банка России представлена в Приложении № 11.

9.9. Банк России не направляет в Банк обращение заявителя в случае, если обращение содержит:

- копию ответа Банка на обращение, который, по мнению заявителя, направлен с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований, в случае, если заявитель ранее направлял обращение в Банк;
- информацию о нарушениях в сфере корпоративных отношений в акционерных обществах или о нарушениях в связи с действиями (бездействием) Банка как эмитента эмиссионных ценных бумаг;
- отказ заявителя от направления Банком России обращения в Банк;

- недостаточную информацию о Банке, действия (бездействие) которого обжалуются заявителем, и у Банка России отсутствует информация о том, что обращение связано с действиями (бездействием) Банка.

9.10. Обращения, не подлежащие направлению из Банка России в Банк для рассмотрения по существу, подлежат рассмотрению Банком России в порядке и сроки, которые предусмотрены Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9.11. Отчетность, формируемая в рамках контроля текущего уровня банковских рисков, в частности фиксация и доведение до членов Правления и Совета директоров Банка информации об обращениях, определена гл. 8 настоящей Политики.

10. Порядок взаимодействия Банка с финансовым уполномоченным. Порядок и сроки рассмотрения обращений получателей финансовых услуг⁴ финансовым уполномоченным.

10.1. Взаимодействие Банка с финансовым уполномоченным состоит в реализации следующих прав и обязанностей:

- обязанности Банка принимать участие в рассмотрении обращения;
- обязанности предоставлять по запросу финансового уполномоченного разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения;
- обязанности уплачивать взносы в порядке, установленном ст. 11 Федерального закона № 123-ФЗ;
- права взять на себя обязательство добровольно исполнять решения финансового уполномоченного;
- обязанности размещать в местах оказания финансовых услуг (местах приема заявлений об их оказании), в том числе на своем официальном сайте, информацию о праве получателей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному, об официальном сайте финансового уполномоченного в сети «Интернет», о месте нахождения, почтовом адресе и номере телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного (Приложение № 4).

10.2. В соответствии с ч. 4 ст. 3 Гражданского кодекса Российской Федерации обращение Получателя финансовых услуг в суд возможно только после соблюдения досудебного порядка. В связи с этим, для разрешения некоторых споров получателю финансовых услуг до подачи иска в суд следует обратиться к финансовому уполномоченному.

10.3. Банк России ведет реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным (далее - реестр) и передает службе обеспечения деятельности финансового уполномоченного сведения о финансовых организациях, включенных в реестр, а также размещает указанные сведения на своем официальном сайте в сети «Интернет».

10.4. Обращение к финансовому уполномоченному в рамках досудебного урегулирования спора является обязательным и рассматривается им, если соблюдены, в частности, следующие условия:

- требование заявлено к финансовым организациям, включенным в соответствующий реестр;
- размер требований получателя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тыс. руб.

10.5. Финансовый уполномоченный не рассматривает следующие обращения:

- если обращение не соответствует ч. 1 и 1.1 ст. 15 Федерального закона № 123-ФЗ;
- если получатель финансовых услуг предварительно не обратился в Банк;
- если в суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;
- находящиеся в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации;
- по которым имеется решение финансового уполномоченного или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами (в том числе при уступке права требования), о том же предмете и по тем же основаниям;
- в отношении финансовых организаций, у которых отозвана (аннулирована) лицензия,

⁴ В рамках гл. 10 под получателями финансовых услуг рассматриваются только физические лица.

которые исключены из реестра финансовых организаций соответствующего вида или которые находятся в процессе ликвидации, ликвидированы, прекратили свое существование или были признаны фактически прекратившими свою деятельность;

- по вопросам, связанным с банкротством юридических и физических лиц;
- по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды;
- по вопросам, связанным с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями, а также обращения о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- направленные повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и обращение, ранее принятое финансовым уполномоченным к рассмотрению;
- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц;
- текст которых не поддается прочтению.

10.6. До направления финансовому уполномоченному обращения получатель финансовых услуг должен направить в Банк **заявление о восстановлении нарушенного права** в письменной или электронной форме (Приложение № 5, 6, 7).

10.7. Поступающие в Банк заявления о восстановлении нарушенного права и запросы финансового уполномоченного о предоставлении разъяснений, документов и (или) сведений, связанных с рассмотрением обращения, подлежат обязательной регистрации в общем отделе Банка в Журнале регистрации входящих документов не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк.

10.8. Рассмотрение поступающих в Банк запросов от финансового уполномоченного и заявлений получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права осуществляется руководителем соответствующего дополнительного офиса, отдела, управления Банка, к которому по существу относится обращение.

10.9. Руководитель подразделения Банка, к которому по существу относится обращение обязан рассмотреть заявление получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение 15 рабочих дней со дня получения заявления получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав получателя финансовых услуг прошло не более 180 календарных дней;

2) в течение 30 календарных дней со дня получения заявления получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

10.10. Направленное финансовому уполномоченному обращение составляется на русском языке, направляется в письменной или электронной форме и включает в себя:

- фамилию, имя и отчество (при наличии), дату и место рождения, место жительства получателя финансовых услуг;
- почтовый адрес и иные контактные данные получателя финансовых услуг (номер телефона, адрес электронной почты - при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, - адрес электронной почты;
- наименование, место нахождения и адрес Банка;
- сведения о существе спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);
- сведения о направлении в Банк заявления получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора;
- копию платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц (в случае направления обращений лицами, которым уступлено право требования получателя финансовых услуг к Банку);

- дату направления обращения;
- информацию о заключении получателем финансовых услуг с Банком соглашения в соответствии с ч. 2.2 ст. 16 Федерального закона № 123-ФЗ с его приложением (при наличии) к обращению в случае, если направляемое обращение предусмотрено ч. 1.1 ст. 15 Федерального закона № 123-ФЗ.

10.11. Обращение финансовому уполномоченному в электронной форме может быть направлено:

- через личный кабинет получателя финансовых услуг, под которым понимается информационный ресурс, который размещен на официальном сайте финансового уполномоченного в сети «Интернет» и ведение которого осуществляется службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного в установленном ею порядке;

- с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая единый портал государственных и муниципальных услуг.

10.12. Обращение может быть направлено через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, заключивший соглашение о взаимодействии со службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного. Информация об указанных многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг размещается на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

10.13. К обращению прилагаются копии заявления получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в Банк и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся у получателя финансовых услуг копии договора с Банком и иных документов по существу спора.

10.14. Обращение на бумажном носителе подписывается получателем финансовых услуг собственноручной подписью.

10.15. В случае, если обращение направляется законным представителем получателя финансовых услуг, являющимся таковым в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации, к обращению прилагается копия документа, подтверждающего полномочия законного представителя получателя финансовых услуг.

10.16. Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования получателя финансовых услуг к Банку. В последнем случае рассмотрение обращения финансовым уполномоченным осуществляется за плату в размере, установленном Советом Службы финансового уполномоченного.

10.17. Обращения получателей финансовых услуг принимаются и обрабатываются службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

10.18. Финансовый уполномоченный в течение 3 рабочих дней со дня поступления обращения в службу обеспечения деятельности финансового уполномоченного уведомляет получателя финансовых услуг о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению в письменной или электронной форме способами, установленными п. 10.11 настоящей главы. Отказ в принятии обращения к рассмотрению должен быть мотивирован.

10.19. В течение двух рабочих дней со дня поступления обращения к финансовому уполномоченному, финансовый уполномоченный направляет копию обращения в Банк через личный кабинет Банка, ведение которого осуществляется Банком России или службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного в порядке, установленном Банком России или Советом Службы соответственно. Если к обращению не прилагается ответ Банка на заявление получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права, финансовый уполномоченный направляет в Банк копию обращения с запросом о предоставлении обоснованного решения Банка по предмету спора, которое было направлено получателю финансовых услуг. В этом случае Банк обязан предоставить финансовому уполномоченному указанное решение в течение 5 рабочих дней со дня получения запроса финансового уполномоченного.

10.20. Финансовый уполномоченный вправе запросить у Банка и у получателя финансовых услуг разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения. Если из них следует, что обращение получателя финансовых услуг подано в

отношении Банка и он не несет перед ним обязательств, финансовый уполномоченный вправе самостоятельно заменить (в установленный срок) финансовую организацию на надлежащую. Такая замена возможна, если получатель финансовых услуг в поданном им обращении дал соответствующее согласие.

10.21. В случае направления обращения получателем финансовых услуг такое обращение должно быть рассмотрено финансовым уполномоченным в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи обращения финансовому уполномоченному.

10.22. До принятия решения финансовый уполномоченный вправе направить в Банк свои предложения об урегулировании спора. Если в ходе рассмотрения спора между получателем финансовых услуг и Банком достигнуто соглашение, решение по обращению финансовым уполномоченным, как правило, не принимается.

10.23. По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный может принять решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении, которое вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания.

10.24. В течение одного рабочего дня со дня принятия решение направляется (передается) получателю финансовых услуг. При отсутствии фактической возможности направить решение в форме электронного документа, а также по ходатайству получателя финансовых услуг решение вручается ему на бумажном носителе или направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

10.25. Решение финансового уполномоченного подлежит исполнению Банком не позднее срока, указанного в решении, за исключением случаев приостановления исполнения решения.

10.26. Если решение или соглашение не исполняется Банком, финансовый уполномоченный выдает получателю финансовых услуг удостоверение, являющееся исполнительным документом, либо направляет его для принудительного исполнения в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью финансового уполномоченного, в Федеральную службу судебных приставов России.

10.27. Если получатель финансовых услуг не согласен со вступившим в силу решением финансового уполномоченного, он вправе в течение 30 календарных дней после дня вступления в силу решения обратиться в суд с исковым заявлением к Банку по предмету, содержащемуся в обращении. Копия обращения в суд подлежит направлению финансовому уполномоченному.

10.28. В случае непринятия финансовым уполномоченным решения по обращению по истечении установленного срока или прекращения финансовым уполномоченным рассмотрения обращения по некоторым основаниям получатель финансовых услуг вправе обратиться в суд.

10.29. В случае несогласия с решением финансового уполномоченного Банк в течение 10 рабочих дней после дня вступления в силу решения финансового уполномоченного вправе обратиться в суд в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации, с заявлением об оспаривании решения финансового уполномоченного полностью либо в части. В случае обращения Банка в суд копии заявления и приложенных к нему документов, которые у других лиц отсутствуют, подлежат направлению Банком финансовому уполномоченному, рассматривавшему дело, и получателю финансовых услуг, в отношении обращения которого принято решение финансового уполномоченного, в течение одного рабочего дня со дня подачи указанного заявления.

11. Ответственность.

11.1. Руководители и сотрудники структурных подразделений Банка, члены Правления Банка, Президент Банка несут ответственность за качество взаимодействия с получателями финансовых услуг и контроль достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг. Правление Банка, Президент Банка (лицо, его замещающее) осуществляют контроль достаточности реализуемых Банком мер по недопущению руководителями и сотрудниками структурных подразделений Банка недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг.

11.2. Руководители и сотрудники подразделений Банка, члены Правления Банка, Президент Банка не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящей Политикой, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения

персональные данные получателей финансовых услуг, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

11.3. Служба внутреннего аудита и служба внутреннего контроля в ходе проверок структурных подразделений Банка осуществляют проверку соблюдения каждым сотрудником и руководителем подразделений Банка требований настоящей Политики.

11.4. По отношению к лицам (в том числе к Президенту Банка, к членам Правления Банка, руководителям структурных подразделений), допустившим нарушение внутренних правил и процедур Банка при реализации финансовых услуг получателям финансовых услуг, могут быть применены меры дисциплинарного воздействия в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации, а также инструменты материальной мотивации в соответствии внутренними нормативными документами Банка, регулирующими трудовые отношения с работниками и систему оплаты труда.

12. Заключительные положения.

12.1. Настоящая Политика рассматривается Правлением Банка и утверждается Советом директоров Банка и вступает в силу с момента ее утверждения.

12.2. По всем вопросам, не нашедшим отражения в настоящей Политике, Банк руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и внутренними документами Банка.

12.3. Если в результате изменения законодательства Российской Федерации и (или) нормативных актов Банка России отдельные положения вступают в противоречие с ними, данные положения утрачивают силу и положения нормативно-правовых и иных актов действуют непосредственно до внесения изменений в настоящую Политику.

12.4. Настоящая Политика должна быть доведена до сведения всех сотрудников Банка, требования которой обязательны для исполнения.

12.5. Дополнения и изменения в настоящую Политику могут быть внесены только надлежащим образом оформленными решениями Совета директоров Банка, Правления Банка, Президента Банка, руководителей служб внутреннего аудита и управления рисками Банка, за исключением изменений и дополнений, указанных в п. 12.6 настоящей Политики.

12.6. Изменения и дополнения в Приложения №№ 1 – 11 к настоящей Политике могут вноситься по решению Правления Банка.

Минимальный объем информации, предоставляемой получателям финансовых услуг в Банке «Йошкар-Ола» (ПАО)

Банк «Йошкар-Ола» (ПАО) предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

Полное фирменное наименование Банка: Банк «Йошкар-Ола» (публичное акционерное общество)

Сокращенное фирменное наименование Банка: Банк «Йошкар-Ола» (ПАО)

Базовая лицензия на осуществление банковских операций: № 2802 от 27.09.2018

Основной государственный регистрационный номер (ОГРН): 1021200004748

Дата внесения записи в Единый государственный реестр: 23.06.2008

Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН): 1215059221

Адрес официального сайта Банка: www.olabank.ru

Юридический адрес Банка: 424006, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Панфилова, д. 39г

Почтовый адрес Банка: 424006, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Панфилова, д. 39г

Фактический адрес Банка: 424006, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Панфилова, д. 39г

Телефон: (8362) 41-08-22

E-mail: priem@olabank.ru

Адрес, режим работы, контактные номера телефонов, дополнительных офисов Банка:
<https://olabank.ru/contacts/>

Информация о включении Банка в систему страхования вкладов:

25 ноября 2004 года Банк «Йошкар-Ола» (ПАО) был внесен в реестр участников системы страхования вкладов за номером 229

Информация об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка:

Банковский надзор за деятельностью Банка «Йошкар-Ола» (ПАО) осуществляет Служба текущего банковского надзора Банка России.

Телефоны Контактного центра Банка России:
300 - круглосуточно, бесплатно для звонков с мобильных телефонов
8 (800) 300-30-00 - круглосуточно, бесплатно на территории Российской Федерации
+7 (499) 300-30-00 - круглосуточно, в соответствии с тарифами вашего оператора

Информация об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг:

Надзор за соблюдением требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав

получателей финансовых услуг осуществляет Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России

Информация о способах и адресах направления обращений Банку:

1. Банк принимает обращения в местах обслуживания клиентов – получателей финансовых услуг.
2. Направление письменного обращения:
 - почтовым отправлением по адресу: 424006, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Панфилова, д. 39 Г;
 - на адрес электронной почты Банка: priem@olabank.ru

Информация о способах и адресах направления обращений в Банк России:

1. Способы обращения в Банк России указаны на сайте Банка России:
 - <https://cbr.ru/contacts/>
 - <https://www.cbr.ru/Reception/>
2. Адрес Банка России:
107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12
3. Телефоны контактного центра Банка России:
300 - круглосуточно, бесплатно для звонков с мобильных телефонов
8 (800) 300-30-00 - круглосуточно, бесплатно на территории Российской Федерации
+7 (499) 300-30-00 - круглосуточно, в соответствии с тарифами вашего оператора

Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах Банка, в том числе оказываемых за дополнительную плату: www.olabank.ru

Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги: www.olabank.ru

Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности: www.olabank.ru

Руководителю службы управления рисками
Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)

(наименование структурного подразделения Банка)

Информация по результатам мониторинга контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с получателями финансовых услуг и достаточности реализуемых мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг по состоянию на __. __. __.

№ п/п	Наименование критерия (показателя)	Оценка критерия Да/Нет	Примечания (комментарии)
1.	В местах обслуживания получателей финансовых услуг, на сайте Банка размещена полная и достоверная информация о предлагаемых и реализуемых Банком финансовых услугах (об открытии банковского счета (вклада), о предоставлении кредита, о приеме различных видов платежей, о текущих тарифах по обслуживанию физических и юридических лиц, о выпуске и обслуживании банковских карт, по покупке и продаже наличной иностранной валюты, о переводах денежных средств по поручению клиентов - физических лиц без открытия банковского счета, включая трансграничные переводы денежных средств клиентов без открытия банковского счета).		
1.1.	Получатели финансовых услуг ознакомлены с правилами комплексного банковского обслуживания физических лиц – владельцев банковских карт, а также с правилами пользования банковскими картами. До получателей финансовых услуг доведена информация о мерах безопасного использования банковских карт.		
1.2.	Получатели финансовых услуг уведомлены об условиях предоставления услуг в Системе прямых расчетов через Интернет «Спринт».		
2.	При заключении договора банковского счета (вклада), кредитного договора получателям финансовых услуг навязываются сопутствующие продукты третьих лиц (продукты, предлагаемые на агентской, комиссионной или иной договорной основе – страховые продукты, паи и др.) и/или с изменением условий без согласия клиента.		
3.	В местах обслуживания клиентов размещена копия лицензии на осуществление банковских операций.		

4.	До получателей финансовых услуг доведена (доводится) информация: 1) об участии Банка в системе страхования вкладов; 2) о порядке и размерах получения возмещения по вкладам, подлежащим страхованию, в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 177-ФЗ) при заключении договора банковского счета (вклада), кредитного договора, выпуска банковской карты, приема переводов без открытия счета; 3) о том, что при осуществлении Банком переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия счета, а также направленные клиентом денежные средства на приобретение векселей не подлежат страхованию согласно Федеральному закону № 177-ФЗ.		
5.	До сведения получателей финансовых услуг доводится информация о рисках, связанных с приобретением (получением) ими финансовых услуг, в том числе при приобретении векселей Банка, при утрате банковской карты и (или) незаконном ее использовании.		
6.	Получатели финансовых услуг имеют доступ к информации о предлагаемых и реализуемых Банком финансовых услугах, к типовым формам договора банковского счета (вклада), кредитного договора.		
7.	Условия, содержащиеся в заключенных договорах одного вида, соответствуют требованиям действующего гражданского законодательства и не содержат условий иных видов договоров гражданско-правового характера.		
8.	Сотрудники, взаимодействующие с получателями финансовых услуг, систематически проходят обучение в соответствии с Планом реализации программы обучения по ПОД/ФТ и ФРОМУ.		
9.	Размещаемая информация рекламного характера, содержит сведения, вводящие в заблуждение клиентов - получателей финансовых услуг (потенциальных клиентов - получателей финансовых услуг).		
10.	Сотрудники, обслуживающие клиентов - получателей финансовых услуг, имеют средства визуальной идентификации.		

Справочно:

Наличие фактов выявления среди сотрудников подразделения недобросовестных практик, связанных с предоставлением получателям финансовых услуг при предложении и реализации финансовых услуг неполной и недостоверной (вводящей в заблуждение относительно предмета заключаемого договора и его существенных условий) информации об особенностях финансовых услуг, а также о рисках, связанных с их приобретением (получением) (*информация заполняется по каждому случаю выявления недобросовестных практик*):

- меры, принятые в отношении таких сотрудников:

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (ФИО)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Руководителю службы управления рисками
Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)

_____ (наименование структурного подразделения Банка)

Информация о поступивших обращениях, жалобах, предложениях, заявлениях (далее – обращения) в адрес подразделения от клиентов – получателей финансовых услуг, в том числе по запросам от Банка России по состоянию на ____ . ____ . ____ .

№ п/п	Информация о регистрации обращения в журнале регистрации входящих документов		Вид продукта/ услуги	Тематика обращения	Период события	Краткое содержание обращения	Источник поступления обращения	Тип заявителя	Способ получения обращения (нарочно, по почте, по электронной почте)	Признак обращения	Результат рассмотрения обращения	Основание принятия решения по обращению	Сумма выплаты, тыс.руб.
	дата	номер											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (ФИО)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Требования к заполнению полей таблицы.

Общие требования к порядку заполнения	Информация заполняется об обращениях, поступивших в отчетном месяце (то есть в календарном месяце, предшествующем дате составления информации). Обращение учитывается отдельно по каждому виду деятельности (если в одном обращении содержится жалоба на несколько видов деятельности, такое обращение будет учтено как несколько обращений).
Вид продукта/услуги	Примеры видов продуктов: кредитование (автокредитование, потребительское кредитование и т.д.), вклады/депозиты, текущие счета, банковские карты, банкоматы, расчетно-кассовое обслуживание, инкассация, купля-продажа иностранной валюты, банковские гарантии, переводы денежных средств без открытия банковского счета, переводы денежных средств по поручению юридических и/или физических лиц и т.д.
Тематика обращения	Примеры тематик обращений: - заключение / изменение / расторжение договора, открытие / закрытие счетов; - поступления денежных средств на счет; - качество обслуживания; - начисления / удержания (комиссий, процентов); - не информирование клиента о рисках (размере комиссии); - информирование при реализации услуг (включая недобросовестные практики (продажа одного продукта под видом другого, в результате заключения договора, сделки физическому лицу нанесен (может быть нанесен) реальный ущерб, включая размещение информации на сайте Банка в сети Интернет); - неудовлетворенность рассмотрением обращения клиента; - взаимодействие с заемщиками; - дистанционное обслуживание; - идентификация / персональные данные; - проведение операций; - розыск / компенсации / ошибочные платежи; - формирование кредитной истории; - предложение дополнительных услуг (в том числе если в результате недостоверного информирования на физическое лицо условиями заключенного договора, сделки возложены обязанности, которые влекут за собой дополнительные расходы физического лица); - исполнительное производство; - реализация госпрограмм / кредитные каникулы; - обслуживание банковских карт; - иное.
Период события	Период события, в который наступили обстоятельства, повлекшие направление обращения (при возможности определения) в формате месяц, год. В случае, если определено несколько обстоятельств, повлекших направление обращения, указывается последний из определенных периодов.
Краткое содержание обращения	Указывается краткое содержание обращения.
Источник поступления обращения	Заявитель – в случае поступления обращения в Банк непосредственно от заявителя; Банк России - в случае поступления обращения в Банк от Банка России; СОДФУ – в случае поступления информации от службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.
Тип заявителя	Заполняется в зависимости от заявителя, направившего обращение: физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель.
Признак обращения	Первичное – заявитель ранее не обращался в Банк по данной тематике, повторное – заявитель ранее обращался в Банк по данной тематике.
Результат рассмотрения обращения	Обращение удовлетворено – по обращению заявителя принято решение по удовлетворению всех или части заявленных претензий, в т.ч. по выплате денежных требований; обращение не удовлетворено – ни по одной из заявленных заявителем претензий не принято решение об удовлетворении, в т.ч. по выплате денежных требований; отказ в рассмотрении обращения.
Основание принятия решения по обращению	В случае, если обращение удовлетворено : - выявлено нарушение прав; - клиентоориентированная политика; - иное (указать краткое основание принятия решения). В случае, если обращение не удовлетворено : - отсутствие оснований для удовлетворения, - необходимость предоставления дополнительных документов; - отзыв обращения заявителем; - иное (указать краткое основание принятия решения).
Сумма выплаты, тыс.руб.	Сумма выплаты по обращению. В случае выплаты в иностранной валюте, отражается в эквиваленте по официальному курсу Банка России, установленному на дату выплаты.

Рассмотрен
Правлением Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)
протокол от ____ . ____ . ____ № ____

Рассмотрен ____ . ____ . ____
Советом директоров Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)
протокол от ____ . ____ . ____ № ____

Отчет

о проводимых контрольных процедурах по оценке качества взаимодействия
и принятых мерах по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей
финансовых услуг в Банке «Йошкар-Ола» (ПАО) по состоянию на ____ . ____ . ____

№ п/п	Наименование критерия (показателя)	Оценка критерия
1.	Наличие внутренних документов, определяющих стандарты предложения и реализации финансовых услуг, раскрытия информации о данных финансовых услугах при их предложении и реализации, а также меры, направленные на предотвращение рисков недобросовестного поведения (практик):	
1.1.	ознакомлены ли сотрудники Банка с внутренними документами, указанными в п.1;	
1.2.	соблюдают ли сотрудники Банка требования внутренних документов, указанных в п.1.	
2.	Доведение информации до получателей финансовых услуг о видах (особенностях) предоставляемых финансовых услугах, о рисках, связанных с их приобретением (получением):	
2.1.	осуществляется информирование получателей финансовых услуг о сумме страхового возмещения по вкладам и счетам физических лиц, о суммах страхового возмещения по счетам эскроу, открываемым для расчетов по сделкам купли-продажи недвижимого имущества, и для расчетов по договору участия в долевом строительстве, о размерах возмещения по вкладам при наличии кредиторской задолженности, возникшей до дня наступления страхового случая;	
2.2.	осуществляется информирование получателей финансовых услуг о том, что при осуществлении Банком переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия счета, а также направленные клиентом денежные средства на приобретение векселей не подлежат страхованию согласно Федеральному закону от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации»;	
2.3.	имеется доступ получателей финансовых услуг к информации о предлагаемых и реализуемых Банком финансовых услугах, к типовым формам договора банковского счета (вклада), кредитного договора;	
2.4.	осуществляется информирование получателей финансовых услуг о рисках, связанных с приобретением (получением) ими финансовых услуг, в том числе при приобретении векселей Банка, при утрате банковской карты и/или незаконном его использовании, при предложении Банком сопутствующих услуг сторонних организаций (агентский договор, паи и другие);	
2.5.	продукты рекламного характера не содержат информации, вводящей в заблуждение получателей финансовых услуг, а также способствующей злоупотреблению доверием Получателей финансовых услуг.	

3.	Количество поступивших обращений от получателей финансовых услуг, краткое содержание существа поставленных в обращении вопросов, принятые Банком меры, информация о направлении ответа на обращение получателю финансовых услуг и копии ответа на обращение Банку России.	
4.	Наличие заключенных договоров банковского счета (вклада), кредитных договоров с использованием сопутствующих продуктов (услуг) третьих лиц (продукты, предлагаемые на агентской, комиссионной или иной договорной основе – страховые продукты, паи и др.) и/или с изменением условий без согласия клиентов.	
5.	Наличие фактов выявления недобросовестных практик, связанных с предоставлением получателям финансовых услуг при предложении и реализации финансовых услуг неполной и недостоверной (вводящей в заблуждение относительно предмета заключаемого договора и его существенных условий) информации об особенностях финансовых услуг, а также о рисках, связанных с их приобретением (получением).	
6.	Меры, принятые в отношении сотрудников, не соблюдавших требования внутренних документов, указанных в п.1, и допустивших недобросовестные практики в отношении получателей финансовых услуг, в том числе инструменты материальной и нематериальной мотивации.	
7.	Меры, принятые Банком для обеспечения защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг.	

Информация о видах (особенностях) предоставляемых финансовых услугах Банка «Йошкар-Ола» (ПАО), о рисках, связанных с их приобретением (получением), доведенная до получателей финансовых услуг является:

- достоверной (соответствующей действующим условиям финансовой услуги на дату ее предоставления получателю финансовой услуги);
- полной (содержащей всю необходимую информацию о финансовой услуге, которую Банк должен предоставлять получателю финансовой услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России);
- достаточной (позволяющей получателю финансовой услуги оценить, является ли предложенная ему финансовая услуга подходящей, исходя из его потребностей, основных характеристик и особенностей финансовой услуги);
- четкой (не содержащей двусмысленных выражений);
- бесплатной;
- понятной (содержащей соответствующие пояснения в случае использования в тексте, предоставляемом получателю финансовой услуги, специальной финансовой терминологии, допускающей искажение смысла информации или иным образом допускающей неоднозначное толкование свойств финансовых услуг Банка);
- доступной (реализующей и исключаящей дискриминационный характер доступа к информации получателю финансовой услуги на равных правах и в равном объеме, а также форме, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России).

Руководитель службы управления рисками

(должность)

(подпись)

(ФИО)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Информация о финансовом уполномоченном

Информация о праве получателей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному

В соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» с 01 января 2021 года действует новый порядок досудебного урегулирования споров между получателями финансовых услуг и кредитными организациями.

В случае, если Банк отказывается удовлетворить требования получателя финансовых услуг, размер которых не превышает 500 000 рублей, до обращения в суд получатель финансовых услуг для урегулирования спора должен обратиться к финансовому управляющему.

До направления обращения финансовому уполномоченному получатель финансовых услуг **должен направить в Банк** заявление о восстановлении нарушенного права в письменной или электронной форме.

*Обращение получателя финансовых услуг **финансовому уполномоченному** может быть направлено:*

1) в электронной форме:

- через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного в сети «Интернет»;

- через единый портал государственных и муниципальных услуг;

2) в письменной форме.

Прием и рассмотрение обращений получателей финансовых услуг осуществляется финансовым уполномоченным **бесплатно**, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования получателя финансовых услуг к Банку.

Номер телефона Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:
8(800)200-00-10 (бесплатный звонок по России, понедельник – пятница с 8.00 до 20.00 (московское время), кроме нерабочих праздничных дней).

Место нахождения Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:
119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3.

Почтовый адрес Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:
119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3, получатель АНО «СОДФУ».

Образец обращения, направляемого Получателем финансовых услуг финансовому уполномоченному Вы можете скачать на сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru в разделе Регулирование/Акты Совета службы финансового уполномоченного/Положение о стандартных формах обращения, направляемого финансовому уполномоченному в электронной форме.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного: www.finombudsman.ru.

*Адреса и способы для направления обращений получателей финансовых услуг **в Банк**:*

1) почтовым отправлением по адресу:

424006, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Панфилова, д. 39г;

2) на адрес электронной почты Банка:

priem@olabank.ru;

3) в местах обслуживания клиентов – получателей финансовых услуг.

Образец заявления, направляемого получателем финансовых услуг в Банк Вы можете скачать на сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru в разделе Регулирование/Акты Совета службы финансового уполномоченного/Положение о стандартных формах заявления о восстановлении нарушенного права, направляемого получателем финансовых услуг в финансовую организацию в электронной форме.

Стандартная форма заявления о восстановлении нарушенного права, направляемого
получателем финансовых услуг в Банк «Йошкар-Ола» (ПАО) в электронной форме

Банк «Йошкар-Ола» (ПАО)
424006, Республика Марий Эл,
г. Йошкар-Ола, ул. Панфилова, д. 39г

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя)

_____ (дата рождения заявителя)

_____ (место рождения заявителя)

_____ (реквизиты документа, удостоверяющего личность заявителя:
серия, номер, дата выдачи, орган, выдавший документ)

_____ (место жительства или место пребывания заявителя)

_____ (почтовый адрес заявителя)

_____ (контактный номер телефона заявителя)

_____ (адрес электронной почты заявителя)

_____ (дата направления запроса заявителя)

ЗАЯВЛЕНИЕ

о восстановлении нарушенного права

Номер договора с Банком «Йошкар-Ола» (ПАО) и дата его заключения (при наличии):

Размер требований имущественного характера: _____

Существо требований: _____

Необходимость возмещения почтовых расходов: _____

почтовые расходы в размере _____ рублей ____ копеек.

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным):

Документы, прилагаемые к заявлению: _____

(документы, имеющие значение для рассмотрения требований по существу)

Примечание:

В соответствии с ч. 2 ст. 16 Федерального закона № 123-ФЗ Банк обязан рассмотреть заявление получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение 15 рабочих дней со дня получения заявления получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав получателя финансовых услуг прошло не более 180 календарных дней;

2) в течение 30 календарных дней со дня получения заявления получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Стандартная форма заявления о восстановлении нарушенного права физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, которому уступлено право требования получателя финансовых услуг к Банку «Йошкар-Ола» (ПАО), направляемого в Банк «Йошкар-Ола» (ПАО) в электронной форме

Банк «Йошкар-Ола» (ПАО)
424006, Республика Марий Эл,
г. Йошкар-Ола, ул. Панфилова, д. 39г

(фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя)

(дата рождения заявителя)

(место рождения заявителя)

(реквизиты документа, удостоверяющего личность заявителя: серия, номер, дата выдачи, орган, выдавший документ)

(место жительства или место пребывания заявителя)

(дата государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя)

(ИНН)

(почтовый адрес заявителя)

(контактный номер телефона заявителя)

(адрес электронной почты заявителя)

(дата направления запроса заявителя)

ЗАЯВЛЕНИЕ о восстановлении нарушенного права

Номер договора с Банком «Йошкар-Ола» (ПАО) и дата его заключения (при наличии):

Размер требований имущественного характера: _____

Существо требований: _____

Необходимость возмещения почтовых расходов: _____

почтовые расходы в размере _____ рублей __ копеек.

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным):

Документы, прилагаемые к заявлению: _____

(документы, имеющие значение для рассмотрения требований по существу)

Примечание:

В соответствии с ч. 2 ст. 16 Федерального закона № 123-ФЗ Банк обязан рассмотреть заявление получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение 15 рабочих дней со дня получения заявления получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав получателя финансовых услуг прошло не более 180 календарных дней;

2) в течение 30 календарных дней со дня получения заявления получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Стандартная форма заявления о восстановлении нарушенного права юридического лица, которому уступлено право требования получателя финансовых услуг к Банку «Йошкар-Ола» (ПАО), направляемого в Банк «Йошкар-Ола» (ПАО) в электронной форме

Банк «Йошкар-Ола» (ПАО)
424006, Республика Марий Эл,
г. Йошкар-Ола, ул. Панфилова, д. 39г

(наименование заявителя)

(место нахождения заявителя)

(дата государственной регистрации)

(ИНН)

(почтовый адрес заявителя)

(контактный номер телефона заявителя)

(адрес электронной почты заявителя)

(дата направления запроса заявителя)

ЗАЯВЛЕНИЕ о восстановлении нарушенного права

Номер договора с Банком «Йошкар-Ола» (ПАО) и дата его заключения (при наличии):

Размер требований имущественного характера: _____

Существо требований: _____

Необходимость возмещения почтовых расходов: _____

почтовые расходы в размере _____ рублей __ копеек.

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным):

Документы, прилагаемые к заявлению: _____

(документы, имеющие значение для рассмотрения требований по существу)

Примечание:

В соответствии с ч. 2 ст. 16 Федерального закона № 123-ФЗ Банк обязан рассмотреть заявление получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение 15 рабочих дней со дня получения заявления получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав получателя финансовых услуг прошло не более 180 календарных дней;

2) в течение 30 календарных дней со дня получения заявления получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Руководителю службы управления рисками
Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)

_____ (наименование структурного подразделения Банка)

Информация о поступивших в адрес Банка обращениях, жалобах, предложениях, заявлениях (далее – обращения) по состоянию на ____ . ____ . ____ .

№ п/п	Дата поступления обращения в Банк	Информация о регистрации обращения в Журнале регистрации входящих документов		Источник поступления обращения (получатель финансовых услуг - физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, запрос от Банка России, от СОД(ФУ) ⁵)	Способ получения обращения (нарочно, по почте, по электронной почте)	Информация о направлении получателю финансовых услуг/Банку России уведомления о регистрации обращения (в случае поступления обращения/запроса от Банка России в электронном виде)		Информация о регистрации ответа на обращение в Журнале регистрации исходящих документов		ФИО руководителя подразделения, ответственного за рассмотрение обращения
		дата	номер			дата	номер	дата	номер	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Начальник общего отдела
(должность)

_____ (подпись)

_____ (ФИО)

« ____ » _____ 20 ____ г.

⁵ Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного Банка России.

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

Уведомление
о регистрации обращения

Уважаемый _____!
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

Банк «Йошкар-Ола» (публичное акционерное общество) в соответствии со статьей 30.1 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» информирует Вас о регистрации обращения, поступившего от Вашего имени _____.

Обращение зарегистрировано _____ от _____.

(дата поступления обращения в Банк) (номер) (дата)

Ответ на обращение будет направлен Вам в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

Президент
Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)

(подпись)

(ФИО)

исп.:
тел.:

Схема взаимодействия Банка «Йошкар-Ола» (ПАО) и получателей финансовых услуг
в случае поступления обращений в Банк «Йошкар-Ола» (ПАО)

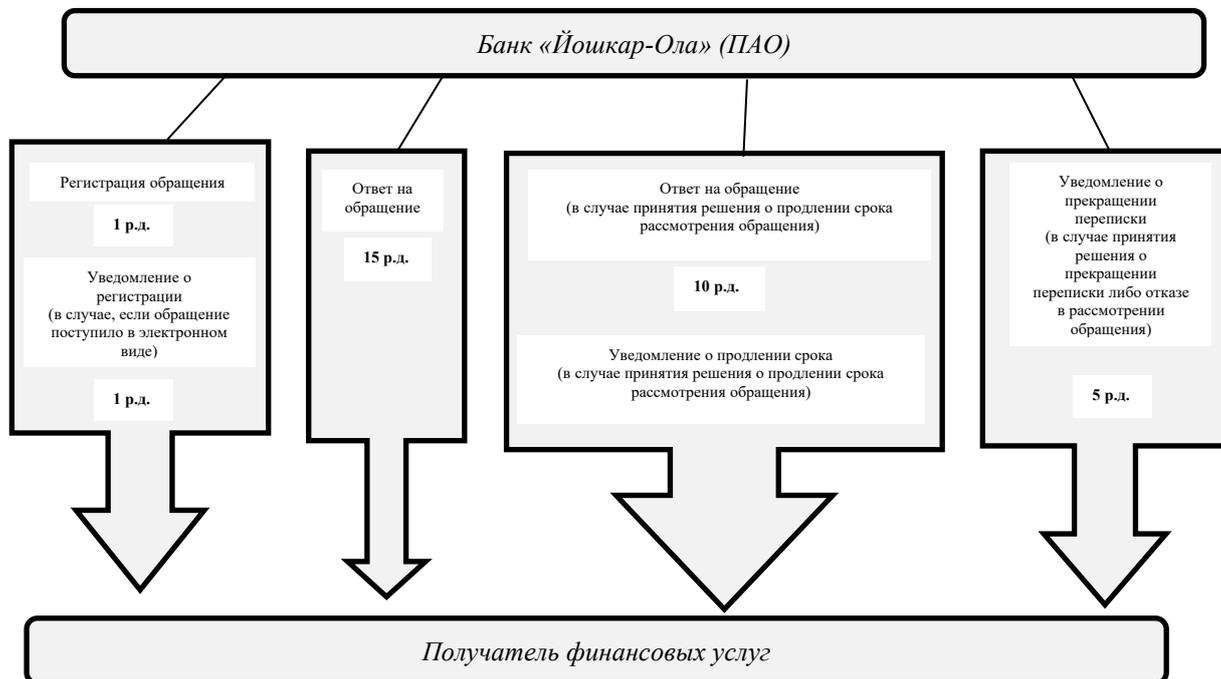


Схема взаимодействия Банка «Йошкар-Ола» (ПАО), Банка России и получателей финансовых услуг в случае поступления обращений в Банк «Йошкар-Ола» (ПАО) из Банка России

