

**Банк «Йошкар-Ола»  
(публичное акционерное общество)**

**УТВЕРЖДЕНА**  
Советом директоров  
Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)  
(протокол от 05.08.2020 № 07)

**РАССМОТРЕНА**  
Правлением  
Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)  
(протокол от 30.06.2020 № 10)

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

(с изменениями, утвержденными Советом директоров Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)  
протокол от 01.03.2021 № 03)

**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 02.12.1990 №395-1 «О банках и банковской деятельности»;
- Федеральный закон от 23.12.2003 №177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 23.12.03 №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» (ПАО).

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

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

**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 Банку просьба, предложение либо заявление, касающиеся оказания финансовой услуги, но не являющиеся жалобой.

**Официальный сайт Банка** – сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.olabank.ru](http://www.olabank.ru)).

**Неквалифицированные инвесторы** - это любое физическое лицо или юридическое лицо, не являющееся профессиональным участником рынка ценных бумаг.

**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.

**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.

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 [www.olabank.ru](http://www.olabank.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». 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 условий 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 на первом этаже 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;
- об адресе Банка, адресах дополнительных офисов Банка, адресе электронной почты, 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 потребителей 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 от 23.12.2003 №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 приобретаемых векселях;
- о рисках, связанных с таким приобретением (риск неплатежеспособности векселедателя (иного лица, обязанного по векселю), отсутствие страхования обязательств по векселю в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 №177-ФЗ, отсутствие обязательств по векселю со стороны Банка, если Банк не является векселедателем (лицом, обязанным по векселю)).

4.2.4. Банк может предоставлять Потребителю 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 от 13.03.2006 №38-ФЗ «О рекламе» 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 на первом этаже 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 финансовых услуг Получателям финансовых услуг обеспечивается Банком посредством личного кабинета, открытого Получателю финансовых услуг в Системе прямых расчетов через Интернет «СПРИНТ», а также с использованием ЭИС «Клиент-Банк».

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) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

В случае обращения Получателя финансовой услуги 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 Получателями 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. Банк устанавливает в своих внутренних документах 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.

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 нормативными документами и 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. Рассмотрение обращений и жалоб Получателей финансовых услуг.**

8.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от Получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 8.4. Политики.

8.2. Банк принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания Получателей финансовых услуг с размещением в Книгах отзывов и предложений, посредством предоставления возможности создать обращение на адрес электронной почты Банка, а также почтовым отправлением по адресу Банка.

8.3. Обращение (жалоба) Получателя финансовой услуги должно содержать в отношении Получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение (жалобу); в отношении Получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место

нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

8.4. Банк вправе отказать в рассмотрении обращения (жалобы) Получателя финансовой услуги в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие Получателя финансовых услуг сведения (в отношении Получателя финансовых услуг, являющегося физическим лицом – фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес; в отношении Получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом – полное наименование и место нахождения);

- в обращении (жалобе) отсутствует подпись Получателя финансовых услуг, либо электронная подпись уполномоченного представителя Получателя финансовых услуг (в отношении юридических лиц);

- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников Банка, а также членов их семей;

- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;

- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы и обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Банка, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

8.5. Рассмотрение поступающих обращений (жалоб) в Банк осуществляется руководителем соответствующего дополнительного офиса, отдела, управления Банка, к которому по существу относится обращение (жалоба). Ответ на обращение (жалобу) Получателю финансовых услуг, подготовленный руководителем соответствующего подразделения Банка визируется начальником управления безопасности и защиты информации, начальником юридического управления, начальником общего отдела и подписывается Президентом Банка (Первым вице - президентом Банка).

8.6. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) (кроме указанного в Книгах отзывов и предложений) Банк документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);

- в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу), а в отношении юридических лиц – наименование Получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);

- тематику обращения (жалобы);

- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

8.7. Банк обязан принять решение по полученной им жалобе (обращению) и направить ответ на поступившую к нему жалобу (обращение) в течение 30 календарных дней со дня ее получения.

Ответ на жалобу (обращение), не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения Банком.

Если жалоба (обращение) удовлетворена, то Получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Банком по жалобе (обращению).

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

8.8. Ответ на обращение (жалобу) направляется Получателю финансовых услуг тем же способом, каким было получено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в обращении (жалобе).

8.9. Службами управления рисками и внутреннего контроля в составе сводной таблицы текущего состояния банковских рисков и отчета об оценке (контроле) уровня регуляторного (комплаенс) риска соответственно ежеквартально доводятся до Правления и Совета директоров Банка систематизированные сведения о количестве поступивших в адрес Банка за отчетный квартал обращений (жалоб).

8.10. Руководители структурных 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 том числе неквалифицированных инвесторов. В этих целях, в срок до 15 числа каждого месяца руководители структурных подразделений Банка в зависимости от предоставляемых финансовых услуг руководимым подразделением предоставляют в службу управления рисками информацию по реализации положений настоящей Политики по форме Приложения №2 Политики.

8.11. На основании информации, предоставленной руководителями структурных подразделений Банка, руководитель службы управления рисками в срок не позднее 15 августа за первое полугодие и 15 февраля за второе 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 настоящей Политики. После рассмотрения Правлением Банка информации, 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. Ответственность**

9.1. Руководители и сотрудники структурных подразделений Банка, члены коллегиального исполнительного органа – Правление Банка, единоличный исполнительный орган - 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, в том числе неквалифицированных инвесторов. Коллегиальный исполнительный орган – Правление Банка, единоличный исполнительный орган - Президент Банка осуществляют контроль достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов.

9.2 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.

9.3. 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, в том числе относящимся к категории неквалифицированных инвесторов, могут быть применены меры дисциплинарного воздействия в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации, а также инструменты материальной мотивации в соответствии с внутренними нормативными документами Банка, регулирующими трудовые отношения с работниками и систему оплаты труда.

## **10. Заключительные положения.**

10.1. Настоящая Политика рассматривается Правлением Банка и утверждается Советом директоров Банка и вступает в силу с момента ее утверждения. Дополнения и изменения в настоящую Политику могут быть внесены по инициативе Совета директоров Банка, Правления Банка, Президента Банка, руководителя службы внутреннего контроля и надлежаще оформленными решениями Совета директоров Банка.

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

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

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

Председатель Совета директоров  
Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)

С.А. Чайкин

И.о. Президента  
Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)

О.В. Малахов

**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](http://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

**Факс:** (8362) 42-97-93

**Телекс:** 220129 BISH RU

**E-mail:** [priem@olabank.ru](mailto:priem@olabank.ru)

**Адрес, режим работы, контактные номера телефонов, дополнительных офисов  
Банка:**

<http://www.olabank.ru/branches/timetable.php>

**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, что свидетельствует о высокой оценке деятельности Банка Центральным Банком Российской Федерации.

**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 Центрального банка Российской Федерации: 8-800-250-40-72, 8-495-771-91-00.

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

Надзор за соблюдением требований законодательства РФ в сфере защиты прав Потребителей финансовых услуг осуществляет Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России.

**Информация о способах и адресах направления обращений (жалоб) Банку:**

1. Банк принимает обращения (жалобы) 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.39г;

- на адрес электронной почты Банка:

[priem@olabank.ru](mailto:priem@olabank.ru).

**Информация о способах и адресах направления обращений (жалоб) 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:

8-800-250-40-72; 8-495-771-91-00.

**Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах Банка, в том числе оказываемых за дополнительную плату: [www.olabank.ru](http://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](http://www.olabank.ru).**

**Информация о правах Получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности: [www.olabank.ru](http://www.olabank.ru).**

Руководителю службы управления рисками

(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, в том числе неквалифицированных инвесторов.

по состоянию на « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ п/п	Наименование критерия (показателя)	Да/Нет	Примечания (комментарии)*
1.	В местах обслуживания клиентов, 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 банковской карты, по покупке и продаже наличной иностранной валюты, о переводах денежных средств по поручению клиентов - физических лиц без открытия банковских счетов, включая трансграничные переводы денежных средств клиентов без открытия банковских счетов).		
1.1	Клиенты ознакомлены с правилами комплексного банковского обслуживания физических лиц – владельцев банковских карт, а также с правилами пользования банковскими картами. До клиентов доведена информация о мерах безопасного использования банковских карт.		
1.2	Клиенты уведомлены об условиях предоставления услуг в Системе прямых расчетов через интернет «Спринт».		
2.	При заключении договора банковского счета (вклада), кредитного договора не навязываются и не применяются 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 об участии Банка в системе страхования вкладов, 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» при заключении договора банковского счета (вклада), кредитного договора, выпуска банковской карты, векселей, приема переводов без открытия счета.		
5.	До сведения Получателей финансовых услуг доводится информация о рисках, связанных с приобретением (получением) ими финансовых услуг, в том числе при приобретении веселей Банка, при утрате банковской карты и/или незаконном его использовании, при предложении Банком сопутствующих услуг сторонних организаций (агентский договор, паи и другие)		
6.	Клиент имеет 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 клиентами, систематически проходят обучение в соответствии с Планом реализации программы обучения по ПОД/ФТ и ФРОМУ.		
9.	Количество поступивших обращений (жалоб) клиентов, краткое содержание сути вопроса обращения (жалобы). Принятые Банком меры, направление информации клиенту на обращение (жалобу).		
10.	Размещаемая информация рекламного характера, не содержит сведений, вводящих в заблуждение клиентов (потенциальных клиентов).		
11.	Факты выявления среди сотрудников Банка недобросовестных практик, связанных с предложением и/или предоставлением клиентам финансовых услуг, меры принятые в отношении таких сотрудников.		
12.	Наличие у сотрудников, обслуживающих клиентов средств визуальной идентификации.		

\_\_\_\_\_ (должность)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (ФИО)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\*указывается полный перечень документов и информации, размещенной на стендах для клиентов.

Рассмотрен  
Правлением Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)  
Протокол от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. №\_\_

Рассмотрен  
Советом директоров Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)  
Протокол от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. №\_\_

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 «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ п/п	Наименование критерия (показателя)	Да/Нет	Примечание (комментарии)
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.	Раскрытие информации Получателям финансовых услуг о видах (особенностях) предоставляемых финансовых услугах, о рисках, связанных с их приобретением (получением):		
2.1.	информирование 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.	уведомление клиентов, 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.	доступ Получателей финансовых услуг к информации о предлагаемых и реализуемых Банком финансовых услугах, к типовым формам		

	договора банковского счета (вклада), кредитного договора, а также использование сотрудниками типовых форм договора банковского счета (вклада), кредитного договора;		
2.4.	информирование получателей финансовых услуг о рисках, связанных с приобретением (получением) ими финансовых услуг, в том числе при приобретении веселей Банка, при утрате банковской карты и/или незаконном его использовании, при предложении Банком сопутствующих услуг сторонних организаций (агентский договор, паи и другие);		
2.5.	оценка продуктов рекламного характера на наличие информации, вводящей в заблуждение получателей финансовых услуг, а также способствующей злоупотреблению доверием Получателей финансовых услуг.		
3.	Количество поступивших обращений (жалоб) от Получателей финансовых услуг, краткое содержание существа поставленных в обращении (жалобе) вопросов, принятые Банком меры, направление информации получателю финансовых услуг на обращение (жалобу).		
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.	Факты 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.		

Руководитель службы управления рисками \_\_\_\_\_

(подпись)

(ФИО)