УТВЕРЖДЕНА
Советом Директоров
АО «Банк ДАЛЕНА»
Протокол от 30.08.2024 № 08/2024

Политика
контроля качества взаимодействия
с потребителями финансовых услуг АО «Банк ДАЛЕНА»

Москва, 2024

Оглавление

Перечень применяемых терминов и определений: 3

1. Общие положения 6

2. Организации взаимодействия Банка с потребителями (получателями) финансовых услуг 7

3. Принципы взаимодействия Банка с потребителями финансовых услуг 9

4. Структура ответственности органов управления 10

и подразделений Банка за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг 10

5. Компетенция органов управления 11

и структурных подразделений Банка в части взаимодействия с потребителями финансовых услуг 11

6. Организация приема и регистрации обращений и документов потребителей финансовых услуг 13

7. Организация проведения контрольных процедур и представления информации о результатах органам управления Банка 13

8. Применение мер ответственности 15

Перечень применяемых терминов и определений

Банк	-	АО «Банк ДАЛЕНА»
Клиент	-	юридическое или физическое лицо, заключившее с Банком договор на оказание финансовых услуг, в том числе: • Договор банковского счета • Договор банковского вклада (депозита) • Кредитный договор • Договор потребительского кредитования (в том числе с использованием банковской кредитной карты) • Договор о брокерском обслуживании
Договор	-	Договор, заключаемый между Банком и потребителем финансовых услуг (клиентом), предметом которого является реализация финансовых услуг Банка.
Договор о брокерском обслуживании	-	возмездный договор, заключаемый между Банком-брокером и потребителем финансовых услуг, в рамках которого Банк обязуется исполнять поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.
Потребитель (получатель) финансовых услуг	-	физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; - (в рамках брокерского обслуживания) клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор о брокерском обслуживании.
Предложение финансовых инструментов	-	адресованная определенному лицу или кругу лиц информация, направленная на побуждение к приобретению определенных ценных бумаг и (или) заключению определенных договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, за исключением информации в форме индивидуальной инвестиционной рекомендации.
Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг	-	ответственный сотрудник Банка, осуществляющий контроль за соответствием деятельности Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг требованиям законодательства РФ о рынке ценных бумаг, в том числе нормативных правовых актов федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг, о защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг, о рекламе, а также соблюдением внутренних документов Банка, связанных с его деятельностью на рынке ценных бумаг, назначенный Приказом по Банку и действующий в соответствии с Инструкцией о внутреннем контроле за осуществлением профессиональной деятельности на

		рынке ценных бумаг и должностной инструкцией
Место обслуживания потребителей финансовых услуг (клиентов)	-	место, предназначенное для заключения договоров о брокерском обслуживании, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офисы Банка и (или) сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», личный кабинет клиента на таком сайте, мобильное приложение Банка
Обращение	-	обращение потребителя финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги;
	-	(в рамках брокерского обслуживания) направленная потребителем финансовых услуг Банку-брокеру просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой
Жалоба	-	просьба потребителя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных финансовой организацией, Банком
Сайт Банка	-	официальный сайт Банка в сети Интернет www.dalenabank.ru
Саморегулируемая организация	-	саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров, членом которой является Банк, осуществляющая свою деятельность на основании Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»
Финансовая организация	-	хозяйствующий субъект, оказывающий финансовые услуги, в том числе кредитная организация, профессиональный участник рынка ценных бумаг, организатор торговли, страховая организация, негосударственный пенсионный фонд (НПФ), управляющая компания инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов (ПИФ), НПФ, и другие виды финансовых организаций, определенные Федеральным законом от 26.07.2006 №135-ФЗ «О защите конкуренции»
Финансовая услуга -	-	банковская услуга, услуга на рынке ценных бумаг, услуга, оказываемая Банком как финансовой организацией и связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц;
	-	страховая услуга, услуга по договору лизинга, иная услуга, оказываемая иной финансовой организацией и связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц (в случае реализации Банком на агентской, комиссионной, иной договорной основе финансовых продуктов иных финансовых организаций)
Финансовая услуга *(в рамках профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг)*	-	исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами

Финансовый уполномоченный	-	уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг, осуществляющий досудебное урегулирование споров между потребителями финансовых услуг - физическими лицами и финансовыми организациями в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»
Внутренние стандарты	-	разработанные в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2015 №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» внутренние стандарты СРО, устанавливающие требования к СРО и ее членам
Базовые стандарты	-	утвержденные Банком России документы, устанавливающие требования к членам СРО и регулирующие отношения между членами СРО, между членами СРО и их клиентами, между СРО и ее членами и между СРО и клиентами ее членов в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2015 №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»

Перечень применяемых сокращений

Банк России	-	Центральный банк Российской Федерации
СРО	-	Саморегулируемая организация
СВА	-	Служба внутреннего аудита Банка
СУР	-	Служба управления рисками Банка (комплаенс служба Банка)
СВК	-	Служба внутреннего контроля (комплаенс служба Банка)
Контролер	-	Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг

1. Общие положения

1.1. Настоящая «Политика контроля качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг АО «Банк ДАЛЕНА» (далее – Политика) определяет базовые принципы, в соответствии с которыми Банк реализует предложение клиентам банковских продуктов и финансовых услуг Банка.

1.2. Целью Политики является обеспечение высокого качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг, качества продаж кредитных и некредитных финансовых продуктов Банка, а также с целью предупреждения и исключения в своей деятельности недобросовестного поведения (практики).

1.3. Политика разработана с учетом требований законодательства РФ, нормативных документов, информационных писем и аналитических материалов Банка России, утвержденных Банком России базовых стандартов и внутренних стандартов СРО, в том числе на основании следующих документов:

- Федеральный закон РФ от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»;
- Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»;
- Федеральный закон от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (далее - Федеральный закон о рынке ценных бумаг №39-ФЗ);
- Федеральный закон от 31.07.2020 № 306-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 306-ФЗ);
- Федеральный закон от 13.07.2015 № 223-ФЗ »О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (далее – Федеральный закон о СРО №223-ФЗ);
- Федеральный закон от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Федеральный закон о финансовом уполномоченном №123-ФЗ);
- Инструкция Банка России от 17.06.2014 №154-И «О порядке оценки системы оплаты труда в кредитной организации и порядке направления в кредитную организацию предписания об устранении нарушения в ее системе оплаты труда» (далее – Инструкция Банка России №154-И);
- Базовый стандарт совершения брокером операций на финансовом рынке, утвержденный Банком России 29.09.2022 (протокол №КФНП-37, применяется с 01.07.2023) (далее – Базовый стандарт брокерской деятельности);
- Базовый стандарт совершения депозитарием операций на финансовом рынке, утвержденный Банком России 08.02.2018 (протокол №КФНП-4, применяется с 17.11.2018) (далее – Базовый стандарт депозитарной деятельности);
- Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, утвержденный Банком России 29.12.2022 (протокол №КФНП-49, применяется с 01.12.2019) (далее – Базовый стандарт защиты прав и интересов получателей финансовых услуг);
- Внутренний стандарт НАУФОР «Требования к предоставлению брокерами физическим лицам - получателям финансовых услуг информационных документов о финансовых инструментах»;
- Внутренний стандарт НАУФОР «Требования к взаимодействию с физическими лицами при предложении финансовых инструментов, а также услуг по совершению необеспеченных сделок»;
- Внутренний стандарт НАУФОР «Кодекс деловой этики»;

- «Положение о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме» (утв. решением Совета службы финансового уполномоченного от 12.04.2019, протокол № 4);
- Информационное письмо Банка России от 15.12.2020 ИН-01-59/174 «О недопустимости предложения сложных инвестиционных продуктов неквалифицированным инвесторам»;
- иные документы Банка России и СРО, в том числе информационного и методического характера.

1.4. Настоящая Политика является частью системы корпоративного управления Банка, тесно связана с системой внутреннего контроля Банка, процедурами управления регуляторным риском, правовым риском, риском потери деловой репутации.

1.5. Положения настоящей Политики являются основой для разработки внутренних нормативных или организационно-распорядительных документов Банка по обеспечению качества реализации отдельных видов банковских продуктов и процедур взаимодействия с потребителями финансовых услуг Банка.

1.6. В целях реализации настоящей Политики в Банке разработан и применяется комплекс внутренних нормативных документов, в частности Регламент взаимодействия сотрудников Банка с получателями финансовых услуг, Политика совершения торговых операций за счет Клиентов на лучших условиях, Положение об организации деятельности по обеспечению доступности инвалидов и маломобильных групп населения к оказанию банковских услуг, Порядок рассмотрения Обращений Заявителя и другие.

1.7. В случае принятия новых актов законодательства РФ, нормативных и/или методических документов Банка России и/или СРО по вопросам, отраженным в настоящей Политике, вплоть до утверждения новой редакции Политики, Банк руководствуется требованиями указанных новых документов, а настоящая Политика применяется в части, им не противоречащей.

2. Организации взаимодействия Банка с потребителями (получателями) финансовых услуг

2.1. АО «Банк ДАЛЕНА» в своей деятельности в полном объеме соблюдает требования законодательства, нормативных актов Банка России, утвержденных Банком России Базовых стандартов и Внутренних стандартов СРО (по видам осуществляемой Банком деятельности).

2.2. При организации взаимодействия Банка с потребителями (получателями) финансовых услуг Банк обеспечивает соблюдение следующих основных требований:

2.2.1. Информационное сопровождение продажи финансовых услуг – предоставление потребителям до заключения Договора в местах обслуживания клиентов, в том числе на Сайте Банка:

- полной информации о Банке, об органе, осуществляющем контроль и надзор за деятельностью Банка (Банке России), членстве Банка в СРО;
- информации о лицензиях Банка на осуществление банковской деятельности и осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг,
- информации о перечне осуществляемых Банком операций, реализуемых финансовых услуг, предлагаемых финансовых инструментов, их существенных характеристиках и условиях, взимаемых Банком Тарифах комиссионного вознаграждения;
- информации о рисках, присущих финансовым инструментам определенного вида;
- информации о способах и адресах направления обращений (жалоб) потребителем финансовых услуг Банку, СРО, Банку России;

- информации о способах защиты прав потребителей финансовых услуг, в том числе о возможности досудебного урегулирования споров потребителей финансовых услуг – физических лиц посредством обращения к финансовому уполномоченному в порядке, установленном Федеральным законом о финансовом уполномоченном №123-ФЗ;
- представление иной информации, предусмотренной Базовыми стандартами, внутренним стандартом СРО.

2.2.2. Представление возможности ознакомиться с договорными и иными документами, информацией, ознакомление клиентов с которыми предусмотрено требованиями законодательства, нормативных документов Банка России, Базовыми стандартами, внутренним стандартом СРО.

2.2.3. Высокий уровень консультирования потребителей финансовых услуг (клиентов) о порядке и условиях получения финансовых услуг Банка и дальнейшего взаимодействия между Банком и Клиентом в рамках заключенного(-ых) Договора (-ов).

2.2.4. Организация в местах обслуживания потребителей финансовых услуг Банка приема документов в порядке, объеме и на условиях, установленными в разделе 4 настоящей Политики и внутренними нормативными документами, регламентирующими осуществление отдельных банковских операций, процедур, видов деятельности Банка.

2.2.5. Обеспечение рассмотрения обращений и жалоб Потребителей финансовых услуг в порядке, установленном законодательством, нормативными актами Банка России, базовыми стандартами, внутренними стандартами СРО и внутренними нормативными документами Банка.

2.3. С целью исключения риска осуществления недобросовестной практики в своей деятельности Банк на постоянной основе осуществляет мониторинг информационных писем, информационно-аналитических материалов Банка России по вопросам поведенческого надзора, защиты прав потребителей, о примерах недобросовестной практики в банковской сфере и профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

2.4. При оказании Банком финансовых услуг с использованием продуктов третьих лиц, предоставляемых на агентской, комиссионной и иной договорной основе, Банк обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований настоящей Политики.

2.5. Специфика деятельности Банка не содержит предпосылок для реализации недобросовестной практики в отношении потребителей финансовых услуг – Банк специализируется на предоставлении классических банковских продуктов и услуг, понятных потребителю.

Банк воздерживается от реализации (самостоятельно или через посредников) неквалифицированным инвесторам сложных финансовых продуктов - инвестиционных продуктов, содержащих высокие инвестиционные риски и характеристики которых сложны для понимания неквалифицированными инвесторами, а также комбинированных продуктов, предусматривающих, например, одновременное заключение договора банковского вклада и приобретение от имени и (или) в интересах клиента финансового инструмента. Банк учитывает в своей деятельности рекомендации Банка России по видам финансовых инструментов, предлагаемых квалифицированным и неквалифицированным инвесторам.

Термины «квалифицированные» и «неквалифицированные» инвесторы применяются в настоящей Политике в соответствии с их значениями, установленными Федеральным законом о рынке ценных бумаг №39-ФЗ.

2.6. Создание и распространение рекламных материалов о финансовых услугах Банка, предлагаемых Банком финансовых инструментах, осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 13 марта 2006 года № 38-ФЗ «О рекламе».

3. Принципы взаимодействия Банка с потребителями финансовых услуг

При организации предложения финансовых услуг Банк и банковского обслуживания Клиентов Банк руководствуется следующими принципами:

3.1. Сквозная ответственность органов управления Банка и подразделений Банка за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг Банка в соответствии с настоящей Политикой.

3.2. Соблюдение законных прав и интересов потребителей финансовых услуг (клиентов), обеспечение равного отношения к правам потребителей финансовых услуг (клиентов).

3.3. Систематическое повышение качества работы и профессионализма работников Банка, основанное на регулярном обучении, повышении квалификации работников, применение лучших практик финансового рынка, отказ от использования недобросовестных практик.

3.4. Неукоснительное соблюдение своих обязательств перед потребителями финансовых услуг, взаимодействие с ними на принципах добросовестности, достоверности, полного раскрытия необходимой информации, выполнение поручений Клиентов или иных обязательств перед Клиентами исключительно в интересах Клиентов.

3.5. Предоставление финансовых услуг на основе понятных и доступных потребителям финансовых услуг (без дополнительных издержек на своевременное получение информации) правил и условий их предоставления, включая правила взимания и порядок определения размера взимаемого вознаграждения за предоставляемую услугу, а также иных издержек, связанных с ее предоставлением.

3.6. Исключение агрессивного «навязывания» потребителю финансовых услуг Банка.

3.7. Полное и достоверное раскрытие информации о Банке и деятельности Банка в соответствии с требованиями законодательства, нормативных актов Банка России, Базовых стандартов, Внутренних стандартов СРО.

3.8. Обеспечение защиты интересов потребителей финансовых услуг через соответствие внутренних процедур Банка требованиям законодательства, нормативных актов Банка России, нормативных актов в сфере Финансовых рынков, Базовых стандартов, Внутренних стандартов СРО.

3.9. Осуществление мер, направленных на обеспечение защиты активов Клиентов, на недопущение хищения средств клиентов, защиту от внутреннего и внешнего мошенничества.

3.10. Определение и удовлетворение потребностей клиентов с учетом их ожиданий и финансовых возможностей, надлежащее консультирование потребителей финансовых услуг при предоставлении им финансовых услуг, способствующее повышению их финансовой грамотности, обеспечение соответствия финансовых услуг, предлагаемых клиентам финансовых услуг, их потребностям и знаниям, категории как «квалифицированного» либо «неквалифицированного» инвестора;

3.11. Информирование потребителя финансовых услуг:

- о рисках, связанных с предоставляемой финансовой услугой;
- о видах финансовых услуг, при размещении в которые денежные средства клиента не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

3.12. Регламентирование во внутренних нормативных документах Банка порядка совершения банковских операций и финансовых услуг с целью исключения

применения недобросовестных практик и условий возникновения конфликта интересов.

4. Структура ответственности органов управления и подразделений Банка за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг

4.1. Ответственность за обеспечение высокого качества взаимодействия и недопущение недобросовестных практик в отношение потребителей финансовых услуг (клиентов) Банка определена, исходя из принципа «3-х уровней контроля качества»:

- **1й уровень контроля**

  Подразделения, осуществляющие непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг Банка как на этапе первичного консультирования, так и в процессе дальнейшего банковского обслуживания клиента, несут ответственность за:

  – соблюдение внутренних нормативных документов Банка, регламентирующих процедуры оказания финансовых услуг, Базовых стандартов, внутренних стандартов СРО, нормативных документов Банка России;
  – обеспечение высокого уровня консультирования потребителей финансовых услуг по вопросам, входящих в компетенцию каждого подразделение;
  – наличие в местах обслуживания потребителей финансовых услуг Банка полного и актуального комплекта документов, предназначенного для ознакомления клиентами по каждому виду финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства, нормативных документов Банка России, Базовых стандартов, Внутреннего стандарта СРО, внутренних нормативных документов Банка;
  – оказание содействия в разрешении вопросов и рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг.

- **2й уровень контроля**

  Органы системы внутреннего контроля Банка (СВА, СВК, СУР, Контролер) несут ответственность за соблюдение установленных настоящей Политикой и иными внутренними нормативными документами Банка требований к реализации контрольных процедур (порядку их проведения и периодичности):

  – по оценке качества взаимодействия структурных подразделений и уполномоченных должностных лиц Банка с потребителями финансовых услуг;
  – по оценке достаточности реализуемых мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов.

  Указанные подразделения Банка несут ответственность за соблюдение установленного порядка и периодичности информирования органов управления Банка о результатах указанных контрольных процедур.

- **3й уровень контроля**

  Органы управления Банка (Совет Директоров, Правление, Председатель Правления Банка), несут ответственность за осуществление установленных настоящей Политикой функций, принятие управленческих решений (в том числе по результатам рассмотрения отчетности, представляемой СВА, СВК, СУР, Контролером) направленных на улучшение качества взаимодействия Банка с потребителями финансовых услуг, исключение недобросовестной практики в деятельности Банка, применение мер воздействия к работникам, допустившим существенное нарушение внутренних нормативных документов и процедур при реализации финансовых услуг потребителям, повлекших убытки для Банка, нарушение законодательства и нормативных документов Банка России, в том числе нормативные ограничения по предложению финансовых инструментов неквалифицированным инвесторам.

5. Компетенция органов управления и структурных подразделений Банка в части взаимодействия с потребителями финансовых услуг

5.1. Совет Директоров Банка:

- по результатам рассмотрения отчетности, представляемой СУР, СВА принимает решение о необходимости внесения изменений в настоящую Политику и/или в иные внутренние нормативные документы Банка (отсутствии такой необходимости) с целью улучшения качества взаимодействия Банка с потребителями финансовых услуг;
- учитывает результаты контрольных процедур при определении размера выплат, установленных пунктом 2.1 Инструкции Банка России от 17 июня 2014 года № 154-И «О порядке оценки системы оплаты труда в кредитной организации и порядке направления в кредитную организацию предписания об устранении нарушения в ее системе оплаты труда»;
- принимает меры по снижению рисков, недопущению нарушений законодательства, нормативных актов Банка России, внутренних документов Банка.

5.2. Правление, Председатель Правления Банка:

- обеспечивает условия для эффективной реализации настоящей Политики;
- распределяет полномочия между подразделениями таким образом, чтобы исключить конфликт интересов и условия его возникновения;
- утверждает Политику, изменения к ней, иные внутренние нормативные документы, по обеспечению качества реализации отдельных видов банковских продуктов и процедур взаимодействия с потребителями финансовых услуг Банка (в рамках своей компетенции), осуществляет контроль за их эффективностью;
- при внедрении новых банковских продуктов и финансовых услуг Банка контролирует обеспечение качества взаимодействия с потребителями таких продуктов и услуг, исключение предпосылок для реализации недобросовестной практики;
- учитывает результаты рассмотрения отчетности СВА, СВК, СУР, Контролера при принятии управленческих решений.
- принимает меры по исключению недобросовестной практики в деятельности Банка.

5.3. Служба управления рисками, Служба внутреннего контроля Банка:

- консолидирует информацию о правовом риске, риске потери деловой репутации (в рамках процедур управления операционным риском) и обеспечивает доступ СУР к указанной информации для целей анализа на предмет нарушений настоящей Политики и принятых в соответствии с ней внутренних нормативных документов Банка.
- осуществляет мониторинг актов законодательства, нормативных и методических документов Банка России, СРО с целью своевременного внесения изменения в настоящую Политику, внутренние нормативные документы и процедуры Банка;
- контроль за распределением полномочий подразделений, осуществляющих функции, связанные с принятием рисков и управлением рисками, позволяющий исключить конфликт интересов и условия его возникновения**;**
- включает информацию о результатах деятельности СУР, в т.ч. по вопросам, отраженным в настоящей Политике в отчеты СУР, представляемые в установленном порядке на рассмотрение Совета директоров и исполнительным органам управления Банка.

5.4. Служба внутреннего аудита:

- в рамках осуществления проверок по направлениям деятельности проводит оценку соблюдения положений настоящей Политики, качества взаимодействия с

потребителями финансовых услуг Банка и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик;

- включает информацию о результатах проведенных контрольных процедур, выявленных недостатках и действиях, предпринятых для их устранения в отчеты СВА, представляемые в установленном порядке на рассмотрение Совета директоров и исполнительным органам управления Банка.

5.5. Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг:

- осуществляет контроль соблюдения требований законодательства РФ к профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, выполнение положений Базовых стандартов, Внутренних стандартов СРО в рамках осуществляемого Банком брокерского обслуживания клиентов, предложения финансовых инструментов квалифицированным и неквалифицированным инвесторам;
- включает информацию о результатах вышеуказанного контроля в отчеты Контролера, представляемые в установленном порядке на рассмотрение Совета Директоров и исполнительным органам управления Банка.
- осуществляет мониторинг и анализ информационных писем, информационно-аналитических материалов Банка России, СРО, включающие примеры недобросовестных практик, вопросы поведенческого надзора в банковской сфере, в профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, с целью своевременного информирования органов управления и структурных подразделений Банка и исключении подобных практик в деятельности Банка;
- выявляет регуляторный риск в отношении риска возникновения у Банка убытков из-за несоблюдения законодательства РФ, Базовых стандартов, Внутренних стандартов СРО, а также в результате применения санкций и (или) иных мер воздействия со стороны надзорных органов;
- осуществляет анализ жалоб (обращений, заявлений) получателей финансовых услуг в рамках профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг и анализ соблюдения Банком их прав.

5.6. Казначейство:

- осуществляет взаимодействие с потребителями финансовых услуг (клиентами) Банка в процессе заключения и исполнения договора о брокерском обслуживании в соответствии с требованиями законодательства, нормативных актов Банка России, с учетом информационных писем Банка России, в соответствии с Базовыми стандартами, Внутренними стандартами СРО.

5.7. Депозитарный отдел:

- осуществляет взаимодействие с потребителями финансовых услуг (клиентами) Банка в процессе депозитарного обслуживании в соответствии с требованиями законодательства, нормативных актов Банка России, с учетом информационных писем Банка России, в соответствии с Базовыми стандартами, Внутренними стандартами СРО.

5.8. Подразделения Банка, входящие в состав Управления развития бизнеса (включая Дополнительные офисы), структурные подразделения Банка, осуществляющие в рамках своей деятельности взаимодействие с клиентами Банка:

- осуществляют непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг Банка;
- обеспечивают высокий уровень консультирования потребителей финансовых услуг Банка по вопросам, входящим в компетенцию соответствующего подразделения Банка;
- в соответствии с потребностями Клиента способствуют получению им полной и достоверной информации о финансовых услугах Банка, порядке и условиях их

получения, при необходимости с привлечением для консультирования Клиента работников других подразделений Банка;

- обеспечивают соблюдение внутренних нормативных документов Банка, требований законодательства, нормативных актов Банка России, регламентирующих порядок осуществления банковских операций, финансовых услуг Банка, входящих в компетенцию соответствующего подразделения Банка, в том числе по наличию в местах обслуживания потребителей финансовых услуг (клиентов) информации и документов Банка, предназначенных для ознакомления потребителей финансовых услуг (клиентов).

6. Организация приема и рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг

6.1. Порядок приема и рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, касающихся осуществления Банком профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, регламентированы Порядком предъявления претензий и разрешения споров в соответствии с пунктом 31 Условий предоставления брокерских услуг и Порядком рассмотрения обращений, запросов и жалоб Депонентов в соответствии с разделом 17 Условий осуществления депозитарной деятельности.

7. Организация проведения контрольных процедур и представления информации о результатах органам управления Банка

7.1. Контрольные процедуры по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг, достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик осуществляются органами системы внутреннего контроля Банка:

Службой внутреннего аудита - в рамках осуществления проверок по направлениям деятельности в соответствии с планом проверок, утвержденным Советом директоров Банка на очередной календарный год, в соответствии с Положением о системе внутреннего аудита АО «Банк ДАЛЕНА».

Объектом контроля является:

- соблюдение требований законодательства, нормативных документов Банка России, Базовых стандартов, внутренних стандартов СРО, внутренних нормативных документов Банка по проверяемому СВА направлению деятельности Банка, в том числе наличие в местах обслуживания клиентов информации и документов, предназначенных для ознакомления клиентов (если такие требования установлены);
- анализ процедур оказания финансовых услуг на предмет наличия в них предпосылок для реализации недобросовестных практик на основании публикуемых Банком России примеров недобросовестной практики.

Информация об осуществлении указанных контрольных процедур и их результатах включается в Акты проверок СВА по направлениям деятельности Банка, представляемых на рассмотрение Совету Директоров в порядке и с периодичностью, установленной в вышеуказанных внутренних нормативных документах Банка.

Службой управления рисками/ Службой внутреннего контрля (комплаенс службы Банка) – в рамках осуществляемого мониторинга регуляторного риска, в том числе в процессе взаимодействия Банка со Службой финансового уполномоченного согласно Федеральному закону о финансовом уполномоченном №123-ФЗ, в соответствии с Положением о Службе управления рисками и Положением о Службе внутреннего контроля.

Объектом контроля является:

- установление фактов или предпосылок для нарушения прав клиентов либо обязанностей Банка, предусмотренных требованиями законодательства,

нормативных документов Банка России, Базовых стандартов, внутренних стандартов СРО, оценка уровня регуляторного риска.

- выявление событий регуляторного риска, связанных с нарушением прав и интересов потребителей финансовых услуг, на основании информации, получаемой от подразделений Банка в рамках сбора информации для оценки рисков в соответствии с установленными внутренними нормативными документами процедурами.

Информация об осуществлении указанных контрольных процедур и их результатах включается в Отчеты Службы, представляемые Совету директоров, Председателю Правления, Правлению Банка в порядке и с периодичностью, установленной во внутренних нормативных документах Банка.

Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг - в отношении брокерского и депозитарного обслуживания клиентов в соответствии с требованиями внутренних нормативных документов Банка, регламентирующих вопросы осуществления внутреннего контроля профессионального участника рынка ценных бумаг, должностной инструкцией Контролера.

Объектом контроля является:

- соблюдение требований законодательства РФ, нормативных документов Банка России к профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;
- выполнение требований Базовых стандартов, Внутренних стандартов СРО в рамках осуществляемого Банком брокерского и депозитарного обслуживания клиентов, оценка регуляторного риска;
- соблюдение рекомендаций Банка России и нормативных ограничений (при их наличии) по видам финансовых инструментов, предназначенных для инвестирования квалифицированным и неквалифицированным инвесторам;
- контроль отсутствия предпосылок для реализации недобросовестных практик в рамках брокерского и депозитарного обслуживания на основании публикуемых Банком России примеров недобросовестной практики.

Информация об осуществлении указанных контрольных процедур и их результатах включается в Отчет Контролера, представляемого Председателю Правления Банка и исполнительным органам управления Банка в порядке и периодичностью, установленной во внутренних нормативных документах Банка.

Контроль качества взаимодействия Банка с потребителями финансовых услуг, достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик, может осуществляться иными органами системы внутреннего контроля Банка в рамках возложенных на них функций в соответствии с внутренними нормативными документами Банка.

7.2. В случае выявления нарушений внутренних правил и процедур Банка при реализации финансовых услуг потребителям, в том числе относящимся к категории неквалифицированных инвесторов, руководители подразделений, указанных в п. 5.1. настоящей Политики, незамедлительно доводят соответствующую информацию до органов управления Банка.

7.3. По результатам рассмотрения информации, указанной в настоящем разделе Политики, Советом директоров, исполнительными органами Банка, органами управления (в рамках своей компетенции) могут быть приняты следующие управленческие решения:

- Поручение органам системы внутреннего контроля Банка разработки мер по усилению контроля за соблюдением требований законодательства, нормативных документов Банка России, Базовых стандартов, внутренних стандартов, внутренних нормативных документов по определенному направлению деятельности Банка.

- Применение мер воздействия к работникам Банка, допустившим существенные нарушения внутренних правил и процедур Банка при реализации финансовых услуг потребителям.
- Решение о пересмотре настоящей Политики, внесении изменений во внутренние нормативные документы и процедуры Банка с целью улучшения качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и реализации указанных мероприятий в установленные сроки.

7.4. Принятые Советом Директоров решения доводятся до сведения исполнительных органов управления Банка.

8. Применение мер ответственности

8.1. В отношении работников Банка, допустившим нарушения внутренних нормативных документов и процедур при реализации финансовых услуг потребителям, в том числе относящимся к категории неквалифицированных инвесторов, повлекших убытки для Банка, вынесение Банку замечаний, предписаний, иных мер воздействия со стороны Банка России, СРО, иных контролирующих государственных органов за нарушение требований законодательства, нормативных документов Банка России, Базовых стандартов, внутренних стандартов СРО, по решению уполномоченного органа управления Банка могут быть применены меры воздействия, предусмотренные Трудовым кодексом РФ, Правилами внутреннего трудового распорядка, Положениями о структурных подразделениях Банка, должностной инструкций виновного работника.

8.2. Результаты рассмотрения органами управления Банка отчетности, указанной в разделе 5 настоящей Политики, учитываются при определении размеров компенсационных и стимулирующих выплат, связанных с результатами деятельности (далее - нефиксированная часть оплаты труда, п.2.1 Инструкции Банка России от 17.06.2014 №154-И) членам исполнительных органов Банка, иным работникам, принимающим риски, работникам подразделений, осуществляющих внутренний контроль и управление рисками.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Политика контроля качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг АО «Банк ДАЛЕНА»

Должность/ФИО	Наличие замечаний	Подпись/дата
Председатель Правления Васильева О.С.		
Контролер профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг Кокорева О.Р.		
Руководитель Службы управления рисками Сосёнушкина И.В.		
Начальник Отдела брокерской и дилерской деятельности Дьяченко О.В.		
Главный юрисконсульт Юридического отдела Андреева Е.А.		