

«УТВЕРЖДЕНО»

Советом директоров

ПАО КБ «САММИТ БАНК»

Протокол № 12

от « 9 » февраля 2021 г.

Председатель Совета директоров




Ю.В. Игнатенко

СТАНДАРТ

ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ

ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ И УСЛУГ

ПАО КБ «САММИТ БАНК»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Введение

Настоящий Стандарт устанавливает требования, которым ПАО КБ "САММИТ БАНК" должен руководствоваться в процессе осуществления деятельности по продаже финансовых продуктов и оказания финансовых услуг.

Текст Стандарта доводится до сведения получателей финансовых услуг (продуктов) и иных заинтересованных лиц посредством его размещения в местах обслуживания клиентов (операционных залах) и на официальном сайте Банка www.kbsammit.ru в доступном для потребителя месте.

Статья 2. Сфера применения Стандарта

Стандарт применяется всеми работниками Банка, которые непосредственно осуществляют предложение и реализацию финансовых инструментов и услуг, а также работниками, которые при исполнении ими трудовых обязанностей осуществляют взаимодействие с клиентами Банка.

Стандарт действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России.

Статья 3. Термины и определения

Для целей настоящего Стандарта используются следующие термины и определения:

Банк – Публичное акционерное общество коммерческий банк «САММИТ БАНК».

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

Мисселинг - недобросовестная практика продаж потребителям финансовых продуктов (услуг) в части непредоставления полной, прозрачной и ясной информации о характере финансовой услуги и условиях финансового продукта, а также о

сопутствующих им рисках, их стоимости и иных существенных условиях.

Обращение - направленное в Банк получателем услуги, либо его представителем (правопреемником) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа, заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания ему финансовых услуг (продуктов).

Получатель услуг (продуктов) – физическое, юридическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), обратившееся в Банк с намерением приобрести услугу (продукт), получившее или получающее финансовую услугу (продукт).

Финансовая услуга (продукт) - любой финансовый продукт или финансовая услуга, реализуемая Банком получателю услуги (продуктов) в соответствии с требованиями действующего законодательства, уставными документами и имеющейся лицензией.

Статья 4. Цели Стандарта

Стандартом предусмотрены единые правила продажи Банком финансовых услуг (продуктов).

Настоящий Стандарт принят в целях:

- предупреждения мисселинга и иных недобросовестных практик взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг (продуктов);
- повышения качества финансовых услуг (продуктов) Банка;
- обеспечения информационной открытости Банка на финансовом рынке Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей услуг о деятельности Банка и содержании финансовых услуг (продуктов);
- обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг (продуктов);
- формирования и поддержания положительного имиджа Банка среди участников финансового рынка, обеспечения доверия населения к Банку в частности и банковской системе Российской Федерации в целом.

Статья 5. Финансовые услуги (продукты), продажи которых регулируются

настоящим Стандартом

1. Требования настоящего Стандарта распространяются на действия Банка по продаже своих финансовых услуг (продуктов).

II. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОМ ИНФОРМАЦИИ О ФИНАНСОВОЙ УСЛУГЕ ПОЛУЧАТЕЛЮ УСЛУГИ

Статья 6. Принципы раскрытия Банком информации о финансовой услуге (продукте)

Информация о финансовой услуге (продукте) должна быть:

- **достоверной**, т.е. соответствовать действующим условиям финансовой услуги (продукта) на дату ее предоставления Банком получателю услуги;
- **полной**, т.е. содержать всю необходимую информацию о финансовой услуге, которую Банк должен предоставить получателю услуги (продукта) в соответствии с требованиями Банка, действующего законодательства и нормативных актов Банка России;
- **достаточной**, т.е. позволяющей получателю услуги (продукта) оценить, является ли предложенная для него финансовая услуга подходящей, исходя из его потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей финансовой услуги, результаты которой он получит, включая последствия неисполнения обязательств сторонами;
- **четкой**, не содержать двусмысленных выражений;
- **понятной** для получателя услуги, т.е. содержащей соответствующие пояснения в случае использования в тексте, предоставляемом получателю услуги, специальной финансовой терминологии, допускающей искажения смысла информации или иным образом допускающее неоднозначное толкование свойств финансовых услуг;
- **доступной**, т.е. обеспечивающей недискриминационный характер доступа к информации получателей услуг (продуктов) на равных правах и в равном объеме, а также в форме, предусмотренной действующим законодательством

Российской Федерации и нормативными актами Банка России;

- **бесплатной**, т.е. предоставляться без взимания платы.

Не допускается предоставление получателю услуги информации, не соответствующей указанным требованиям, а также ложной и искаженной.

Не допускается требование совершения дополнительных действий от получателя услуги при получении информации о финансовой услуге (продукте), не предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

Статья 7. Порядок предоставления информации Банком получателю услуги о финансовой услуге (продукте)

1. В зависимости от этапа предоставления информации, а также с учетом вида финансовой услуги, информация о финансовой услуге (продукте) предоставляется получателю услуги путем размещения на официальном сайте Банка, на бумажном носителе, а также устно.

Информация о финансовой услуге (продукте) может предоставляться одновременно несколькими способами.

2. Информация, предоставляемая Банком о финансовой услуге (продукте), при заключении договора должна быть изложена:

- на русском языке;
- хорошо читаемым шрифтом;
- все блоки информации должны предоставляться с одинаковой степенью доступности для понимания.

3. Официальный сайт Банка (www.kbsammit.ru) имеет понятный интерфейс, позволяющий в доступной форме определить местонахождение каждой страницы официального сайта в этой структуре.

Информация, размещаемая на официальном сайте Банка, отвечает следующим требованиям:

- быть доступной круглосуточно получателю услуги;
- не быть зашифрованной и защищенной от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовой услуги с ее

содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение.

Банк обеспечивает наличие специальной версии официального сайта для слабовидящих.

Статья 8. Основные принципы взаимодействия Банком с получателями услуг

1. Основным принципом взаимодействия Банком с получателями услуг является принцип недопущения недобросовестных практик продаж финансовых продуктов.

2. При реализации финансовых услуг Банк должен действовать честно, добросовестно, разумно и профессионально.

3. В соответствии с принципом информационной доступности получатели услуг надлежащим образом информируются о существенных условиях приобретаемого финансового продукта (услуги).

4. В целях обеспечения принципа справедливой конкуренции, предусматривающего наличие у получателей услуг возможности сравнивать цены и иные существенные условия приобретаемых финансовых услуг (продуктов) Банк не препятствует информированию получателей услуг обо всех существенных условиях и особенностях приобретаемых ими финансовых услуг (продуктов).

5. В соответствии с принципом территориальной доступности Банк гарантирует получателям услуг качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места их нахождения (проживания).

6. Получателям услуг гарантируется объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб получателей в сроки, установленные действующим законодательством, нормативными актами Банка России и внутренними документами Банка.

7. Взаимодействие с получателем услуг осуществляется Банком на основании принципа защиты персональных данных, согласно которому полученная от

получателей услуг информация не подлежит разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

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

Статья 9. Основные правила взаимодействия Банка с получателями услуг при реализации финансовых услуг (продуктов)

1. В рамках реализации своих услуг (продуктов) Банк должен обеспечивать доведение до получателя услуг информации о содержании, существенных условиях, правовых особенностях и прочих аспектах реализуемых ему услуг.

2. Заключаемые с получателями услуг договоры не должны содержать положений, в соответствии с которыми предоставление финансовых услуг (продуктов) поставлено в зависимость от заключения иных договоров с Банком, не являющихся для получателя необходимыми.

Статья 10. Недопустимость применения в отношении получателя услуг мисселинга и иных недобросовестных практик

В рамках взаимодействия с получателями услуг Банк исключает возможность применения в отношении потребителя услуг мисселинга, а также любых недобросовестных практик, в том числе:

1) сокрытие информации или предоставление недостоверной, неактуальной информации, совершение сделки без требующегося в силу законодательства или внутренних документов Банка одобрения соответствующих органов Банка, уклонение от передачи потребителю необходимых документов, совершение сделки, не отвечающей интересам потребителя;

2) совершение сделки на невыгодных условиях, то есть сделки, цена и (или) иные условия которой существенно в худшую сторону для потребителя отличаются от цены и (или) иных условий, на которых в сравнимых обстоятельствах совершаются аналогичные сделки;

3) совершение неразумных действий, в том числе заключение договоров без учета известной Банку информации, имеющей значение в данной ситуации, непринятие мер, направленных на получение необходимой и достаточной для деловой практики при сходных обстоятельствах информации, либо совершение сделки без соблюдения требующихся или принятых в Банке внутренних процедур для совершения аналогичных сделок;

4) убеждение получателя услуг в необходимости и (или) целесообразности заключения договоров или использования платных услуг третьих лиц, либо подписания потребителем услуг дополнительных документов или договоров, которые не являются необходимым элементом приобретаемой финансовой услуги (продукта);

5) введение получателя услуг в заблуждение относительно сущности приобретаемого финансового продукта (услуги), его особенностей и присущих данному продукту рисков, а именно:

- предложение получателю услуг самостоятельно осуществлять поиск необходимой информации и стандартных форм документации, в том числе путем обращения к различным сайтам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- воспрепятствование в реализации получателем услуг права на отказ от приобретения дополнительных продуктов или услуг, в том числе путем формирования негативных прогнозов относительно невозможности заключения с Банком гражданско-правовых договоров в будущем;

- совершение в отношении получателя каких-либо действий, направленных на заключение, изменение или расторжение гражданско-правовых договоров с их участием без соответствующего волеизъявления самого получателя услуг.

Статья 11. Требования к сотрудникам Банка, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями услуг

1. В рамках реализации финансовых услуг (продуктов) сотрудники Банка применяют следующие стандарты обслуживания получателей услуг:

- знание реализуемых финансовых услуг (продуктов), готовность предоставить получателю услуг исчерпывающую консультацию по любому из реализуемых

данным сотрудником финансовых продуктов (услуг) или оперативное привлечение других сотрудников, реализующих иные интересуемые получателя финансовые продукты (услуги) ;

-умение гармонично сочетать в своей работе стандарты качественного обслуживания получателей услуг и умение ориентироваться в нестандартной ситуации, гибкость и терпение в общении с получателем услуг, индивидуальный подход;

-открытое и доброжелательное общение с получателем услуг, направленное на эффективную продажу финансовой услуги (продукта).

2. При взаимодействии с получателем сотрудник Банка обязан:

- оперативно и качественно обслуживать получателя услуг;

- общаться с получателем услуг предупредительно, тактично, вежливо, доброжелательно, спокойно, стремиться обеспечить для него максимальный эмоциональный комфорт;

- уважать точку зрения получателя услуг вне зависимости от того, разделяет он ее или нет, не навязывать получателю услуг своей точки зрения, игнорировать его просьбы, вопросы и высказывания;

- использовать сложные профессиональные термины в меру и только в тех случаях, когда сотрудник будет уверен в том, что получатель услуг понимает его, разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и терминологию;

- перепроверять правильность понимания получателем услуг сказанного в случае, если у сотрудника нет полной уверенности в том, что получатель услуг его правильно понял, предлагать получателю услуг связаться с ним позднее с указанием даты и времени, либо предложить альтернативный способ получения информации, если для разрешения проблемы получателя услуг требуется дополнительное время;

- приглашать для продолжения беседы с потребителем услуг другого компетентного специалиста Банка в случае, если задаваемые получателем услуг вопросы выходят за пределы компетенции сотрудника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателем услуг.

- При возникновении конфликтной ситуации сотрудник должен проявить эмоционально-психологическую устойчивость, принимать все возможные меры к ее

разрешению и (или) недопущению.

- При взаимодействии с людьми с инвалидностью, категорий маломобильных групп населения и пожилого населения: использовать положения Регламента «Обеспечения доступности объектов и услуг ПАО КБ "САММИТ БАНК" для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения» «Правила оказания помощи инвалидам при преодолении ими барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами, в том числе правила работы с сопровождающими указанных граждан лиц в ПАО КБ "САММИТ БАНК"».

Статья 12. Порядок работы Банка с обращениями получателей финансовых услуг (продуктов)

1. Банк в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», размещает для получателей услуг информацию о порядке направления и рассмотрения их обращений (в том числе - заявлений и жалоб).

2. При рассмотрении обращений Банк руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателей услуг о получении Банком их обращений (если такое информирование запрошено получателем услуги), оперативное, обоснованное принятие решения по обозначенной получателем услуг проблеме.

3. Деловая переписка Банка с получателем услуг осуществляется посредством почтовой связи, электронной почты, иными способами в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и внутренними стандартами документооборота в зависимости от выбранного получателем услуг способа.

4. Поступившие обращения получателей услуг подлежат обязательной регистрации в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации и Инструкцией по делопроизводству и документированию управленческой деятельности в ПАО КБ «САММИТ БАНК».

5. Банк информирует получателя услуг о поступлении его обращения, если

такое информирование запрошено получателем услуги.

6. Банк обязан принять решение по полученному им обращению. Если ответственное за обращение лицо полагает, что обращение должно быть удовлетворено, и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит ответ получателю услуг, в котором приводятся объяснения, какие действия принимаются Банком по обращению и какие действия должен принять получатель услуги (если они необходимы).

7. Если ответственное за обращение лицо полагает, что обращение не может быть удовлетворено, и имеются полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит мотивированный ответ с указаниями причин отказа.

8. Ответ на обращение получателя услуг Банк направляет по предоставленному им адресу, либо вручает получателю услуг лично в офисе Банка, либо направляет иным способом в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и внутренними стандартами документооборота Банка в зависимости от выбранного получателем услуг способа.

9. Ответ на запрос получателя услуг рекомендуется составлять из двух частей:

1) описательной части, в которой указывается краткое содержание полученного обращения, а также приводятся факты, причины, основания и цели составления документа, при необходимости в данной части устанавливается взаимосвязь с нормативной документацией по данному вопросу;

2) результативной части, содержащей непосредственный ответ на полученный запрос либо решение по обращению получателя услуги.

10. Ответ получателю услуг не должен содержать сведений, отражающих внутренние, в том числе организационные, проблемы Банка (отсутствие финансовых средств, кадров и прочее), неконкретные и неопределенные сроки, либо сроки решения проблем получателя услуг, превышающие нормативную длительность разрешения его вопроса.

11. Ответ подписывается должностным лицом Банка, имеющим соответствующие полномочия, подпись должна идентифицировать сотрудника (ФИО, должность, подразделение) и содержать данные об альтернативных каналах связи (телефон, адрес корпоративной электронной почты).

III. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Стандарт утверждается Советом директоров Банка.

Все работники Банка должны быть ознакомлены с утвержденным Стандартом.

Положения настоящего Стандарта носят обязательный характер для всех работников Банка, которые непосредственно осуществляют предложение и реализацию финансовых инструментов и услуг, а также работниками, которые при исполнении ими трудовых обязанностей осуществляют взаимодействие с клиентами Банка-получателями финансовых услуг (продуктов).

Нарушение работниками Банка положений настоящего Стандарта может явиться основанием для привлечения к дисциплинарной ответственности и иным видам правовой ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Стандарт, а также любые изменения и дополнения к нему вступают в силу с момента утверждения их Советом директоров Банка или с даты, указанной в решении Совета директоров при его (их) утверждении.