



УТВЕРЖДЕНО  
Решением Совета директоров  
АО КБ «Солидарность»  
от «14» марта 2022 г.  
(Протокол № 05/2022 от 14.03.2022 г.)

**Стандарт предложения и реализации  
финансовых инструментов, продуктов и услуг  
АО КБ «Солидарность»**

г. Самара, 2022 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения .....	3
2. Термины и определения.....	3
3. Правила предоставления информации получателям финансовых услуг.....	5
4. Взаимодействие работников Банка с получателями финансовых услуг.....	6
5. Ответственность и контроль.....	8
6. Способы защиты прав получателей финансовых услуг.....	9
7. Рассмотрение Банком обращений (жалоб) получателей финансовых услуг.....	10
8. Реализация права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров.....	12
9. Меры по отношению к работникам Банка, допустившим нарушение внутренних правил и процедур Банка при реализации финансовых услуг.....	12
10. Заключительные положения.....	13

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт предложения и реализации финансовых инструментов, продуктов и услуг АО КБ «Солидарность» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, положениями базовых стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, в целях:

- обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг;
- предупреждения недобросовестных практик взаимодействия с получателями финансовых услуг;
- улучшения качества взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг, в том числе не являющимися квалифицированными инвесторами, качества продаж финансовых инструментов, продуктов и услуг;
- повышения информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Банка и о содержании его финансовых услуг в частности;
- формирования и поддержания положительного имиджа Банка, обеспечения доверия населения к банковской системе Российской Федерации в целом.

1.2. Настоящий Стандарт устанавливает требования и правила, которыми должны руководствоваться органы управления Банка и его работники, осуществляющие взаимодействие с клиентами - получателями финансовых услуг в процессе осуществления деятельности по предложению и реализации финансовых инструментов, продуктов и услуг Банка.

1.3. Порядок взаимодействия с клиентами - получателями финансовых услуг в рамках осуществления Банком профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг предусмотрен «Правилами взаимодействия с получателями финансовых услуг в рамках осуществления брокерской деятельности АО КБ «Солидарность», разработанными в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов инвесторов (для брокеров).

1.4. Стандарт носит открытый характер и размещается на официальном Сайте Банка для ознакомления неограниченного круга лиц.

1.5. Во всем ином, что не предусмотрено настоящим Стандартом, Банк при оказании финансовых услуг руководствуется правилами и условиями оказания Банком тех или иных видов услуг, действующим законодательством Российской Федерации и требованиями нормативно - правовых актов Банка России, иных уполномоченных органов Российской Федерации.

## 2. Термины и определения

2.1. Для целей настоящего Стандарта используются следующие термины и определения:

**Банк** – Акционерное общество коммерческий банк «Солидарность» (сокращенное наименование: АО КБ «Солидарность»), оказывающий финансовые услуги на основании выданных Банком России лицензий;

**Брокер** – АО КБ «Солидарность», осуществляющий брокерскую деятельность на основании выданной Банком России лицензии на осуществление брокерской

деятельности<sup>1</sup>;

**Базовый стандарт защиты прав и интересов инвесторов (для брокеров)** - "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 (Протокол № КФНП-39 от 20 декабря 2018 г.);

**жалоба** – письменное (на бумажном носителе или в виде электронного документа) либо устное обращение получателя финансовых услуг по поводу качества обслуживания в Банке, и/или возникновении спорных ситуаций, связанных с предоставлением продуктов/оказанием услуг Банка, о восстановлении или защите его прав или интересов, в том числе сообщение о выявленном факте (подозрении) коррупции либо недобросовестного или неэтичного поведения;

**Контролер ПУРЦБ** – Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг - ответственный работник Банка, осуществляющий контроль за соответствием деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг требованиям законодательства Российской Федерации (далее - РФ) о рынке ценных бумаг, в том числе нормативных актов Банка России, действующих нормативных правовых актов федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг, законодательства РФ о защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг, законодательства РФ о рекламе, а также соблюдением внутренних документов профессионального участника, связанных с его деятельностью на рынке ценных бумаг;

**место обслуживания получателей финансовых услуг** – место, предназначенное для оказания финансовых услуг, заключения договоров оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Банка и (или) официальный сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", личный кабинет клиента на Сайте Банка, мобильное приложение Банка.

**НАУФОР** – Национальная ассоциация участников фондового рынка<sup>2</sup> - крупнейшая российская саморегулируемая организация профессиональных участников рынка ценных бумаг;

**обращение** – просьба, предложение либо заявление, касающиеся оказания финансовой услуги Банка, направленное получателем финансовых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа Банку, но не являющиеся жалобой;

**получатель финансовых услуг** – лицо (юридическое или физическое), обратившееся в Банк с намерением заключить договор оказания финансовых услуг, либо лицо, заключившее с Банком договор оказания финансовых услуг, либо лицо, получившее финансовую услугу Банка;

**Сайт Банка** – официальный сайт Банка [www.solid.ru](http://www.solid.ru) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

**СМЭВ** – система межведомственного электронного взаимодействия.

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

**Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг** – независимое должностное лицо, назначаемое на основании Федерального закона от 04 июня 2018 года № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" (далее - Федеральный закон № 123-ФЗ), которое осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами, позволяя

<sup>1</sup> Лицензия на осуществление брокерской деятельности № 036-02782-100000, выданная Федеральной комиссией по рынку ценных бумаг Российской Федерации (ФКЦБ) 16.11.2000г

<sup>2</sup> НАУФОР-СРО, членом которой является Банк.

избежать обращения в судебные органы, осуществляющее иные функции, предусмотренные Федеральным законом N 123-ФЗ;

**финансовая услуга** – любой банковский финансовый продукт, банковская услуга, услуга на рынке ценных бумаг, иная финансовая услуга, оказываемые и реализуемые Банком для клиентов - получателей финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, нормативных актов иных уполномоченных органов Российской Федерации.

### **3. Правила предоставления информации получателям финансовых услуг**

3.1. В местах обслуживания клиентов Банка - получателей финансовых услуг на информационных стендах офисов Банка, в доступном для ознакомления клиентов месте, (а также посредством размещения гиперссылок на Сайте Банка, в личном кабинете клиента либо мобильном приложении Банка) Банк предоставляет получателям финансовых услуг следующую информацию, подлежащую раскрытию при оказании финансовых услуг (далее - информация):

- о полном и сокращенном наименовании Банка;
- о номерах и датах выдачи лицензий Банка;
- об адресах обслуживающих клиентов офисов Банка, о контактном телефоне Банка, об адресе официального Сайта Банка;
- о перечне осуществляемых Банком видов деятельности, финансовых услуг и банковских продуктов;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка (с указанием ссылки на его официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и официальный адрес);
- текст Стандарта, включающий информацию о способах защиты прав получателей финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о праве получателя финансовой услуги при возникновении спорных ситуаций направить жалобу (обращение) в Банк, Уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг, в Банк России и (или) в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
- о полномочиях работников Банка действовать от имени Банка;
- о порядке получения финансовой услуги, в том числе о документах, связанных с оказанием финансовой услуги;
- о праве получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации, указанной в настоящем пункте;
- информацию, предусмотренную Указанием Банка России от 28.12.2015 г. № 3921-У «О составе, объеме, порядке и сроках раскрытия информации профессиональными участниками рынка ценных бумаг»;
- информацию, предусмотренную положениями базовых стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц, утвержденных Банком России;
- иную информацию, доведение которой до сведения получателя финансовых услуг предусмотрено законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России.

3.2. Информация доводится Банком до получателей финансовых услуг в соответствии со следующими принципами:

- добросовестности, честности, достоверности и полноты сообщаемых сведений;

- на равных правах и в равном объеме для всех получателей и потенциальных получателей финансовых услуг до заключения договора оказания финансовых услуг;
- без дополнительных затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, со стороны получателей финансовых услуг;
- актуальности информации на дату предоставления финансовой услуги в соответствии с обстоятельствами, заявленными получателем финансовых услуг и влияющими на условия договора оказания финансовых услуг;
- в случае предоставления информации на бумажном носителе – с использованием хорошо читаемого шрифта;
- достаточности информации, позволяющей получателю финансовой услуги оценить, является ли предложенная ему финансовая услуга подходящей ему исходя из его потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей финансовой услуги.

3.3. Информация доводится до получателя финансовых услуг в устной или письменной форме на физических и (или) электронных носителях, в том числе посредством размещения на Сайте Банка, а также в мобильном приложении Банка, в личном кабинете получателя финансовых услуг (при наличии). Размещение данной информации на Сайте Банка не исключает предоставление получателю финансовых услуг указанной информации по его запросу в удобной для него форме при личном взаимодействии с работником Банка.

3.4. Информация, размещенная на Сайте Банка, должна быть круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения на Сайте Банка профилактических работ, во время которых Сайт Банка не доступен для посещения.

3.5. Информация должна быть доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

3.6. При предоставлении информации должны учитываться индивидуальные особенности получателя финансовых услуг, в том числе наличие нарушений зрения, слуха и (или) речи, если Банк был уведомлен о таких особенностях. Банк организует возможность взаимодействия с получателями финансовых услуг - людьми с инвалидностью, с ограниченными возможностями, маломобильными гражданами, пожилыми гражданами с учетом требований законодательства Российской Федерации, рекомендаций Банка России в сфере социальной защиты инвалидов и маломобильных групп населения, а также в соответствии с внутренними документами Банка, регламентирующими порядок такого взаимодействия. Перечень необходимых действий Банка по обеспечению доступа лица с ограниченными возможностями и маломобильного гражданина к финансовым услугам Банка уточняется непосредственно у данного лица после получения запроса о предоставлении необходимой ему услуги Банка. Банк осуществляет приоритетное обслуживание лиц с ограниченными возможностями и маломобильных граждан, не препятствует присутствию сопровождающего их лица, при наличии согласия лица с ограниченными возможностями/маломобильного гражданина.

#### **4. Взаимодействие работников Банка с получателями финансовых услуг**

##### **4.1. Способы взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг.**

Банк обеспечивает возможность взаимодействия с получателем финансовых услуг способами, предусмотренными правилами и условиями Банка об оказании тех или иных видов финансовых услуг, а также договором оказания финансовых услуг.

4.2. **Правила взаимодействия работников Банка с получателями финансовых услуг при заключении, изменении и расторжении договоров оказания финансовых услуг.**

4.2.1. Банк своевременно (до заключения соответствующего договора)

предоставляет потребителю финансовых услуг необходимую и достоверную информацию о финансовых услугах, обеспечивающую возможность их свободного и правильного выбора, исключающего возникновение у потребителя финансовой услуги какого-либо сомнения относительно потребительских свойств и характеристик услуги, банковского продукта, правил и условий их эффективного использования.

4.2.2. Работник Банка обязан проинформировать получателя финансовых услуг о способах и порядке заключения с Банком договора оказания финансовых услуг с соблюдением правил раздела 2 настоящего Стандарта.

4.2.3. При заключении договора оказания финансовых услуг работник Банка обязан убедиться в том, что получателю финансовых услуг понятны условия этого договора, последствия нарушений обязательств по договору (включая ограничения, связанные с досрочным отказом от договора оказания финансовых услуг и пр.).

4.2.4. Банк вправе осуществлять аудио- и (или) видеозапись взаимодействия с получателем финансовых услуг при наличии его согласия.

4.2.5. Работникам Банка запрещается:

- ставить заключение договора оказания финансовых услуг по одному виду финансовой услуги в зависимость от наличия (заключения) договоров оказания иных видов финансовых услуг;

- дискриминация получателей финансовых услуг при заключении договора оказания финансовых услуг. Не является дискриминацией определение условий конкретного договора оказания финансовых услуг с учетом степени финансового риска.

4.2.6. В случае расторжения договора оказания финансовой услуги или отказа получателя финансовой услуги от исполнения договора Банк обязан принять заявление получателя финансовой услуги о таком намерении и осуществить все необходимые действия в соответствии с условиями договора, требованиями законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, внутренних документов и регламентов Банка.

4.3. **Требования к работникам** Банка, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также порядок проведения обучения и проверки квалификации работников Банка:

4.3.1. Работники Банка, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обязаны:

- владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором, должностной инструкцией и внутренними документами Банка, регламентирующими предоставление банковских продуктов и услуг Банка, а также уметь в доступной форме предоставить получателю финансовых услуг необходимую ему для выбора финансовой услуги информацию;

- оперативно и качественно обслуживать получателя финансовых услуг, общаться с ним грамотно, тактично, вежливо, доброжелательно;

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

- разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и профессиональные термины;

- предпринимать меры к недопущению конфликтных ситуаций с получателем финансовых услуг.

4.3.2. Банк проводит регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

В качестве методов проведения обучения могут использоваться очные

лекции, тренинги, семинары, дистанционные методы обучения, в том числе с применением интернет-технологий, обучение методом самообразования с использованием специализированных обучающих материалов.

Ответственность за целенаправленное и планомерное осуществление политики Банка в области обучения работников, в том числе осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, возлагается на Управление по работе с персоналом Банка, в части обучения в области обслуживания физических лиц – на Управление поддержки продаж Департамента розничного бизнеса Банка, в части обучения в области деятельности на финансовом рынке – на Контролера ПУРЦБ.

Обучение осуществляется Банком в соответствии с Порядком профессионального развития работников АО КБ «Солидарность», предусматривающим в том числе:

- порядок проведения обучения работников Банка;
- требования к периодичности прохождения обучающих мероприятий работниками Банка, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;
- порядок проведения проверок квалификации работников Банка, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы.

Проверка уровня знаний работников Банка может проводиться в виде тестирования либо собеседования. Результаты проверки фиксируются. При выявлении у работника Банка, осуществляющего взаимодействие с получателями финансовых услуг, недостаточного уровня знаний (квалификации) данная информация доводится до его непосредственного руководителя в целях принятия мер, предусмотренных внутренними документами Банка.

**4.4. Стандарты обслуживания** получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов Банка.

Банк обеспечивает соблюдение следующих стандартов обслуживания получателей финансовых услуг:

- размещение в офисах Банка на информационных стендах подразделений Банка, в доступном для ознакомления клиентов месте, и предоставление в офисах Банка необходимой и достоверной информации о реализуемых финансовых инструментах, продуктах и услугах Банка;
- наличие у работников Банка, взаимодействующих с получателями финансовых услуг, средств визуальной идентификации: визитных карточек (визиток) и/или настольных подставок, и/или бейджей, содержащих фамилию, имя и должность работника;
- соблюдение санитарных и технических правил и норм.

## **5. Ответственность и контроль**

5.1. Ответственность за текущий контроль исполнения требований Стандарта работниками Банка лежит на руководителях структурных подразделений Банка, осуществляющих обслуживание и взаимодействие с получателями финансовых услуг.

5.2. В целях улучшения качества взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг, в том числе не являющихся квалифицированными инвесторами, качества продаж финансовых инструментов, продуктов и услуг (как собственных, так и предоставляемых третьими лицами, распространяемых Банком (при наличии)), а также недопущения недобросовестного поведения как со стороны Банка в целом, так и со стороны его отдельных работников, в Банке реализована сквозная ответственность менеджмента Банка и органов управления Банка, а именно:

Председатель Правления Банка, его заместители, руководители структурных подразделений Банка, осуществляющих обслуживание и взаимодействие с получателями



финансовых услуг, а также лица, исполняющие их обязанности (далее – Руководство Банка), являются лицами, ответственными за качественное обслуживание получателей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов. Руководство Банка несет ответственность за качество обслуживания и взаимодействия с получателями финансовых услуг и достаточность мер, принимаемых в целях недопущения недобросовестных практик.

Члены коллегиальных органов управления Банка несут ответственность за решения таких органов, которыми были ущемлены права получателей финансовых услуг, или в их отношении были применены недобросовестные практики, при условии, что члены коллегиального органа Банка голосовали за принятие такого решения.

5.3. Ответственность за реализацию контрольных процедур по оценке качества обслуживания и взаимодействия с получателями финансовых услуг и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов (далее – контрольные процедуры) возложены на:

- Руководителя Службы внутреннего контроля Банка (далее – СВК) в части выявления и управления регуляторным риском (комплаенс-риском) при реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг;

- Руководителя Службы внутреннего аудита Банка (далее – СВА). Контрольные процедуры осуществляются в рамках проведения проверок направлений деятельности Банка в соответствии с утвержденными Советом директоров Банка планами работы и графиками проверок СВА на соответствующий год;

- Контролера ПУРЦБ (в части взаимодействия с получателями финансовых услуг в рамках осуществляемой Банком профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг).

Контролер ПУРЦБ осуществляет контрольные процедуры не реже одного раза в год. Результат таких процедур отражается в ежеквартальном отчете Контролера ПУРЦБ. Информация о результатах контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с получателями финансовых услуг в отношении продуктов и услуг, не связанных с осуществлением Банком профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, подготовленная СВК, СВА, представляется Совету директоров Банка и Правлению Банка в порядке и сроки, установленные в отношении представления информации указанными службами Банка.

Для оценки и контроля качества обслуживания и взаимодействия работников Банка с получателями финансовых услуг возможно использование следующих методов:

- проведение самооценки соблюдения установленных Банком правил реализации финансовых инструментов, банковских продуктов, предоставления услуг Банка руководителями подразделений Банка, ответственных за обслуживание и взаимодействие с получателями финансовых услуг, на периодической основе;

- введение и последующая оценка опросных листов по качеству предоставляемых продуктов и услуг Банка, предлагаемых получателям финансовых услуг после реализации финансовых инструментов, банковских продуктов и предоставления финансовых услуг;

- анализ записей телефонных переговоров, аудио- и видеозаписей взаимодействия работников Банка с получателями финансовых услуг;

- иные методы, позволяющие оценить качество обслуживания и взаимодействия с получателями финансовых услуг.

## 6. Способы защиты прав получателей финансовых услуг

Получатели финансовых услуг могут защитить свои права следующими способами:

- обратиться в Банк по адресу местонахождения Банка, адресам офисов Банка, обслуживающих получателей финансовых услуг;
- обратиться в НАУФОР, членом которой является Банк;
- подать жалобу в Центральный банк Российской Федерации;
- обратиться к Уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг;
- направить жалобу в Роспотребнадзор (Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека);
- обратиться в судебные органы.

## 7. Рассмотрение Банком обращений (жалоб) получателей финансовых услуг

7.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, жалоб, поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении, жалобе вопросов.

7.2. Организация рассмотрения обращений и жалоб осуществляется в соответствии с внутренним нормативным документом – Порядком работы с жалобами и претензиями клиентов в АО КБ «Солидарность», целью которого является повышение качества обслуживания клиентов Банка за счет анализа поступающих обращений, жалоб и претензий получателей финансовых услуг и подготовки предложений органам управления Банка по устранению причин возникновения жалоб, претензий. Рассмотрение обращений, жалоб получателей финансовых услуг в области оказания Банком услуг на рынке ценных бумаг осуществляется Контролером ПУРЦБ.

7.3. Банк принимает обращения, жалобы в местах обслуживания получателей финансовых услуг (офисах Банка), в том числе посредством предоставления возможности создать обращение, жалобу:

- на адрес электронной почты Банка: [«info@solid.ru»](mailto:info@solid.ru) на Сайте Банка;
- на интернет-ресурсе Banki.ru: [«https://www.banki.ru/banks/bank/solid/»](https://www.banki.ru/banks/bank/solid/) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- на официальной странице Банка в социальной сети «ВКонтакте» по адресу: [«https://vk.com/bank\\_solidarity/»](https://vk.com/bank_solidarity/) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- на официальной странице Банка в социальной сети «Facebook» по адресу: [«https://www.facebook.com/banksolidarity/»](https://www.facebook.com/banksolidarity/) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- на Сайте Банка в разделе меню «Напишите нам»;
- в мобильном приложении Банка «Солидарность-онлайн»;
- почтовым отправлением, нарочным, телеграммой по адресу Банка;
- в книге жалоб и предложений в офисе Банка;
- через каналы телефонной связи - 8 800 700 92 20;
- через системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО): «Интернет-Банк» и «Интернет-Клиент»;
- в Банк России:
  - по телефону контактного центра Центрального банка Российской Федерации
  - 8(800)300-30-00 (бесплатно для звонков из регионов России), +7(499)300-30-00 (в соответствии с тарифами вашего оператора), 300 (бесплатно для звонков с мобильных телефонов);
  - в чат мобильного приложения «ЦБ онлайн»;
  - отправить обращение в электронном виде: [«https://www.cbr.ru/Reception/»](https://www.cbr.ru/Reception/);

- почтовым отправлением на адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;
- факсом: +7(495)621-64-65;
  - в саморегулируемую организацию НАУФОР:
- почтовым отправлением на адрес: 129090, Москва, 1-й Коптельский пер., д.18, стр.1;
- по телефону ресепшен: 8 495 787 77 75 (оператор с 9:00 до 19:00);
  - в Роспотребнадзор (Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека):
- по телефону бесплатной горячей линии: +7 (800) 100-29-26 (ежедневно и круглосуточно);
- почтовым отправлением на адрес: 127994, г. Москва, Вадковский переулок, дом 18, строение 5 и 7;
- по телефону информационно-справочной линии 8-800-100-00-04 (звонок бесплатный из любого населенного пункта Российской Федерации) или по справочному телефону 8 (499) 973-26-90 в рабочие дни с 10-00 до 17-00 (время московское), перерыв с 12-00 до 12-45;
  - Уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг:
    - в электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного: «<https://finombudsman.ru/>»;
    - в письменной форме на бумажном носителе на адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3;
    - в контактный центр Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного по телефону 8 (800) 200-00-10.

7.4. Банк обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения, жалобы.

7.5. В отношении каждого поступившего обращения, жалобы 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, идентифицирующие сведения (ОГРН, ИНН и пр.), от имени которого направлено обращение, жалоба;
- тематику обращения, жалобы;
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение, жалобу.

7.6. Банк отказывает в рассмотрении обращения, жалобы получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении, жалобе не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;
- в обращении, жалобе отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении, жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Банка, а также членов их семей;
- текст/фрагменты текста письменного обращения, жалобы не поддается прочтению;
- в обращении, жалобе содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении, жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение,

жалоба содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Банка, о чем уведомляется лицо, направившее обращение, жалобу.

7.7. Банк обязан принять решение по полученной им жалобе и направить ответ на поступившую к нему жалобу, обращение в установленные Порядком работы с жалобами и претензиями клиентов в АО КБ «Солидарность» сроки (общий рекомендованный срок предоставления ответа - не более 10 (десяти) рабочих дней с момента получения и регистрации, максимальный срок предоставления ответа – не более 30 (тридцати) календарных дней) (с учетом согласования с заинтересованными подразделениями). В случае, если жалоба поступила через Банк России или иной государственный орган Российской Федерации, в запросе соответствующего органа может быть установлен конкретный срок предоставления ответа. Если обращение, жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение по существу указанных в обращении, жалобе вопросов, а также - какие действия предпринимаются Банком по обращению, жалобе, и какие действия должен предпринять клиент (если они необходимы). Если обращение, жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ Банка с указанием причин отказа в удовлетворении обращения, жалобы.

7.8. На ежеквартальной основе СВК оформляет отчет по обращениям, жалобам потребителей финансовых услуг и представляет его на ознакомление Правлению Банка. Отчет включает предложения органам управления Банка и рекомендации по устранению причин возникновения обращений, жалоб.

7.9. Банк как Брокер ежеквартально в срок, не превышающий 30 (тридцати) рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в НАУФОР в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Банку за отчетный квартал обращений, жалоб, а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений, жалоб по установленной СРО форме.

## **8. Реализация права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров**

8.1. В случае поступления от получателя финансовых услуг претензии в связи с возникновением спора, связанного с оказанием финансовой услуги, Банк обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном внутренними документами Банка.

8.2. Банк обязуется предпринимать все необходимые действия для урегулирования спорных вопросов с получателем финансовых услуг путем переговоров.

8.3. Неурегулированные споры и разногласия с получателем финансовых услуг разрешаются в порядке, установленном заключенным с Банком договором на оказание финансовой услуги или законодательством Российской Федерации.

8.4. Спор между получателем финансовых услуг и Банком может быть урегулирован с использованием досудебных процедур в рамках действия Федерального закона от 04 июня 2018 года №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», о чем получатели финансовых услуг информируются Банком, в том числе путем размещения соответствующей информации на Сайте Банка.

8.5. Использование указанных процедур не лишает получателя финансовых услуг права на судебную и иную защиту своих прав и законных интересов.

## **9. Меры по отношению к работникам Банка, допустившим нарушение внутренних правил и процедур Банка при реализации финансовых услуг**

Неисполнение или ненадлежащее исполнение работниками Банка по их вине возложенных на них обязанностей, требований действующего законодательства

Российской Федерации, нормативно - правовых актов Банка России и иных уполномоченных органов Российской Федерации, требований настоящего Стандарта и иных внутренних правил и процедур Банка, регламентирующих предложение финансовых инструментов, банковских продуктов и услуг, влечет ответственность, установленную Трудовым кодексом Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, а также Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Настоящий Стандарт утверждается Советом директоров Банка и действует до его отмены.

10.2. С момента утверждения утрачивает силу Стандарт, утвержденный Советом директоров Банка 24.09.2021 (Протокол №27/2021).

10.3. В случае изменения наименований структурных подразделений при условии сохранения за ними функций, определенных для данных подразделений, внесение изменений в настоящий Стандарт может осуществляться в рабочем порядке при последующей актуализации документа по иным основаниям. В случае изменения порядка взаимодействия, дополнения (изменения) перечня документов (информации), а также в случае передачи указанных в Стандарте функций в компетенцию других подразделений и/или работников Банка, изменения вносятся в максимально короткий срок. До внесения изменений и утверждения новой редакции, работа осуществляется в соответствии с утвержденным Стандартом.

10.4. В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации, в том числе, внесения изменений в нормативные акты Банка России, иных органов, регулирующих и/или контролирующих деятельность Банка, во внутренние документы Банка, до приведения Стандарта в соответствие с такими изменениями, Стандарт действует в части, не противоречащей законодательству, в том числе нормативным документам Банка России, иных регулирующих и/или контролирующих органов.

10.5. Ответственным работником за поддержание настоящего Стандарта в актуальном состоянии является Контролер ПУРЦБ.