

Коммерческий банк "Хлынов"
(акционерное общество)
(АО КБ "Хлынов")

19.10.2022 N 160-ВНД
г. Киров

УТВЕРЖДЕНА
протоколом совета директоров
АО КБ "Хлынов"
от 05.09.2022 N 15

Политика
защиты прав и интересов клиентов-получателей
финансовых услуг в АО КБ "Хлынов" (редакция 1)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

(в ред. изменений и дополнений от 18.06.2024 N 1)

1.1. Настоящая "Политика защиты прав и интересов клиентов-получателей финансовых услуг в АО КБ "Хлынов" (далее - Политика) определяет общие принципы защиты прав и интересов клиентов - получателей финансовых услуг, которыми должны руководствоваться сотрудники АО КБ "Хлынов" (далее - Банк), совершая финансовые операции за счет Получателя финансовых услуг в рамках осуществления банковской деятельности и деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг.

1.2. Положения настоящей Политики применяются в целях:

- 1) предупреждения применения недобросовестных практик при взаимодействии Банка с Получателями финансовых услуг;
- 2) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Банком;
- 3) содействия повышению информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации и повышению уровня финансовой грамотности получателей финансовых услуг;
- 4) повышения информированности Получателей финансовых услуг о деятельности Банка;
- 5) повышения качества финансовых услуг, оказываемых Банком.

1.3. Настоящая Политика разработана с учетом действующего законодательства Российской Федерации и рекомендаций Банка России, а также международных стандартов и лучших мировых практик:

- [Федерального закона от 02.12.1990 N 395-1 "О банках и банковской деятельности"](#);
- [Федерального закона от 13.07.2015 N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка"](#);
- [Федерального закона от 22.04.1996 N 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг"](#);

- Федерального закона от 13.03.2006 N 38-ФЗ "О рекламе";
- Информационного письма Банка России от 24.03.2020 N ИН-01-59/27 "О рекомендациях по предотвращению недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг";
- Информационное письмо Банка России от 24.04.2023 N ИН-03-59/31 "О Стандарте защиты прав и интересов заемщиков - физических лиц при урегулировании задолженности по кредитным договорам, заключенным в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
(буллит введен [изменениями](#) и дополнениями от 18.06.2024 N 1)
- Базовых стандартов:
 - Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров (в новой редакции) (утв. Банком России, Протокол от 29.12.2022 N КФНП-49);
(буллит в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)
 - Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих (в новой редакции)"(утв. Банком России, протокол от 20.12.2018 N КФНП-39);
 - Базовый стандарт совершения брокером операций на финансовом рынке (в новой редакции), (утв. Банком России, Протокол от 29.09.2022 N КФНП-37);
(буллит в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)
 - "Базовый стандарт совершения управляющим операций на финансовом рынке" (утв. Банком России, Протокол от 16.11.2017 N КФНП-40);
 - "Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих (в новой редакции)" (утв. Банком России, протокол от 20.12.2018 N КФНП-39);
(буллиты введены [изменениями](#) и дополнениями от 18.06.2024 N 1)
 - Методических рекомендаций Банком России 26.04.2019 N 12-МР "По личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях";
 - Стандарта оказания услуг кредитными организациями - членами Ассоциации "Россия", действующими в качестве представителей некредитных финансовых организаций;
- внутренних документов Банка.

1.4. Настоящая Политика является обязательной для применения всеми сотрудниками Банка, независимо от занимаемой должности.

1.5. Настоящая Политика носит открытый характер, публикуется на официальном сайте Банка.

1.6. Во всем ином, что не предусмотрено настоящей Политикой, Банк при исполнении финансовых операций руководствуется положениями договора банковского счета (банковского вклада), соглашение о брокерском обслуживании на рынке ценных бумаг, договор доверительного управления имуществом, условиями предоставления Банком тех или иных видов услуг и

действующего законодательства Российской Федерации.
(в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

1.7. При осуществлении своей деятельности, в том числе профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, Банк руководствуется следующими основными принципами:
(абзац в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

1.7.1. Банк действует честно, добросовестно, разумно и профессионально.

1.7.2. Банк не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы Получателя финансовых услуг.

1.7.3. Банк при осуществлении деятельности, в том числе профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, не вправе устанавливать приоритет интересов одного Получателя финансовых услуг или группы клиентов перед интересами другого (других).
(абзац в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

1.7.4. Банк принимает ответственность за нарушение законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, стандартов саморегулируемых организаций и профессиональных стандартов.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Термины, используемые в настоящем документе, имеют следующие значения:

Банк - Коммерческий банк "Хлынов" (Акционерное общество) - АО КБ "Хлынов".

Брокерская услуга - предоставляемые за вознаграждение Банком услуги открытия по поручению получателя финансовых услуг счета депо; открытия по поручению получателя финансовых услуг лицевого счета для расчетов по сделкам; осуществление от имени, за счет и по поручению Получателя финансовых услуг сделки купли-продажи ценных бумаг; совершение иных юридических и фактических действий, вытекающих из заключенного соглашения о брокерском обслуживании.

Брокер - Банк, являющийся профессиональным участником рынка ценных бумаг, осуществляющий брокерскую деятельность на основании лицензии на осуществление брокерской деятельности.

Деятельность по управлению ценными бумагами и денежными средствами - деятельность по доверительному управлению ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, осуществляемая на основании договора доверительного управления.
(введен [изменениями](#) и дополнениями от 18.06.2024 N 1)

Доверительный управляющий (Управляющий) - Банк, являющийся профессиональным участником рынка ценных бумаг, осуществляющий деятельность на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами.
(введен [изменениями](#) и дополнениями от 18.06.2024 N 1)

Жалоба - просьба Получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Банком.

Интернет - банк - программно-аппаратный комплекс, позволяющий организовать обмен документами в электронной форме между Банком и Получателем финансовых услуг.

Комбинированный инвестиционный продукт - финансовая услуга (продукт), предусматривающая

одновременное заключение договора банковского вклада и договора на дополнительную услугу (договор страхования жизни, договор брокерского обслуживания, в том числе, с открытием и ведением индивидуального инвестиционного счета).

Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг - ответственный сотрудник Банка, который организует и обеспечивает проверку соответствия деятельности Банка, как профессионального участника рынка ценных бумаг, требованиям законодательства Российской Федерации о ценных бумагах и защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг, нормативных правовых актов федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг.

Личный кабинет - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте Банка, позволяющий Получателю финансовой услуги получать информацию об исполнении условий договора, а также взаимодействовать с Банком посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - "сеть Интернет").

Место обслуживания получателей финансовых услуг - место, предназначенное для заключения договоров о брокерском обслуживании, оказания Финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием Финансовых услуг, в том числе офис Банка и (или) сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", личный кабинет клиента на таком сайте, мобильное приложение Банка.

Мисселинг - недобросовестная практика продажи Финансовых услуг, связанная с непредоставлением полной, прозрачной и ясной информации Получателю финансовых услуг о характере Финансовых услуг, а также о сопутствующих им рисках, их стоимости и иных существенных условиях, а также преднамеренное искажение информации, подмена одного продукта другим.

Некредитная финансовая организация - финансовая организация, не являющаяся кредитной организацией (далее также - НФО).

Обращение - направленные Получателем финансовых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа Банку просьба, предложение, запрос либо заявление, касающиеся оказания Финансовой услуги, но не являющиеся Жалобой.

Официальный сайт Банка - электронный общедоступный информационный ресурс Банка, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу <https://www.bank-hlynov.ru>.

Получатель финансовых услуг - действующий клиент, а также физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Банк с намерением получить, получающее или получившее Финансовую услугу.

Тарифы - документ Банка, содержащий утвержденные Банком условия, порядок получения и стоимость Финансовой услуги.

Финансовая услуга (продукт) - любой финансовый продукт или финансовая услуга Банка, реализуемые Получателю финансовой услуги Банка в соответствии с требованиями действующего законодательства, уставными документами и имеющейся лицензией.

Риск - вероятность возникновения у Получателя финансовой услуги непредвиденных потерь ожидаемой прибыли, дохода или имущества, денежных средств или других ресурсов в связи с приобретением у Банка Финансовой услуги.

2.2. Иные термины используются в значениях, определенных законодательством Российской

Федерации, Базовыми стандартами, нормативными актами Банка России, стандартами саморегулируемых организаций и профессиональными стандартами.

3. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

3.1. Раскрытие информации о Финансовой услуге.

3.1.1. В Местах обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе на Официальном сайте Банка, Банк предоставляет Получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию ([Приложение 1 настоящей Политики](#) <1>):

<1> Информация о Финансовых услугах, оказываемых Банком, порядке ее получения, о способах и порядке изменения условий договора, а также о дополнительных услугах, оказываемых Банком, в том числе за дополнительную плату, предоставляется Получателю финансовых услуг в Тарифах Банка

- о полном и сокращенном наименовании Банка в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в [Уставе Банка](#);

- об адресе Банка, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе Официального сайта Банка;

- о финансовых услугах, оказываемых на основании заключенных договоров, и дополнительных услугах Банка, в том числе оказываемых Банком за дополнительную плату;

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

- о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены Получателем финансовых услуг для ее получения;

- о способах и адресах направления Обращений (Жалоб) Банку, в саморегулируемую организацию, а также в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка;

- о способах защиты прав Получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора и процедуре медиации (при их наличии);

- о способах и порядке изменения условий договора, в том числе в результате внесения Брокером, Доверительным управляющим изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре.

(буллит в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

3.1.1.1. Дополнительно в рамках осуществления брокерской деятельности, деятельности по доверительному управлению имуществом Банк размещает информацию:

(абзац в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

- о лицензиях Банка на осуществление профессиональной деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;

- об органе, выдавшем лицензию Банку на осуществление профессиональной деятельности (его наименование, адрес и телефоны);

- о членстве Банка в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети "Интернет" и

о ее стандартах по защите прав и интересов Получателей финансовых услуг.

3.1.2. Банк не допускает раскрытие информации для Получателей финансовых услуг, указанной в п.п. 3.1.1; п. 3.2. - п. 3.4 Политики, которая не удовлетворяет следующим требованиям:

- соответствует действующим условиям финансовой услуги на дату ее предоставления Получателю финансовых услуг;
- содержит всю необходимую информацию о финансовой услуге;
- позволяет Получателю финансовых услуг оценить, является ли предложенная ему финансовая услуга подходящей, исходя из его потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей финансовой услуги, результаты которой он получит, включая последствия неисполнения обязательств сторонами;
- является четкой, не содержит двусмысленных выражений;
- содержит пояснения в случае использования в тексте, предоставляемом Получателю финансовых услуг, специальной финансовой терминологии, допускающей искажение смысла информации, или иным образом допускающей неоднозначное толкование свойств финансовых услуг;
- обеспечивает недискриминационный характер доступа к информации Получателей финансовых услуг на равных правах и в равном объеме, а также в форме, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России;
- предоставляется безвозмездно (информация бесплатна, не допускается требования совершения дополнительных действий от Получателя финансовых услуг при получении информации о финансовой услуге, не предусмотренных действующим законодательством РФ и нормативными актами Банка России).

3.2. Особенности предоставления информации Получателю финансовых услуг.

3.2.1. В целях обеспечения надлежащего информирования Получателей финансовых услуг о правилах предоставления финансовых услуг, правилах и размере взимаемого Банком вознаграждения и дополнительных издержек, а также возможных рисках Банк, до заключения договора, доводит на официальном сайте Банка и (или) в Интернет - банке, и (или) в Местах обслуживания получателей финансовых услуг, и (или) в Личном кабинете до сведения получателей финансовых услуг информацию в зависимости от финансовой услуги.

3.2.1.1. По вкладам и депозитам:

- перечень действующих вкладных и депозитных продуктов;
- условия привлечения вкладов и депозитов;
- минимальную гарантированную ставку по вкладу;
- информацию об участии Банка в системе страхования вкладов, о порядке и размерах получения возмещения по вкладам (денежные средства по совокупности вкладов и остатков на счетах физических лиц застрахованы исключительно в пределах суммы 1 400 000 рублей);

3.2.1.2. По кредитам:

- перечень действующих кредитных продуктов;
- общие условия кредитования;

- информацию о дополнительных услугах, связанных с предоставлением кредита, а также о порядке и условиях предоставления дополнительной услуги.
- информацию о праве Получателя финансовых услуг отказаться от дополнительных добровольных услуг, приобретаемых при заключении кредитного договора; запретить уступку прав (требований) по кредиту;
- информацию о льготном кредитовании, а также мерах поддержки в рамках государственных программ в порядке и объеме требуемых (рекомендованных) государственной программой.

В случае если заключается договор личного страхования либо договор о приобретении Получателем финансовых услуг иной дополнительной услуги в целях обеспечения исполнения его обязательств по потребительскому кредиту Банк предоставляет следующую информацию:

- финансовая услуга является дополнительной услугой к кредитному продукту Банка, в связи с чем Получатель финансовой услуги вправе отказаться от дополнительной услуги НФО;
- дополнительная финансовая услуга носит долгосрочный характер, и Получатель финансовой услуги будет нести финансовые расходы по оплате за ее предоставление на весь срок действия кредитного продукта;
- возврат денежных средств, уплаченных Получателем финансовой услуги за предоставление дополнительной финансовой услуги, в случае досрочного исполнения обязательств по кредитному продукту, с учетом действующего законодательства, может быть не предусмотрен договором, что может привести к невозможности возврата внесенной платы;
- при отказе от дополнительной финансовой услуги в период действия кредитного продукта для Получателя финансовой услуги могут наступить неблагоприятные последствия по кредитному договору (досрочное исполнение обязательств, увеличение платы, уплата неустойки и т.д.).

3.2.1.3. По операциям приобретения векселей **физическими лицами**:

- информацию о приобретаемых векселях;
- информацию о рисках, связанных с таким приобретением (риск неплатежеспособности векселедателя (иного лица, обязанного по векселю), отсутствие страхования обязательств по векселю в соответствии с [Федеральным законом от 23 декабря 2003 года N 177-ФЗ "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации"](#), отсутствие обязательств по векселю со стороны Банка, если такая Банк не является векселедателем (лицом, обязанным по векселю).

3.2.1.4. При осуществлении **физическими лицами** операций по инвестированию на финансовом рынке (комбинированные инвестиционные продукты):

- информация об инвестиционном продукте;
- информацию о том, что денежные средства по данному продукту не застрахованы в соответствии с [Федеральным законом от 23 декабря 2003 года N 177-ФЗ "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации"](#) (в случае предложения кредитной организацией финансовых инструментов и услуг, на которые не распространяется система обязательного страхования вкладов);
- информацию о том, что использование комбинированного продукта не дает каких - либо гарантий Получателю финансовых услуг для возврата денежных средств, вложенных в инвестиции;
- стоимость актива, в который инвестируются денежные средства Получателя финансовой услуги, может как уменьшаться, так и увеличиваться и расчет доходности по базовому активу носит

исключительно информационный характер, основанный на прошлых отчетных периодах, и не является гарантией получения дохода в будущем, гарантированный доход, а также гарантии получения повышенного дохода отсутствуют;

- информацию о рисках, связанных с инвестиционным продуктом: Получатель финансовой услуги может быть лишен права до окончания договора возвратить денежные средства либо может вернуть их с потерями; предоставляет денежные средства не Банку, а третьему лицу - НФО; вложение всех имеющихся у Получателя финансовых услуг денежных средств либо их большей части может привести к утрате всех его накоплений, а также его банкротству.

3.2.1.5. При совершении **физическими и юридическими лицами** сделок в рамках осуществления Банком брокерской деятельности, деятельности по доверительному управлению имуществом: (абзац в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

- Банк раскрывает информацию, установленную [Базовым стандартом совершения брокером операций на финансовом рынке](#) (утв. Банком России, Протокол от 29.09.2022 N КФНП-37), [Базовым стандартом совершения управляющим операций на финансовом рынке](#)" (утв. Банком России, Протокол от 16.11.2017 N КФНП-40) для Получателей финансовых услуг, не являющихся квалифицированными инвесторами, до принятия от них поручений на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

(буллит в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

- о рисках, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг;

- о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг;

- об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;

- о том, что денежные средства, передаваемые Банку по договору о брокерском обслуживании, по договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с [Федеральным законом от 23 декабря 2003 года N 177-ФЗ "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации"](#);

(буллит в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

- о праве получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовой услуги должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, включая информацию о размере вознаграждения (порядке определения размера вознаграждения) Брокера, Управляющего и порядке его уплаты.

(буллит в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

Если финансовые услуги предлагаются Банком в рамках осуществления брокерской деятельности, деятельности по доверительному управлению имуществом в том же помещении, на том же сайте в сети "Интернет" либо мобильном приложении, где Банком оказываются услуги по открытию банковских счетов и привлечению денежных средств во вклады, до сведения Получателей финансовых услуг, в том числе доводится следующая информация:

(абзац с буллитами в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

- оказываемые Банком, как Брокером, как Управляющим финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов;

- денежные средства, передаваемые по договору о брокерском обслуживании, договору доверительного управления не подлежат страхованию в соответствии с [Федеральным законом от 23 декабря 2003 года N 177-ФЗ "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации"](#).

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

3.2.3. Информация о рисках, связанных с оказанием Банком финансовых услуг, представляется Получателям финансовых услуг в соответствии с формами, разработанными Банком по направлениям деятельности с учетом требований законодательства РФ, нормативных актов Банка России, в том числе:

- в Уведомлении об информировании о приобретаемом векселе, а также рисках, связанных с таким приобретением - [приложение к "Положению о простых векселях АО КБ "Хлынов"](#);
- в Декларации о рисках, связанных с осуществлением деятельности на рынке ценных бумаг - [приложение к "Регламенту осуществления брокерской деятельности АО КБ "Хлынов" на рынке ценных бумаг"](#);
- в Уведомлении о рискованном поручении - [приложение к "Регламенту осуществления брокерской деятельности АО КБ "Хлынов" на рынке ценных бумаг"](#);
- в [Уведомлении о рисках, связанных с осуществлением деятельности по доверительному управлению имуществом](#) - приложение к "Регламенту доверительного управления АО КБ "Хлынов"; (буллит введен [изменениями](#) и дополнениями от 18.06.2024 N 1)
- в [Уведомлении о рисках, связанных с совершением маржинальных и непокрытых сделок](#) - приложение к "Регламенту доверительного управления АО КБ "Хлынов". (буллит введен [изменениями](#) и дополнениями от 18.06.2024 N 1)

Информация о рисках составляется Банком и предоставляется Получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с Получателем финансовых услуг заключается договор (на бумажном носителе или в электронной форме).

3.2.4. Банк обеспечивает хранение документов, подтверждающих предоставление Получателю финансовых услуг информации о рисках на бумажном носителе или в форме электронного документа в порядке и сроки, установленные внутренними нормативными документами Банка.

3.2.5. Если в договоре содержатся ссылки на внутренние документы Банка, Получателю финансовых услуг при заключении договора, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы, предоставляется возможность ознакомиться с ними.

3.2.6. Информация, размещенная на сайте Банка в сети "Интернет", включая информацию, содержащуюся в информационных уведомлениях и декларации о рисках, круглосуточно и бесплатно доступна Получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Банка в сети "Интернет" не доступен для посещения.

3.2.7. Информация доступна Получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

3.2.8. Брокер, Управляющий предоставляет по запросу Получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 3.1 настоящей Политики, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения запроса Получателя финансовых услуг.
(пп. в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

3.2.9. Заверенная копия договора, внутренних документов, ссылка на которые содержится в

договоре, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора, отчеты о деятельности Банка, как Брокера, как Управляющего, а также документы по сделкам, в том числе по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Банком, как Брокером, Управляющим о поручении такого Получателя финансовых услуг, предоставляются Банком в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса Получателя финансовых услуг, направленного Банку, в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения договора, в том числе договора о брокерском обслуживании, договора доверительного управления, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

(пп. в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

3.2.10. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, должны быть заверены уполномоченным лицом Банка.

3.2.11. Дополнительные требования к предоставлению информации Получателю финансовых услуг по решению Банка устанавливаются внутренними документами Банка.

3.2.12. Распространение информации Банком, в том числе как Брокером, Управляющим и третьим лицом, действующим по поручению Банка, от его имени и за его счет, в том числе реклама услуг, реализуется на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

(в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

3.2.13. Не допускается предоставление информации, которая вводит Получателя финансовых услуг в заблуждение относительно предмета, заключаемого с ним договора, а также информация, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

3.2.14. Банк обеспечивает предоставление Получателю финансовых услуг информации без совершения Получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) договором.

3.2.15. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах.

3.2.16. Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению Банка, как Брокера, Управляющего предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации установлено требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык.

(в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

3.2.17. Банк предоставляет всем Получателям финансовых услуг доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением законодательства Российской Федерации, а также принятых в соответствии с ним нормативных актов.

3.2.18. Банк обеспечивает исключение барьеров, препятствующих получению информации лицами с ограниченными возможностями.

3.3. Особенности представления Получателю финансовых услуг информации в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без согласия Получателя финансовых услуг.

3.3.1. В целях обеспечения несанкционированного доступа к информации Получателя финансовых

услуг с целью осуществления банковских операций лицами, не обладающими правом их осуществления, Банк проводит информационную работу на повышение осведомленности Получателей финансовых услуг в отношении сохранности информации, используемой в целях совершения банковских операций, в частности перевода денежных средств.

3.3.2. Банк размещает на официальном сайте, в Интернет - банке, на банкоматах, в социальных сетях и т.д. информацию о возможных рисках получения несанкционированного доступа к информации, а также размещает рекомендации по предотвращению риска получения несанкционированного доступа и по защите информации от воздействия вредоносных кодов.

3.4. Особенности представления Банком Получателю финансовой услуги информации об агентских соглашениях с некредитной финансовой организацией (далее - НФО)

3.4.1. Банк, действуя от имени и (или) по поручению страховой компании (иной некредитной организации) при заключении с физическим лицом договоров об оказании финансовых услуг, обязан способами, указанными в пункте 3.2.1. настоящей Политики, размещать следующую информацию:

- о наличии у Банка соглашения с одной или с несколькими НФО, а также о пределах полномочий Банка по соглашению с НФО при оказании финансовых услуг (продуктов) НФО от имени каждой НФО;

- об услугах (продуктах) НФО, от имени которых Банк заключает договоры, а в случае, если Банк имеет соглашения с несколькими НФО, Банк размещает информацию о финансовых услугах (продуктах) НФО с учетом вида услуги, с тем чтобы Получатель финансовой услуги НФО мог принять обоснованное решение о выборе НФО и о заключении договора.

При декларировании Банком сведений о реализации услуги (продукта) нескольких НФО, а также нескольких однородных услуг (продуктов) НФО, Банк представляет исчерпывающую информацию о таких НФО и услугах (продуктах) НФО.

Указанная в настоящем разделе информация предоставляется на основании и в соответствии с документами, которые Банку предоставлены соответствующей НФО, чью финансовую услугу (продукт) НФО Банк реализует;

- контакты НФО, в том числе ссылку на официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" каждой НФО, с которой Банком заключено соглашение;

- правила, программы, а также другие материалы, если они являются неотъемлемой частью соглашения с НФО, при условии, что данные материалы не составляют коммерческую или иную охраняемую законом тайну.

3.4.2. По требованию Получателя финансовых услуг НФО Банк обязан передать ему заверенную копию доверенности на сотрудника, который имеет полномочия на заключение договоров от имени НФО, либо на лицо, которое от имени НФО подписало договор с Получателем финансовых услуг НФО, за исключением случаев, когда при заключении договора составляется документ, подтверждающий передачу денежных средств от Получателя финансовых услуг НФО Банку.

3.4.3. В случае если наименование Банка созвучно с наименованием НФО, Банк дополнительно информирует Получателя финансовых услуг НФО о том, что Банк и НФО, которое является стороной по договору о предоставлении финансовой услуги (продукта) НФО, являются разными субъектами с самостоятельной ответственностью, не отвечающими по обязательствам друг друга.

3.4.4. Банк предоставляет информацию о способах внесудебного разрешения спора, а именно о праве Получателя финансовых услуг НФО на обращение при возникновении спорных ситуаций по получаемой финансовой услуге (продукту) НФО с претензией в НФО, в том числе через Банк если от

имени НФО Банк заключал договор (в случае, если данный процесс взаимодействия предусмотрен соглашением между Банком и НФО), с заявлением к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг, в Банк России и Роспотребнадзор. В этих целях Получателю финансовых услуг НФО предоставляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и официальном сайте НФО. Получателю финансовых услуг НФО предоставляется информация о том, что в случае невозможности внесудебного урегулирования спора он вправе обратиться за защитой нарушенных прав в суд.

3.4.5. Банк информирует клиента о праве на отказ от дополнительной финансовой услуги (продукта) НФО и расторжение договора с НФО при условии соблюдения определенного порядка с учетом особенностей конкретной финансовой услуги (продукта) НФО, установленных действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

3.4.6. Требования о предоставлении информации, предусмотренной настоящим разделом Политики, распространяются на дополнительные офисы Банка, которые осуществляют реализацию финансовых услуг (продуктов) НФО.

4. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

4.1. Сотрудники Банка осуществляют взаимодействие с Получателями финансовых услуг в соответствии с внутренними нормативными документами Банка, регламентирующими порядок предоставления соответствующей Финансовой услуги, а также в соответствии с ["Положением о стандартах продаж и обслуживания клиентов АО КБ "Хлынов"](#), ["Положением о стандартах удаленного обслуживания клиентов АО КБ "Хлынов" Цифровым офисом"](#), ["Стандартами коммуникации с клиентами для специалистов контакт-центра АО КБ "Хлынов"](#), ["Положением о стандартах обслуживания клиентов в кассах АО КБ "Хлынов"](#), ["Положением о стандартах продаж и обслуживания премиальных клиентов АО КБ "Хлынов"](#).

4.2. Банк учитывает риски для Получателя финансовых услуг на каждом из этапов жизненного цикла финансовой услуги при проектировании, пилотировании и реализации, а также завершении продаж Финансовой услуги.

4.3. Банк уделяет особое внимание защите прав Получателей финансовых услуг в таких направлениях деятельности Банка как:

- привлечение денежных средств населения во вклады

- участвует в системе страхования вкладов в соответствии с [Федеральным законом от 23.12.2003 N 177-ФЗ "О страховании вкладов в банках Российской Федерации"](#).

- привлечение денежных средств в комбинированные инвестиционные продукты

- обеспечивает отдельное информационное пространство в местах обслуживания (размещение в обособленных разделах на официальном сайте Банка, Интернет-банке и т.д.) для комбинированных инвестиционных продуктов и традиционных банковских вкладов;

- проводит тестирование Получателя финансовой услуги, не являющегося квалифицированным инвестором, в соответствии с требованиями [Федеральный закон от 22.04.1996 N 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг"](#) <2> .

<2> Тестирование осуществляется по программе, утвержденной саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка (НАУФОР).

- кредитование физических лиц

- соблюдает требования законодательства РФ и нормативных актов Банка России при расчете полной стоимости кредита;
- обеспечивает возможность возврата страховой премии, с информированием об этом Получателя финансовых услуг в разработанной Банком форме на предоставление финансовой услуги;
- исключает навязывание дополнительных услуг, следуя принципу добровольности при выборе дополнительных услуг (Получатель финансовой услуги самостоятельно выбирает дополнительную услугу, проставляет отметку о согласии либо несогласии с дополнительной услугой);
- Банк информирует Получателя финансовой услуги о возможных рисках, связанных с дополнительной услугой, предоставляет и при необходимости реализует право потребителя на отказ от услуги с возмещением денежных средств; не использует "акцепт молчанием" при подключении дополнительной услуги;
- соблюдает требования законодательства при проведении мероприятий по взысканию просроченной задолженности;
- соблюдает требований законодательства о кредитных историях.

- обработка персональных данных

- обработка персональных данных осуществляется с согласия Получателя финансовых услуг на обработку его персональных данных;
- обработке подлежат только те персональные данные, которые отвечают целям их обработки; содержание и объем обрабатываемых в Банке персональных данных соответствуют заявленным целям обработки, обрабатываемые персональные данные не избыточны по отношению к заявленным целям их обработки;
- обеспечивает хранение и уничтожение персональных осуществляется в соответствии с [Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных"](#).

- реализация антикризисных мер поддержки Получателей финансовых услуг

- информирование по всем каналам коммуникации о реализуемых программах по мерам государственной поддержки и их особенностях, а также по собственным мерам поддержки Получателей финансовых услуг;
- в случае несоответствия Получателя финансовых услуг условиям программ, предложение альтернативных способов поддержки.

- размещение рекламных материалов

- создание и распространение рекламы финансовых услуг осуществляется с соблюдением требований [Федерального закона от 13 марта 2006 года N 38-ФЗ "О рекламе"](#).

4.4. Общие правила взаимодействия Банка с Получателями финансовых услуг.

4.4.1. Банк занимает предупредительную позицию в отношении применения мисселинга в любых его проявлениях.

4.4.2. Банк не допускает применения психологического давления на Получателя финансовых услуг с целью склонения к выбору той или иной Финансовой услуги.

4.4.3. Банк обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания Получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения дополнительных офисов, в которых осуществляется заключение договоров, в том числе договоров о брокерском обслуживании, договоров доверительного управления:

(абзац в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

- размещение в офисах Банка информации, указанной в [пунктах 3.1. - 3.4 настоящей Политики](#), с указанием наименования Банка, адреса данного офиса, дней и часов приема Получателей финансовых услуг и времени перерыва;

- наличие у работников Банка, лично взаимодействующих с Получателями финансовых услуг, доступных для обозрения Получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;

- соблюдение Банком правил и норм, установленных регулируемыми органами.

4.4.4. Банк обеспечивает доведение до Получателя финансовой услуги информации об изменении тарифов, условий предоставления финансовой услуги способом и в форме, позволяющим однозначно установить согласие Получателя финансовой услуги на обслуживание по новым тарифам и на новых условиях.

4.4.5. Банк осуществляет аудио- и видеозаписи взаимодействия сотрудников с Получателем финансовых услуг, предварительно уведомив об этом Получателя финансовых услуг.

4.4.6. Банк обеспечивает возможность заключения договоров с Получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора и иных документов, подписываемых Получателем финансовых услуг, возможность печати документов с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о Банке и финансовых услугах наравне с другими лицами.

4.4.7. Банк исключает препятствия к осуществлению Получателем финансовых услуг в местах обслуживания Получателей финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким Получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

4.4.8. Установление личности (аутентификации) Получателя финансовых услуг в случае обмена информацией между Банком, в том числе как Брокером, посредством телефонной связи, обмена электронными документами (в том числе в личном кабинете Получателя финансовых услуг на сайте Банка как Брокера в сети "Интернет") или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными договором и (или) внутренними документами Банка.

4.4.9. В случае если договором о получении финансовой услуги предусмотрено взаимодействие Банка с Получателем финансовых услуг посредством информационных систем, Банк хранит имеющуюся у него информацию о сетевых адресах (IP адреса) и идентификаторах устройств Получателей финансовых услуг (MAC адреса), работающих в информационно-телекоммуникационных сетях (средств связи и пользовательского (оконечного) оборудования), с которых осуществляется подключение к программно-техническим средствам, предназначенным для передачи поручений клиента в течение всего срока использования такой информации для адресации устройств Получателя финансовых услуг, а также не менее пяти лет с даты ее изменения.

4.4.10. В местах обслуживания Получателей финансовых услуг Банком обеспечен прием документов от Получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Банка, в том числе в случаях представления Получателем финансовых услуг неполного комплекта документов.

4.4.10.1. Внутренними документами Банка определены лица либо подразделения Банка, ответственные за прием документов и непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг в месте обслуживания Получателей финансовых услуг.

4.4.10.2. Банк обеспечивает осуществление лицом, ответственным за прием документов, фиксацию приема (регистрации) документов и уведомления Получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов.

4.4.10.3. В случае отказа в приеме документов, Банк обеспечивает осуществление лицом, ответственным за прием документов, предоставление Получателю финансовых услуг мотивированного отказа.

4.4.11. Банк устанавливает в своих внутренних документах, в том числе в рамках Политики предотвращения, выявления и урегулирования конфликта интересов Банка и Перечня мер, направленных на предотвращение конфликта интересов, в том числе при осуществлении профессиональной деятельности Банка на рынке ценных бумаг, процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, включающие, в том числе возложение Банком, в том числе Банком, как Брокером, на своих работников, деятельность которых связана с возможностью возникновения конфликта интересов, следующих ограничений (обязанностей):

- ограничений на совершение сделок и операций с финансовыми инструментами в собственных интересах работника;
- обязанности предоставлять Контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг или иному уполномоченному лицу (подразделению) Банка, в том числе Банка, как Брокера, Управляющего информацией, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов.
(буллит в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

4.4.12. В случае привлечения Банком третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Банка, в целях заключения с Получателями финансовых услуг договоров о предоставлении финансовых услуг, Банк обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований настоящей Политики.

4.5. Правила взаимодействия сотрудников Банка с Получателями финансовых услуг при предложении и реализации финансовых услуг.

4.5.1. Сотрудники Банка, в должностные обязанности которых входит предложение и продажа финансовых услуг, обязаны применять следующие основные стандарты обслуживания:

- знание предлагаемых и реализуемых финансовых услуг Банка, готовность предоставить Получателю финансовой услуги исчерпывающую консультацию по любому из реализуемых данным сотрудником финансовых услуг Банка;
- умение гармонично сочетать в своей работе качественное обслуживание Получателя финансовых услуг Банка и умение ориентироваться в нестандартной ситуации, гибкость и терпение в общении с Получателем финансовых услуг Банка, индивидуальный подход;
- открытое и доброжелательное общение с Получателем финансовых услуг, направленное на эффективную продажу финансовой услуги Банка.

4.5.2. При взаимодействии с Получателем финансовых услуг сотрудник Банка должен:

- оперативно и качественно обслуживать Получателя финансовых услуг;
- общаться с Получателя финансовых услуг предупредительно, тактично, вежливо, доброжелательно, спокойно, стремиться обеспечить для него максимальный эмоциональный комфорт;
- 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 высказывания;
- использовать сложные профессиональные термины в меру и только в тех случаях, когда сотрудник Банка уверен в том, что Получатель финансовых услуг понимает его; разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и терминологию;
- перепроверять правильность понимания Получателем финансовых услуг Банка сказанного и, в случае если у сотрудника Банка нет полной уверенности в том, что Получатель финансовых услуг его правильно понял, предлагать Получателю финансовых услуг связаться с ним позднее с указанием даты и времени либо предложить альтернативный способ получения информации, если для разрешения проблемы Получателю финансовых услуг требуется дополнительное время;
- приглашать для продолжения беседы с Получателем финансовых услуг управляющего дополнительного офиса/руководителя структурного подразделения, а в случае, если решение вопроса требует привлечения иного компетентного специалиста Банка по соответствующему направлению деятельности Банка, решать вопрос посредством автоматизированных систем, предусмотренных для взаимодействия между сотрудниками Банка.

4.5.3. Сотруднику при предложении и реализации финансовых услуг Банка запрещается:

- предоставлять Получателю финансовых услуг недостоверную и неполную информацию о финансовой услуге;
- отказывать в реализации финансовой услуги Банка в случае не приобретения Получателем финансовых услуг дополнительной услуги;
- умалчивать о рисках Получателя финансовых услуг;
- оставлять без внимания, уничтожать обращение или жалобу Получателя финансовой услуги.

4.5.4. Взаимодействие работников Банка с Получателями финансовых услуг НФО в части представления информации по финансовым услугам (продуктам) НФО, оформления договоров к таким услугам (продуктам), осуществляется в соответствии со стандартами, утвержденными НФО и не противоречащими нормам настоящей Политики.

5. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТНИКАМ БАНКА И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ И ПРОВЕРКИ КВАЛИФИКАЦИИ РАБОТНИКОВ БАНКА, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

5.1. Работник Банка, взаимодействующий с Получателями финансовых услуг, обязан иметь образование уровня, не ниже предъявляемого к занимаемой должности, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Банка.

5.2. Банк в соответствии с особенностью его деятельности, характером и особенностью деятельности его клиентов проводит мероприятия, направленные на обучение работников,

осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг.

5.3. 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.

5.4. Ответственность за целенаправленное и планомерное осуществление политики Банка в области обучения работников, в том числе осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, возлагается на отдел обучения и развития персонала управления по организационному развитию. Программа обучения разрабатывается структурными подразделениями, ответственными за соответствующее направление деятельности Банка.

5.5. Обучение организуется и проводится Банком в соответствии с внутренним документом Банка, предусматривающим в том числе:

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

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

5.7. Работники казначейства Банка, взаимодействующие с Получателем финансовых услуг по вопросам оказания брокерских услуг в сфере финансового рынка, проходят регулярное обучение в рамках годового бюджета Банка. Также регулярно проходят процедуру независимой оценки квалификации в сроки, установленные законодательством.

5.8. Работники Банка, осуществляющие непосредственное взаимодействие с Получателями услуг НФО, при предложении финансовых услуг НФО, допускаются к работе с Получателями финансовых услуг НФО только после прохождения обучения. Работники, не прошедшие обучение, к работе с Получателями финансовых услуг НФО не допускаются либо допускаются к работе совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем.

5.8.1. Обучение работников Банка, взаимодействующих с Получателями финансовых услуг НФО, осуществляется специалистами НФО на основании информации по финансовым услугам (страховые тарифы, правила страхования, инструктивные материалы, методики страхования и т.д.), разработанной НФО.

5.8.2. Обучение проводится с учетом периодичности и сроков, установленных агентским соглашением между Банком и НФО.

5.8.3. Банк может проводить обучение работников по информации в том объеме и составе, которые определены в соглашениях между Банком и НФО

5.8.4. Работники Банка могут обращаться в НФО за консультацией в процессе взаимодействия с Получателями финансовых услуг НФО в целях предоставления достоверной информации о финансовой услуге (продукте), связанных с ней рисках, а также в целях получения разъяснений по корректному оформлению договоров страхования/страховых полисов.

5.8.5. Контроль за прохождением обучения работниками Банка осуществляется департаментом розничного бизнеса (далее - ДРБ).
(в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

5.8.6. Информирование НФО о возложении на сотрудника Банка функций по взаимодействию с Получателями финансовых услуг НФО осуществляется после проведенного ДРБ контроля.
(в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

6.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг, и дает обоснованный, включающий ссылки на имеющее отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства РФ <1>, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

<1> Банк вправе самостоятельно принять решение о необходимости указания в ответе ссылок на нормативно-правовые акты. При этом ответ на обращение должен быть обоснованным и аргументированным, в том числе с точки зрения принятия того или иного решения по обращению.

Банк может принять решение о не направлении по обращению ответа по существу исключительно в случаях, предусмотренных статьей 30.1. [Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 "О банках и банковской деятельности"](#).
(пункт в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

6.2. Организация рассмотрения обращений и жалоб осуществляется в соответствии с внутренним документом - ["Положением о порядке взаимодействия подразделений АО КБ "Хлынов" по работе с обращениями клиентов"](#).

Рассмотрение обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг в области оказания Банком брокерских услуг в сфере финансового рынка осуществляется Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг.

6.3. Утратил силу. - [Изменения](#) и дополнения от 18.06.2024 N 1.

6.4. Банк принимает обращения (жалобы), направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания Получателей финансовых услуг, а также направленные на адрес электронной почты Банка. Банк обеспечивает информирование Получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).
(в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

6.5. 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, от имени которого направлено обращение (жалоба);
- тематику обращения (жалобы);
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за

днем его поступления в Банк. В случае поступления обращения в форме электронного документа Банк обязан уведомить заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения.

(абзац введен [изменениями](#) и дополнениями от 18.06.2024 N 1)

6.6. Банк обязан принять решение по полученной им жалобе (обращению) и направить ответ на поступившую к нему жалобу (обращение) в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами Российской Федерации. (пункт в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения кредитная организация по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Банк направляет Получателю финансовых услуг уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, в котором указывает обоснование такого продления.

Если Банком принято решение оставить обращение без ответа по существу, Банк направляет получателю финансовых услуг уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в обращении либо способом, предусмотренным договором между Банком и получателем финансовых услуг, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения.

В случае поступления в Банк обращения (заявления) по стандартной форме, предусмотренной ["Положением о стандартных формах заявления о восстановлении нарушенного права, направляемого потребителем финансовых услуг в финансовую организацию в электронной форме"](#) (утв. Решением Совета Службы финансового уполномоченного от 08.11.2023, Протокол N 29) от клиента, срок для ответа Банка об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении предъявленного требования:

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

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

Если жалоба (обращение) удовлетворена, то Получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Банком по жалобе (обращению) и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы).

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

6.7. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются получателю финансовых услуг способом, указанным в обращении либо, в иных случаях способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Банком и Получателем финансовых услуг.

(в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

6.8. В случае поступления в Банк из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 [Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации \(Банке России\)"](#), кредитная организация обязана рассмотреть обращение в соответствии с требованиями статьи 79.3 [Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации \(Банке России\)"](#), а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления Получателю финансовой услуги.

(пункт введен [изменениями](#) и дополнениями от 18.06.2024 N 1)

6.9. Банк и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных [Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 "О банках и банковской деятельности"](#), и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные получателя финансовых услуг, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

(пункт введен [изменениями](#) и дополнениями от 18.06.2024 N 1)

7. ФОРМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. В случае поступления от Получателя финансовых услуг жалобы/обращения в связи с возникновением спора, связанного с исполнением договора, в том числе договора о брокерском обслуживании, Банк обязан обеспечить рассмотрение такой жалобы/обращения в порядке, установленном внутренними документами Банка.

7.2. В случае заключения между Банком, в том числе Банком как Брокером, и Получателем финансовой услуги соглашения о применении процедуры медиации или наличия в договоре ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между Банком и Получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с [Федеральным законом от 27.07.2010 N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника \(процедуре медиации\)"](#).

7.3. Получатель финансовых услуг имеет право на досудебный порядок разрешения спора посредством направления обращения финансовому уполномоченному в порядке, предусмотренном [Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг"](#).

8. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ БАНКА КАК БРОКЕРА И САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В РАМКАХ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

(раздел в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

8.1. Саморегулируемая организация <3> осуществляет контроль за соблюдением Банком, являющимся членом такой саморегулируемой организации, требований Базовых стандартов путем проведения проверок соблюдения Банком требований Базовых стандартов, а также иных контрольных мероприятий, в том числе мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора о брокерском обслуживании, договора доверительного управления либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Банком, являющимся членом саморегулируемой организации, требований Базовых стандартов при оказании финансовых услуг их получателям.

<3> АО КБ "Хлынов" является членом Национальной ассоциации участников фондового рынка (НАУФОР) с 17.05.2016.

Мероприятие, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора о брокерском обслуживании, договора доверительного управления либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Банком, являющимся членом саморегулируемой организации, требований Базовых стандартов при оказании финансовых услуг их получателям, проводится саморегулируемой организацией самостоятельно, либо лицами, привлеченными саморегулируемой организацией на основании гражданско-правового договора.

Мероприятие, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора о брокерском обслуживании, договора доверительного управления либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Банком, являющимся членом саморегулируемой организации, требований Базовых стандартов при оказании финансовых услуг их получателям, проводится без предварительного уведомления Банка. При проведении указанного мероприятия по решению лица, ее осуществляющего, допускается осуществление фото- и видеосъемки, использование иных способов фиксации.

8.2. По результатам осуществления мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора о брокерском обслуживании, договора доверительного управления либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Банком, являющимся членом саморегулируемой организации, требований Базовых стандартов при оказании финансовых услуг их получателям с привлечением саморегулируемой организацией лица на основании гражданско-правового договора саморегулируемая организация обеспечивает предоставление ей таким лицом письменного отчета и подтверждающих документов (видеозапись, фотозапись и иные материалы) в целях принятия саморегулируемой организацией решения о необходимости применения мер в отношении Банка, являющегося членом саморегулируемой организации.

8.3. Дополнительные требования к проведению мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения договора о брокерском обслуживании, договора доверительного управления либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Банком, являющимся членом саморегулируемой организации, требований Базовых стандартов при оказании финансовых услуг их получателям, устанавливаются внутренними документами саморегулируемой организации.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

9.1. За несоблюдение требований настоящей Политики сотрудники, члены исполнительных органов Банка несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также в соответствии с внутренними нормативными документами Банка.

9.2. Меры ответственности за неисполнение/ненадлежащее исполнение норм настоящей Политики, применяемые к руководителям структурных подразделений Банка, к функциям которых отнесены вопросы рекламы, предложения и реализации финансовых услуг, работникам, осуществляющим непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, а также исполнительным органам Банка предусмотрены "Положением о системе оплаты труда и материального стимулирования работников АО КБ "Хлынов" и "Политикой в области оплаты труда АО КБ "Хлынов".

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Банк на постоянной основе осуществляет контроль за исполнением настоящей Политики.

10.2. Настоящая Политика доводится до сведения всех сотрудников Банка, в том числе задействованных во взаимодействии с Получателями финансовых услуг.

10.3. Внесение изменений и/или дополнений в настоящую Политику производится Банком в одностороннем порядке с учетом требований законодательства РФ и Базовых стандартов и иных нормативных актов.

10.4. Ответственным подразделением за своевременную актуализацию и приведение в соответствие к действующему законодательству настоящей Политики является служба внутреннего контроля.

10.5. Настоящая Политика утверждается и вводится в действие решением совета директоров Банка.

10.6. Контроль за исполнением требования настоящей Политики со стороны совета директоров Банка осуществляется посредством рассмотрения отчетов структурных подразделений Банка, ответственных за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с Получателями финансовых услуг, а также отчетов руководителей СВК и СВА, содержащих информацию о достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении Получателей финансовых услуг, в порядке, предусмотренном внутренними нормативными документами Банка.

Председатель правления
И.П. Прозоров

Приложение N 1
к "Политике защиты прав и интересов
клиентов-получателей финансовых услуг
в АО КБ "Хлынов" (редакция 1)

(приложение в ред. [изменений](#) и дополнений от 18.06.2024 N 1)

Банк предоставляет Получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

Полное наименование	Коммерческий банк "Хлынов" (акционерное общество)
Сокращенное наименование	КБ "Хлынов" (АО)
Наименование на английском языке	Commercial bank "Khlynov" (Joint Stock Company)
Местонахождение Банка	610002, г. Киров, ул. Урицкого, 40
Почтовый адрес Банка	610002, г. Киров, ул. Урицкого, 40
Генеральная лицензия на осуществление банковских операций	Лицензия Банка России N 254 от 29.01.2016
Контактные телефоны	8 (800) 250-2-777
Электронная почта	bank@bank-hlynov.ru
Официальный сайт Банка	www.bank-hlynov.ru.
ОГРН	1024300000042

ИНН / КПП	4346013603/434501001
Информация о лицензиях профессиональной деятельности Банка на рынке ценных бумаг	Лицензия на осуществление управления ценными бумагами N 033 - 14180-001000 от 05.04.2023 Лицензия Брокера N 033 - 11 309 - 100 000 от 29.05.2008. Лицензия дилера N 033 - 11 313 - 010 000 от 29.05.2008.
Информация о факте привлечения Банком к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	Факт привлечения отсутствует
Информация о членстве в саморегулируемой организации, включая дату приема в члены саморегулируемой организации	Саморегулируемая (некоммерческая) организация "Национальная ассоциация участников фондового рынка" (НАУФОР). Адрес: 109004, г. Москва, ул. Земляной Вал, д.65, стр. 2. Официальный адрес СРО НАУФОР в сети Интернет. www.naufor.ru
Стандарты СРО НАУФОР по защите прав и интересов получателей финансовых услуг	www.naufor.ru
Надзор за деятельностью КБ "Хлынов" (АО)	Осуществляет Центральный банк Российской Федерации Адрес. 107016, г. Москва, ул. Неглинная, 12 Официальный адрес Банка России в сети Интернет. www.cbr.ru Телефоны контактного центра Банка России: 8-800- 300-30-00, +7 (499) 300-30-00
Обращение о нарушении действиями (бездействием) кредитной организации законодательства Российской Федерации, а также охраняемых законом прав и интересов физических и юридических лиц	Может быть направлено для рассмотрения в Банк России через интернет-приемную Банка России (www.cbr.ru/Интернет-приемная)
Информация о способах и адресах направления обращений (жалоб) Банку	Банк принимает обращения (жалобы) по указанным реквизитам: Адрес: 610002, г.Киров, ул. Урицкого, д.40 Телефон Единого сервисного центра: 8-800-250-2-777 Факс: 8 (8332) 67-38-10 E-mail: callcenter@bank-hlynov.ru В чате на сайте банка: https://www.bank-hlynov.ru/
Досудебное урегулирование споров физических лиц с финансовыми организациями	Финансовый уполномоченный: Официальный сайт в сети Интернет: https://finombudsman.ru/ Телефон контактного центра Службы финансового

	уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 понедельник - пятница с 08:00 до 20:00 (МСК), кроме нерабочих праздничных дней. Бесплатно для звонков из регионов России Почтовый адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3
--	---
