

**АКЦИОНЕРНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК»  
(акционерное общество)**

**(АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК»)**

**УТВЕРЖДЕНО**

**Протокол заседания Правления**

**№ 36 от «27» июля 2021 г.**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о защите прав и интересов клиентов-получателей финансовых услуг,  
оказываемых АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК»**

**Москва  
2021 г.**

## Оглавление

1. Общие положения .....	3
2. Перечень нормативных документов .....	4
3. Термины и определения.....	5
4. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг.....	6
5. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг.....	12
6. Требования к работникам Банка и порядок проведения обучения и проверки квалификации работников Банка, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.....	15
7. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг.....	18
8. Способы защиты прав получателей финансовых услуг.....	21
9. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок рассмотрения споров.....	21
10. Порядок взаимодействия Банка как профессионального участника и саморегулируемой организации в рамках защиты прав и интересов получателей финансовых услуг .....	22
11. Заключительные положения.....	23
Приложение № 1 Свидетельство о прохождении обучения работников Банка .....	24
Приложение №2 Журнал проверки квалификации работников Банка...	25

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о защите прав и интересов клиентов - получателей финансовых услуг, оказываемых АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» (далее – «Клиент», «Положение», соответственно) определяет общие принципы защиты прав и интересов клиентов – получателей финансовых услуг, которыми руководствуется АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» (далее – «Банк»), совершая финансовые операции в рамках осуществления деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг, а также связанных с этим операций по банковским счетам (вкладам) клиентов.

1.2. Настоящее Положение применяется в целях:

- 1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Банком;
- 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг;
- 3) повышения информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Банка;
- 4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых Банком, а также создания условий для эффективного осуществления контролирующими органами контроля за деятельностью Банка.

1.3. Настоящее Положение является обязательным для применения всеми работниками Банка.

1.4. Настоящее Положение носит открытый характер, публикуется на официальном сайте Банка. Во всем ином, что не предусмотрено настоящим Положением, Банк при исполнении финансовых операций руководствуется положениями договора банковского счета (банковского вклада), договора брокерского обслуживания, договора доверительного управления, условиями предоставления Банком тех или иных видов услуг (далее – «Условия», «Тарифы») и требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1.5. Банк осуществляет деятельность, в том числе профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг (брокерскую, деятельность по доверительному управлению) разумно и добросовестно.

1.6. Банк при исполнении поручений Клиента соблюдает приоритет интересов Клиентов над собственными интересами.

1.7. Банк не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы Клиентов.

1.8. Банк при осуществлении деятельности, в том числе профессиональной деятельности (брокерской, деятельности по доверительному управлению), не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы клиентов перед интересами другого Клиента (других клиентов).

## **2. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ**

2.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с рекомендациями Банка России и с учетом требований следующих документов:

- Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»;

- Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

- Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;

- Информационного письма Банка России от 27.02.2017 № ИН-01-59/10 «Об информировании граждан при предложении им финансовых инструментов и услуг в кредитных организациях»;

- Информационного письма Банка России от 12.05.2017 № ИН-03-59/20 «О рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения»;

- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг (далее – «Базовый Стандарт»), оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, утвержденным Банком России (Протокол № КФНП-39 от 20.12.2018);

- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг (далее – «Базовый Стандарт»), оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих, утвержденным Банком России (Протокол № КФНП-39 от 20.12.2018)

- Положения Саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация» «О порядке предоставления информации членами СРО НФА» (Утверждено Приказом Президента СРО НФА от «26» мая 2020 года № 78)

- Методических рекомендаций Банка России 26.04.2019 № 12-МР «По личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях»;

- внутренних документов Банка.

### 3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

**Банк** – АКЦИОНЕРНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» (акционерное общество).

**Договор** – в рамках настоящего Положения Банк рассматривает следующие виды:

- **Договор банковского счета (банковского вклада)** – договор между Клиентом и Банком, предметом которого является открытие Клиенту Счета, а также расчетно-кассовое обслуживание Клиента.

- **Договор о брокерском обслуживании** – возмездный договор, заключаемый между Банком и получателем финансовых услуг, в рамках которого Банк, как брокер обязуется исполнять поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.

- **Договор доверительного управления** – договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.

**Жалоба** – просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Банком как профессиональным участником (брокером/управляющим).

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

**Информационная торговая система** – программно-технические средства, используемые для подачи Банку как брокеру поручений Клиента и обмена иными сообщениями.

**Клиент** – физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, занимающееся в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, заключившее Договор с Банком.

**Место обслуживания получателей финансовых услуг** – место, предназначенное для заключения Договоров о брокерском обслуживании, Договоров доверительного управления, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Банка и (или) сайт Банка как профессионального участника (брокера/управляющего) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – «сеть "Интернет"»).

**Получатель финансовых услуг** – 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.

**Сайт Банка** – официальный сайт Банка в сети "Интернет".

**Саморегулируемая организация (СРО НФА)** – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров и управляющих, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

**Финансовая услуга** – исполнение поручения Клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение Договоров, являющихся производными финансовыми инструментами в рамках брокерского обслуживания, доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в рамках доверительного управления.

3.2. Иные термины используются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Базовыми стандартами.

#### **4. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

4.1. В местах обслуживания Получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте Банка в сети "Интернет") Банк предоставляет Получателям финансовых услуг для ознакомления следующий минимальный объем информации:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании Банка в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Банка, а также изображение знака обслуживания (при наличии);

- об адресе Банка, адресах офисов Банка, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Банка в сети "Интернет";

- о финансовых услугах, оказываемых на основании 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, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за профессиональной деятельностью (брокерская/ доверительное управление) 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, процедуре медиации (при их наличии);

- о способах и порядке изменения условий Договора о брокерском обслуживании, Договора доверительного управления, в том числе в результате внесения Банком как брокером и управляющим изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в Договоре.

Банк в рамках осуществления брокерской деятельности и деятельности по доверительному управлению размещает также следующую информацию:

- о лицензиях Банка на осуществление профессиональной деятельности (брокерской, деятельности по доверительному управлению), включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;

- об органе, выдавшем лицензию Банку на осуществление профессиональной деятельности (брокерской, деятельности по доверительному управлению), 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.

4.2. В целях обеспечения надлежащего информирования Получателей финансовых услуг о возможных рисках Банк, до заключения Договора, доводит до сведения Получателей финансовых услуг информацию о том, что:

4.2.1. При осуществлении **физическими лицами** операций по инвестированию на финансовом рынке (включая банковские вклады в сумме свыше 1 400 000 рублей, банковские вклады на предъявителя, ценные бумаги):

- денежные средства по совокупности вкладов и остатков на счетах физических лиц застрахованы исключительно в пределах суммы 1 400 000 рублей;

- денежные средства по данным продуктам не застрахованы в соответствии с Федеральным законом "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).

4.2.2. При заключении **физическими и юридическим лицами** сделок в рамках осуществления Банком брокерской деятельности:

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

- о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг;

- о рисках, связанных с заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в том числе базисным активом которых являются иностранные ценные бумаги или индексы, рассчитываемые исходя из стоимости таких ценных бумаг;

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

- о том, что денежные средства, переданные Банку как брокеру, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»;

- 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 и порядке его уплаты.



4.2.3. При заключении физическими и юридическим лицами с Банком договора в рамках деятельности по доверительному управлению:

- о риске возможных убытков, связанных с доверительным управлением ценными бумагами и денежными средствами;

- о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг (если приобретение иностранных ценных бумаг предусмотрено договором доверительного управления);

- о том, что доходность по договорам доверительного управления не определяется доходностью таких договоров, основанной на показателях доходности в прошлом;

- об отсутствии гарантирования получения дохода по договору доверительного управления за исключением случаев, когда доходность определена на момент заключения соответствующего договора;

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

- о том, что денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»;

- об аффилированности управляющего с юридическим лицом - эмитентом ценных бумаг, являющихся объектом доверительного управления, в значении, определенном статьей 4 Закона РСФСР от 22 марта 1991 года № 948-1 «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках».

4.2.4. Если финансовые услуги предлагаются Банком в рамках осуществления профессиональной деятельности (брокерской, деятельности по доверительному управлению) в том же помещении, на том же сайте в сети "Интернет", 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:

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

- денежные средства, передаваемые по Договору о брокерском обслуживании и Договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

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

4.3. Информация о рисках, связанных с оказанием Банком финансовых услуг представляется Получателям финансовых услуг в соответствии с формами, разработанными Банком.

Информация о рисках составляется Банком и предоставляется Получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с Получателем финансовых услуг заключается Договор.

Действующие редакции Деклараций о рисках доступны любым заинтересованным лицам на сайте Банка в сети "Интернет" с соблюдением требований, установленных пунктом 4.5 настоящего Положения.

Банк обеспечивает хранение в течение трех лет документов, подтверждающих предоставление Получателю финансовых услуг информации о рисках, в том числе указанных в настоящем пункте Положения, на бумажном носителе или в форме электронного документа.

4.4. 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.

4.5. Информация, размещенная на сайте Банка в сети "Интернет", включая информацию, содержащуюся в Декларациях 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.

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

4.6. Банк предоставляет по запросу Получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 4.1 настоящего Положения, 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, за исключением случаев, указанных в абзацах втором – четвертом настоящего пункта.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Банка, в том числе как брокера либо управляющего, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, должна быть

предоставлена в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения Банком такого запроса.

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 либо управляющего, а также документы по сделкам, в том числе по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Банком, как брокером по поручению такого Получателя финансовых услуг, предоставляются Банком в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса Клиента, направленного Банку, в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения Договора, в том числе Договора о брокерском обслуживании и Договора доверительного управления, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

Плата, взимаемая Банком за предоставление документа на бумажном носителе, не должна превышать затрат на изготовление и передачу такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе должны быть заверены уполномоченным лицом Банка.

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

4.7. Распространение информации Банком как профессиональным участником (в том числе брокером либо 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.

4.8. Не допускается предоставление информации, которая вводит Получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним Договора, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств Финансовой услуги.

4.9. 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.

Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми

инструментами, по решению Банка как профессионального участника 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 случае предоставления информации на бумажном носителе, Банк, руководствуется правилами и нормативами, разработанными регулирующими органами, в том числе санитарными правилами и нормами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

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

4.11. Банк предоставляет Получателям финансовых услуг доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

## **5. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

5.1. Установление личности (аутентификации) Клиента-Получателя финансовых услуг в случае обмена информацией между Банком, действующим в качестве профессионального участника (брокером либо управляющим) и Клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными Договором и (или) внутренними документами Банка.

5.2. В случае если Договором о брокерском обслуживании предусмотрена подача Поручений посредством информационных торговых систем, Департамент информационных технологий организует и обеспечивает хранение в течение трех лет имеющуюся у Банка информацию о сетевых адресах (IP адреса) и, при технической возможности – об идентификаторах устройств Клиентов (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.

5.3. Банк обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания Получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офиса, в котором осуществляется заключение Договоров, в том числе Договоров о брокерском обслуживании и Договоров доверительного управления:

- размещение в офисе Банка информации, указанной в пункте 4.1 настоящего Положения, с указанием наименования Банка, адреса 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.

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.

5.4. 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.

5.5. 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.

Внутренними документами Банка определено подразделение Банка, ответственное за прием документов и непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг в месте обслуживания Получателей финансовых услуг.

Банк обеспечивает осуществление работниками подразделения, ответственного за прием документов, фиксацию приема (регистрации) документов и уведомления Получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов.

В случае отказа в приеме документов, Банк обеспечивает осуществление работниками подразделения, ответственного за прием документов, предоставления Получателю финансовых услуг мотивированного отказа.

5.6. Банк устанавливает в своих внутренних документах, в том числе в рамках Порядка предотвращения конфликта интересов в АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» и Правил предотвращения, выявления и контроля конфликта интересов при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК», процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, включающие, в том числе возложение Банком 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 и/или иному уполномоченному лицу (подразделению) Банка, информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов.

5.7. В случае привлечения Банком как брокером/управляющим третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет брокера /управляющего, в целях заключения с Получателями финансовых услуг Договора о брокерском обслуживании либо Договора доверительного управления, Банк как профессиональный участник обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований настоящего Положения.

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

6.1. Работник Банка, взаимодействующий с Получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже среднего общего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Банка. Для определенных категорий работников внутренними документами Банка может быть установлено требование о наличии высшего образования.

6.2. Банк в соответствии с особенностью его деятельности, характером и особенностью деятельности его Клиентов проводит мероприятия, направленные на обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Клиентами (Получателями финансовых услуг), и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма указанных работников.

6.3. 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 кадров, а в части обучения в области деятельности на финансовом рынке – на Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг.

Обучение организуется и проводится Банком в соответствии с настоящим Положением и предусматривает 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.

6.4. 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, в том числе в области деятельности на финансовом рынке.

6.5. Проведение обучающих мероприятий для работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг осуществляется в соответствии с Программой обучения и развития персонала.

6.6. Формы, периодичность и сроки обучения работников Банка, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, в частности в области оказания брокерских услуг и услуг по доверительному управлению в сфере финансового рынка, определяются с учетом следующего:

6.6.1. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации и внутренними документами Банка проводится:

- при приеме работника Банка на работу в подразделение, деятельность которого связана с предоставлением услуг на финансовом рынке;
- при переводе работника Банка из другого подразделения в подразделение, деятельность которого связана с предоставлением услуг на финансовом рынке;
- при временном возложении на работника Банка должностных обязанностей, связанных с предоставлением услуг на финансовом рынке и взаимодействием с Получателями финансовых услуг.

Инструктаж проводится работником Отдела кадров с оформлением Свидетельства о прохождении обучения работников Банка, взаимодействующих с клиентами-получателями финансовых услуг по форме Приложения № 1 (далее – «Свидетельство об обучении») к настоящему Положению.

Срок проведения первичного инструктажа – до начала исполнения работниками трудовых обязанностей, связанных с взаимодействием с Получателями финансовых услуг.

6.6.2. Внеплановый инструктаж (целевой) работников, взаимодействующих с Получателями финансовых услуг, проводится Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг в процессе трудовой деятельности с обязательным оформлением Свидетельства об обучении. Допускается проведение внепланового инструктажа с применением средств информационных технологий. Внеплановый инструктаж проводится в следующих случаях:



- при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых и иных актов Российской Федерации, связанных с осуществлением профессиональной деятельности, в том числе в области оказания брокерских услуг и/или услуг по доверительному управлению в сфере финансового рынка;
- при вводе Банком новых или изменении прежних нормативных документов, связанных с осуществлением профессиональной деятельности, в том числе в области оказания брокерских услуг и/или услуг по доверительному управлению в сфере финансового рынка;
- при переводе работника на другую постоянную работу в подразделение, деятельность которого связана с предоставлением услуг на финансовом рынке в случае, когда имеющихся у него знаний в области оказания брокерских услуг и/или услуг по доверительному управлению в сфере финансового рынка недостаточно для выполнения им своих должностных обязанностей;
- по решению Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг в целях повышения компетентности отдельных работников.

Сроки проведения инструктажа определяются в каждом конкретном случае, но не реже 1 (одного) раза в год.

Объем и содержание целевого инструктажа определяется в каждом конкретном случае.

Самостоятельное изучение работниками законодательства РФ, в том числе в области оказания услуг на финансовом рынке, в Банке применяется по инициативе самих работников или в случаях, связанных с требованиями законодательства в области оказания брокерских услуг и услуг по доверительному управлению в сфере финансового рынка, устанавливаемых Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг (например, при подготовке к повторному тестированию, ознакомлении с нормативными актами и др.).

6.6.3. Повышение квалификации работников проводится на основании рекомендации Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг. Работники Банка, взаимодействующие с Получателями финансовых услуг, обучаются в рамках мероприятий, проводимых учебными центрами.

Повышение квалификации (обучение) может быть пройдено работником путем дистанционного участия в семинарах (вебинарах) и конференциях, проводимых учебными центрами, с использованием специального программного обеспечения.

В отдельных случаях повышение квалификации (обучение) может быть проведено Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг.

Сроки проведения мероприятий определяются в каждом конкретном случае.

6.7. Свидетельства об обучении хранятся в электронном виде или на бумажном носителе в зависимости от формы проведения обучения. Хранение документов, подтверждающих факт ознакомления конкретного работника с документами, в том числе в области оказания брокерских услуг и/или услуг по доверительному управлению в сфере финансового рынка или прохождения обучения, осуществляется Банком не менее трех лет с даты прекращения трудового договора или гражданско-правового договора в личном деле работника Банка, которое ведется работниками Отдела кадров.

6.8. Программа обучения в области оказания брокерских услуг и услуг по доверительному управлению в сфере финансового рынка должна подвергаться анализу, проводимому со стороны Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг и обновлению при изменении действующих и вступлении в силу новых законодательных и нормативно-правовых актов Российской Федерации и внутренних документов Банка в данной области.

6.9. Квалификация работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, подтверждается прохождением такими работниками независимой оценки квалификации специалиста финансового рынка, проведенной в соответствии с требованиями нормативных актов и законодательства РФ.

6.10. Порядок проведения проверок квалификации работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы:

- проверки проводятся на регулярной основе, но не реже одного раза в год, и организуются Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг;

- проверка может проводиться в форме устного собеседования или в форме ответа на вопросы (анкетирования);

- при выявлении у работника недостаточного уровня знаний проводится дополнительное обучение работника;

- результаты проверки заносятся в Журнал проверок квалификации работников, взаимодействующих с клиентами - Получателями финансовых услуг (Приложение № 2), который ведется в электронном виде и хранится у Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг.

## **7. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

7.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений и Жалоб, поступивших от Получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в Обращении (Жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 7.3 настоящего Положения.

7.2. Организация рассмотрения Обращений и Жалоб осуществляется в соответствии с внутренними нормативными документами, утвержденными в Банке.

Рассмотрение Жалоб Получателей финансовых услуг в области оказания Банком брокерских услуг и услуг по доверительному управлению в сфере финансового рынка осуществляется Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг в соответствии с действующей Инструкцией о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК».

Рассмотрение прочих Обращений Получателей финансовых услуг, являющихся просьбами, предложениями либо заявлениями, касающиеся оказания финансовой услуги, но не являющихся Жалобами, после регистрации в общем порядке, принятом в Банке, направляются на рассмотрение работникам Департамента инвестиционных операций и брокерских услуг, на основании поручения курирующего члена Правления.

7.3. 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 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).

7.4. Банк принимает Обращения (Жалобы) в местах обслуживания Получателей финансовых услуг (в том числе посредством предоставления возможности создать и направить обращение на соответствующий адрес электронной почты Банка, указанный на сайте Банка в сети "Интернет"), а также почтовым отправлением по адресу местонахождения Банка. 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, от имени которого направлено Обращение (Жалоба);
- тематику Обращения (Жалобы);
- дату регистрации и исходящий номер ответа на Обращение (Жалобу).

7.6. Банк обязан принять решение по полученной им Жалобе и направить ответ на поступившую к нему Жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения.

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

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

Если Жалоба не удовлетворена, то Получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

7.7. Банк обязан ответить на поступившее Обращение в течение 30 календарных дней со дня его получения.

7.8. Ответ на Обращение (Жалобу) направляется Получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено Обращение (Жалоба), или иным способом, указанным в Договоре.

7.9. В целях выполнения требований Базовых стандартов Банк как профессиональный участник, осуществляющий брокерскую деятельность и

деятельность по доверительному управлению, и являющийся членом СРО НФА, ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в Саморегулируемую организацию 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).

## **8. СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

8.1. Получатели финансовых услуг могут защитить свои права следующими способами:

- обратиться в Банк как к профессиональному участнику, предоставляющему услуги в качестве брокера или управляющего, по адресу местонахождения Банка;
- обратиться в Саморегулируемую организацию «Национальная финансовая ассоциация», членом которой является Банк;
- подать жалобу в Центральный банк Российской Федерации.

## **9. ФОРМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

9.1. В случае поступления от Клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением Договора, в том числе Договора о брокерском обслуживании либо Договора доверительного управления, Банк обязан обеспечить рассмотрение такой претензии с привлечением профильных подразделений, в том числе, Юридического управления, с учетом соответствующих внутренних документов Банка.

9.2. Банк обязуется предпринимать все необходимые действия для урегулирования спорных вопросов путем переговоров.

9.3. Неурегулированные споры и разногласия разрешаются в судебном порядке по месту нахождения Банка, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

## **10. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ БАНКА КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО УЧАСТНИКА И САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В РАМКАХ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

10.1. Саморегулируемая организация 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 доверительного управления либо Договора о брокерском обслуживании 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.

Мероприятие, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения Договора доверительного управления либо Договора о брокерском обслуживании 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 доверительного управления либо Договора о брокерском обслуживании 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.

10.2. По результатам осуществления мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения Договора доверительного управления либо Договора о брокерском обслуживании 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.

10.3. Дополнительные требования к проведению мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения Договора доверительного управления либо Договора о брокерском обслуживании 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.

## **11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

11.1. Банк на постоянной основе осуществляет контроль за исполнением настоящего Положения.

11.2. Настоящее Положение доводится до сведения всех работников Банка, в том числе задействованных во взаимодействии с Получателями финансовых услуг.

11.3. Внесение изменений и/или дополнений в настоящее Положение производится Банком в одностороннем порядке с учетом требований законодательства РФ, Базовых стандартов и стандартов Саморегулируемой организации.

11.4. Настоящее Положение утверждается и вводится в действие решением Правления Банка.

**Приложение № 1**  
**к Положению о защите прав и интересов**  
**клиентов-получателей финансовых услуг, оказываемых**  
**АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК»**

**СВИДЕТЕЛЬСТВО**

**о прохождении обучения работников Банка, взаимодействующих с  
клиентами-получателями финансовых услуг.**

---

*(наименование подразделения)*

1. Форма обучения (нужное отметить символом «V»):

вводный (первичный) инструктаж, включающий ознакомление с нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации, относящимися к области защиты прав и интересов клиентов – получателей финансовых услуг и внутренними документами Банка, связанными с осуществлением профессиональной деятельности Банка на финансовом рынке, в том числе о защите прав и интересов получателей финансовых услуг

внеплановый инструктаж

повышение квалификации

2. Тема: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Дата проведения « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ год.

---

Ф.И.О. прошедшего обучение Работника

\_\_\_\_\_

подпись



**Приложение № 2**  
**к Положению о защите прав и интересов**  
**клиентов-получателей финансовых услуг, оказываемых**  
**АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК»**

**Журнал проверок квалификации работников Банка, взаимодействующих**  
**с клиентами-получателями финансовых услуг**

---

*(наименование подразделения)*

<b>№ п/п</b>	<b>Дата проверки</b>	<b>Тема</b>	<b>Ф.И.О. работника</b>	<b>Результаты проверки</b>	<b>Примечание</b>