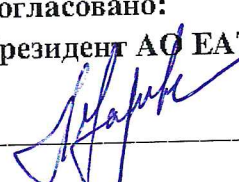


Согласовано:


Президент АО ЕАТП Банк


Царева Л.Ю.

Утверждено:

Советом директоров АО ЕАТП Банк
Протокол от «15» июня 2020 г. за № 11

Председатель
Совета Директоров АО ЕАТП Банк


Царев В.А.

**Принципы (стандарты),
используемые при предложении и реализации финансовых
инструментов и услуг в АО ЕАТП Банк**

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ устанавливает Принципы (Стандарты) (далее могут именоваться - Стандарты), которые разработаны в следующих целях:

- определения основных принципов (стандартов) обслуживания клиентов АО ЕАТПБанк (далее по тексту — Банк);
- пресечения распространения со стороны Банка недостоверной информации об услугах, а также в целях закрепления принципа прозрачности и открытости финансовых услуг, оказываемых Банком;
- обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов клиентов Банка;
- предупреждения недобросовестных практик взаимодействия с потребителями финансовых услуг;
- повышения уровня финансовой грамотности и информированности клиентов Банка о его деятельности и содержании финансовых услуг;
- формирования и поддержания положительного имиджа Банка.

1.2. В настоящем Стандарте используются следующие термины и понятия:

- Банк — Акционерное общество Евро-Азиатский Торгово-Промышленный Банк;
- стандарт обслуживания — это нормы и правила поведения сотрудников Банка, обязательные для выполнения в процессе обслуживания клиентов, в т.ч. по надлежащему и достоверному доведению информации о финансовых услугах;
- финансовая услуга — это услуга, оказываемая Банком связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц;
- финансовый инструмент — в целях настоящего Стандарта под ним следует понимать финансовые документы, с помощью которых осуществляются операции, договоры (контракты), денежные средства, расчетные документы и т. п.;
- реклама — это информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке;
- клиент - в широком смысле - юридическое или физическое лицо, пользующееся услугами Банка, вступающее с ним в деловые отношения;
- недостоверная информация об услуге — информация не соответствующая действительности, содержащая искаженные данные касательно оказываемой финансовой услуге.

2. Принципы (стандарты), используемые Банком при реализации финансовых инструментов и услуг

2.1. В своей деятельности Банк опирается исключительно на четкое соблюдение действующего законодательства Российской Федерации, в т.ч. при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг.

Банк исходит из того, что открытость и прозрачность финансовых инструментов

и услуг, благоприятно влияет на конкурентоспособность Банка на рынке финансовых услуг, обеспечивает со стороны клиентов доверие, продолжительную приверженность и лояльность.

Открытость и прозрачность финансовых инструментов и услуг способствует привлечению и удержанию имеющихся клиентов.

Банк практикует принцип высокого уровня защиты прав потребителей (клиентов) финансовых услуг, который включает в себя:

- равное и справедливое отношение к клиентам Банка;
- ответственное деловое поведение как поставщика финансовых услуг;
- открытое и прозрачное доведение информации.

При предложении и реализации финансовых инструментов и услуг Банка также придерживается следующим принципам (стандартам):

- принцип регулярности - предоставление на регулярной основе информации об используемых финансовых инструментах и услугах;
- принцип оперативности - информированность клиентов обо всех существенных изменениях финансовых услугах (актуальность информации), оказываемых Банком;
- принцип доступности — информация о финансовых инструментах и услугах должна быть доступна и понятна с учетом возрастных различий и особенностей социального положения (например в т.ч. без использования со стороны сотрудников Банка узкоспециализированной банковской терминологии) и т. п.;
- принцип достоверности - информация о финансовых инструментах и услугах не должна быть искаженной и ошибочной;
- принцип полноты - достаточная информация для формирования полного представления об интересующих вопросах, касающихся финансовых инструментах и услугах;
- принцип прозрачности и объективности - подразумевает обеспечение возможности свободного и необременительного доступа клиентами к информации о финансовых инструментах и услугах.

2.2. Изложенные в настоящем разделе принципы (стандарты) направлены на доведение достоверной информации о финансовых услугах до клиентов Банка и полную осведомленность об используемых финансовых инструментах.

2.3. Принципы (стандарты) должны быть использованы в рекламе финансовых услуг Банка, информация на официальном сайте Банка также должна быть сформирована в четком соответствии с данным Стандартом.

При размещении рекламы и другой любой информации о финансовых инструментах и услугах в социальных сетях и мессенджерах, также должна быть сформирована с учетом применяемых принципов (стандартов).

2.3.1. При разработке рекламы и другой информации, размещаемой в информационном пространстве, ответственные лица Банка (из числа членов Правления согласно распределению обязанностей между ними), в т.ч. не входящих в состав органов управления Банка (инициатор рекламы, руководитель отдела обслуживающих клиентов Банка), должны проверять (согласовывать) ее на предмет соответствия

установленным принципам (стандартам).

2.4. Важную роль в целях исполнения требований действующего законодательства и настоящих Стандартов имеет персонал Банка, который и реализует на практике установленные принципы (стандарты), который должен исключать возможность распространения недостоверной информации о финансовых инструментах и услугах (введение в заблуждение клиентов Банка).

2.4.1. Сотрудник Банка при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг обязан соблюдать следующие принципы работы с клиентом Банка:

- уважать точку зрения клиента Банка вне зависимости от того разделяет он ее или нет;
- не навязывать клиенту Банка свою точку зрения;
- не игнорировать его просьбы, вопросы и замечания;
- квалифицированно и доступно разъяснять сложные вопросы, в т.ч. профессиональные термины.

2.4.2. Большое значение имеет мотивация сотрудников Банка, занятых обслуживанием клиентов (предложение и реализация финансовых инструментов и услуг), а также членов исполнительных органов Банка и руководящих сотрудников Банка, не входящих в состав органов управления, к функциям которых отнесены вопросы рекламы и размещения информации в информационном пространстве.

2.4.2.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящих Стандартов, Банк применяет к сотрудникам Банка депремирование в соответствии с внутренними документами Банка, регламентирующих оплату труда.

Данный вид мотивации со стороны Банка считается оправданным и обоснованным, так как неисполнение установленных принципов (стандартов) несет в себе существенные риски, связанные с утратой доверия со стороны клиентов, снижения уровня конкурентоспособности на рынке финансовых услуг, снижением клиентской базы и т.п.

Указанные риски являются существенными и Банк должен иметь соответствующие инструменты мотивации к сотрудникам Банка, в т.ч. к членам исполнительных органов управления Банка, которые ответственны за исполнение установленных принципов (стандартов).

3. Контроль за соблюдением настоящих Стандартов

3.1. Контроль за соблюдением настоящих Стандартов сотрудниками Банка осуществляет Служба внутреннего аудита Банка посредством проведения ежегодной проверки порядка оказания консультационных и информационных услуг физическим и юридическим лицам.

3.2. Служба внутреннего контроля в рамках выполнения своих функций на регулярной основе проводит анализ показателей динамики жалоб (обращений, заявлений) клиентов, анализ соблюдения Банком прав клиентов, а также выявление причин их поступления. Результаты анализа учитываются при оценке регуляторного риска.

3.3. Текущий контроль за реализацией финансовых инструментов и услуг осуществляет непосредственно руководитель подразделения путем визуального наблюдения за предложением услуг сотрудниками отдела.

3.4. В целях оценки эффективности установленных принципов (стандартов) и пресечению распространения сотрудниками Банка недостоверной информации об услугах, Банк может использовать методику «Тайный покупатель», которая должна показать эффективность применяемых принципов (стандартов) при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг, а также способствовать их усовершенствованию.

4. Заключительные положения

4.1. Настоящие Стандарты вступают в силу с момента утверждения ее на заседании Совета Директоров Банка.

4.2. Исполнительные органы управления Банка могут издавать дополнительные распоряжения касающиеся исполнения настоящих Стандартов или разъясняющие некоторые ее разделы.

4.3. С настоящими Стандартами должны быть ознакомлены все сотрудники Банка под роспись.

4.4. В целях приверженности принципу открытости Стандарты должны быть размещены на официальном сайте Банка.