

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
АКЦИОНЕРНЫЙ ИНВЕСТИЦИОННЫЙ БАНК
МОСКОВСКОГО МЕЖДУНАРОДНОГО ДЕЛОВОГО ЦЕНТРА
«МОСКВА-СИТИ»**

УТВЕРЖДЕН
решением Совета директоров
АО БАНК «МОСКВА-СИТИ»
Протокол № 15-01 от 15.01.2024

СТАНДАРТ
предложения и реализации финансовых инструментов, продуктов и
услуг
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
АКЦИОНЕРНЫЙ ИНВЕСТИЦИОННЫЙ БАНК
МОСКОВСКОГО МЕЖДУНАРОДНОГО ДЕЛОВОГО ЦЕНТРА
«МОСКВА-СИТИ»
(АО БАНК «МОСКВА-СИТИ»)

Москва, 2024

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящий Стандарт предложения и реализации финансовых инструментов, продуктов и услуг АО БАНК «МОСКВА-СИТИ» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, информационными письмами и рекомендациями Банка России, общими принципами обеспечения защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг (продуктов), а также внутренними нормативными документами АО БАНК «МОСКВА-СИТИ».

1.2. Стандарт устанавливает требования и правила, которыми АО БАНК «МОСКВА-СИТИ» (далее – Банк), его органы управления и работники должны руководствоваться в процессе осуществления деятельности по предложению финансовых инструментов, продуктов и услуг в целях предотвращения недобросовестных практик, обеспечения защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг, а также входит в систему документов Банка, регламентирующих принципы корпоративного управления и этики ведения бизнеса.

1.3. К отношениям по осуществлению отдельных видов деятельности Банка, для которых федеральными законами или нормативными актами Банка России предусмотрены специальные условия их осуществления, положения Стандарта применяются в части, не противоречащей таким законами и нормативным актам.

1.4. Стандарт принят в целях:

- 1) обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг;
- 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия с получателями финансовых услуг;
- 3) улучшения качества взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг, в том числе не являющимися квалифицированными инвесторами, качества продаж финансовых инструментов, продуктов и услуг (как собственных, так и третьих лиц, распространяемых Банком (при наличии));
- 4) повышения информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Банка и о содержании его финансовых услуг в частности;
- 5) формирования и поддержания положительного имиджа Банка, обеспечения доверия населения к банковской системе Российской Федерации в целом.

1.5. Для целей Стандарта используются следующие основные понятия:

- 1) Банк – АО БАНК «МОСКВА-СИТИ», оказывающий финансовые услуги на основании имеющихся у него лицензий;
- 2) финансовая услуга – любой финансовый продукт, реализуемый получателям финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;
- 3) получатель финансовых услуг – лицо (юридическое или физическое), обратившееся в Банк с намерением заключить договор оказания финансовых услуг, либо лицо, заключившее договор оказания финансовых услуг, либо лицо, получившее финансовую услугу;
- 4) Структурные подразделения, осуществляющие взаимодействие с получателями финансовых услуг:
 - **Департамент развития и расчетов:**
 - Отдел платежей и документарных операций;
 - Отдел пластиковых карт;
 - Отдел развития и сопровождения клиентов;
 - **Управление бухгалтерского учета и отчетности:**
 - Отдел кассовых операций;
 - **Кредитный департамент:**
 - Кредитный отдел;
 - Отдел по работе с банковскими гарантиями;
 - **Отдел платежей ДО «Покровка»;**
 - **Отдел кассовых операций ДО «Покровка»;**
 - **ДО «Ворошиловский»;**
 - **Казначейство.**

2. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЯМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

2.1. Принципы предоставления информации получателям финансовых услуг. Информация, подлежащая раскрытию Банком, доводится до получателей финансовых услуг в соответствии со следующими принципами:

- 1) на равных правах и в равном объеме для всех получателей и потенциальных получателей финансовых услуг;
- 2) без дополнительных затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, со стороны получателей финансовых услуг;
- 3) актуальности информации на дату предоставления в соответствии с обстоятельствами, заявленными получателем финансовых услуг и влияющими на условия договора оказания финансовых услуг;
- 4) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия, а также, если значение таких терминов не определено в рамках действующего законодательства). При этом не допускается искажение смысла информации, приводящее к неоднозначному толкованию свойств финансовых услуг;

- 5) в случае предоставления информации на бумажном носителе – с использованием хорошо читаемого шрифта;
- б) достаточности информации, позволяющей получателю финансовой услуги оценить, является ли предложенная ему финансовая услуга подходящей, исходя из его потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей финансовой услуги.

2.2. При предоставлении информации должны учитываться индивидуальные особенности получателя финансовых услуг, в том числе наличие нарушений зрения, слуха и (или) речи, если Банк был уведомлен о таких особенностях. Банк организует возможность взаимодействия с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов и рекомендациями Банка России, а также в соответствии с внутренними документами Банка, регламентирующими порядок такого взаимодействия. Перечень необходимых действий по обеспечению доступа лица с ограниченными возможностями к финансовым услугам Банка уточняется непосредственно у данного лица после получения запроса. Банк осуществляет приоритетное обслуживание лиц с ограниченными возможностями, не препятствует присутствию сопровождающего лица при наличии согласия лица с ограниченными возможностями.

3. ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

3.1. Минимальный объем информации, предоставляемый получателю финансовой услуги:

- текст настоящего Стандарта;
- о полном и сокращенном наименовании Банка;
- о номере и дате выдачи лицензии Банка;
- об адресе места нахождения Банка и его подразделений (дополнительных офисов), о контактном телефоне, об адресе официального сайта Банка в сети «Интернет»;
- о финансовых услугах (продуктах), 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 (с указанием ссылки на сайт и официальный адрес);
- о способах защиты прав получателей финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о праве получателя финансовой услуги при возникновении спорных ситуаций направить жалобу (обращение) в Банк, Уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг, в Банк России и (или) Роспотребнадзор;
- о полномочиях работников Банка действовать от имени Банка;
- о порядке получения финансовой услуги, в том числе о документах, связанных с оказанием финансовой услуги;

- иная информация, доведение которой до сведения получателя финансовых услуг предусмотрено законодательством Российской Федерации;
- о праве получателя финансовых услуг запрашивать у Банка информацию, указанную в настоящем пункте.

3.2. Порядок предоставления Банком информации потенциальному получателю финансовых услуг.

Банк до заключения договора оказания финансовых услуг предоставляет информацию в соответствии с пунктом 3.1 настоящего Стандарта любому обратившемуся за ней лицу без исключений. Данная информация предоставляется потенциальному получателю финансовых услуг для ознакомления при заключении с ним договора оказания финансовых услуг (при обращении с намерением заключить договор оказания финансовых услуг).

Банк обязан предоставить получателю финансовых услуг информацию о рисках, связанных с дополнительной финансовой услугой, включая информацию о том, что:

- дополнительная финансовая услуга носит долгосрочный характер, в связи с чем получатель финансовых услуг должен будет нести финансовые расходы в течение всего срока исполнения основной банковской услуги;
- при досрочном исполнении обязательств по основной банковской услуге возврат получателю финансовых услуг денежных средств, уплаченных за предоставление дополнительной финансовой услуги, осуществляется в случае, если это предусмотрено законодательством;
- при отказе от дополнительной финансовой услуги в период действия основной банковской услуги для получателя финансовых услуг могут возникнуть неблагоприятные последствия по основному договору, заключенному с Банком, в том числе обязанность досрочного исполнения обязательств по основному договору, увеличение размера платы по основному договору и иные меры.

Информация доводится до получателя финансовых услуг в устной, бумажной и (или) электронной форме, в том числе посредством размещения на официальном сайте Банка, а также в личном кабинете получателя финансовых услуг (при наличии). Размещение данной информации на официальном сайте Банка не исключает предоставление получателю финансовых услуг указанной информации по его запросу в удобной для него форме при личном взаимодействии с представителем Банка.

Информация, размещенная на официальном сайте Банка, должна быть круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования. Информация, размещенная на официальном сайте Банка, должна быть доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения, в том числе информация не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовых услуг с ее содержанием без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем прикладное общедоступное бесплатное программное обеспечение для просмотра веб-страниц в сети «Интернет» (веб-обозреватель).

Доступ к информации, размещенной на официальном сайте Банка (за исключением информации, размещенной в личном кабинете получателя финансовых услуг), не может быть обусловлен требованием регистрации получателя финансовых услуг или предоставления им персональных данных.

В договоре оказания финансовых услуг должен быть определен момент предоставления соответствующей услуги.

4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ РАБОТНИКОВ БАНКА С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

4.1. Способы взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг

4.1.1. Для предоставления информации получателю финансовых услуг работники Банка обязаны использовать согласованные с получателем финансовых услуг при заключении договора оказания финансовых услуг способы взаимодействия.

4.1.2. Банк обязан обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовых услуг способами, установленными договором оказания финансовых услуг.

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

4.2.1. Получатель финансовых услуг должен быть проинформирован работниками Банка о способах и порядке подачи в Банк заявления о заключении договора оказания финансовых услуг или об ином порядке заключения такого договора с соблюдением правил раздела 2 настоящего Стандарта, а также о необходимости ознакомления с правилами и договором оказания финансовых услуг.

4.2.2. Работникам Банка запрещается ставить заключение договора оказания финансовых услуг по одному виду финансовой услуги в зависимость от наличия (заключения) договоров оказания иных видов финансовых услуг.

4.2.3. Работникам Банка запрещается дискриминация получателей финансовых услуг при заключении договора оказания финансовых услуг. Не является дискриминацией определение условий конкретного договора оказания финансовых услуг с учетом степени риска.

4.2.4. При заключении договора оказания финансовых услуг работник Банка обязан убедиться в том, что получателю финансовых услуг понятны условия этого договора (включая ограничения, связанные с досрочным отказом от договора оказания финансовых услуг). Эта обязанность может быть исполнена Банком путем получения письменного подтверждения этого понимания от получателя финансовых услуг, в том числе путем проставления отметок или подписи в анкете, заявлении, договоре, иных формах или документах. Банк вправе осуществлять аудио- и (или) видеозапись взаимодействия с получателем финансовых услуг при наличии его согласия.

4.2.5. В случае расторжения договора оказания финансовой услуги или отказа получателя финансовой услуги от договора Банк обязан принять заявление получателя

финансовой услуги о таком намерении и осуществить все необходимые действия в соответствии с утвержденными документами и регламентами.

4.2.6. Факт предоставления Банком получателю финансовых услуг информации и документов (материалов), определяющих условия оказания услуг, может быть зафиксирован любым из следующих способов:

- 1) подписью получателя финансовых услуг;
- 2) иным способом, предусмотренным законом или согласованным с получателем финансовых услуг.

4.2.7. Факт ознакомления потенциального получателя финансовых услуг с информацией, предоставляемой Банком путем размещения на официальном сайте, не требует фиксации.

4.3. **Стандарты обслуживания** получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офиса Банка.

Банк обеспечивает соблюдение следующих стандартов обслуживания получателей финансовых услуг:

- размещение, предоставление в офисе Банка информации о реализуемых финансовых инструментах, продуктах и услугах;
- наличие у работников Банка, взаимодействующих с получателями финансовых услуг, средств визуальной идентификации: визитных карточек (визиток) и/или настольных подставок, и/или бейджей, содержащих фамилию, имя и должность работника;
- соблюдение санитарных и технических правил и норм.

4.4. **Требования к работникам** Банка, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также порядок проверки соответствия данных работников требованиям.

4.4.1. Работники Банка, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обязаны владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Банка, а также уметь в доступной форме предоставить получателю финансовых услуг эту информацию.

4.4.2. Работники Банка обязаны соблюдать следующие принципы работы с получателями финансовых услуг:

- оперативно и качественно обслуживать получателя финансовых услуг, общаться с ним тактично, вежливо, доброжелательно;
- уважать точку зрения получателя услуг вне зависимости от того, разделяет он ее или нет, не навязывать получателю финансовых услуг свою точку зрения, не игнорировать его просьбы, вопросы и замечания;
- разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и профессиональные термины;
- предпринимать меры к недопущению конфликтных ситуаций с получателем финансовых услуг.

4.4.3. Банк обеспечивает необходимый уровень профессионализма работников, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг. В этих целях, а также в целях получения такими работниками всей необходимой информации о соответствующей финансовой услуге (продукте, инструменте) Банк осуществляет обучение таких работников и принимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня их профессионализма.

Обучение работников осуществляется в следующих целях:

- получение знаний, необходимых для выполнения должностных обязанностей, связанных с взаимодействием с получателями финансовых услуг;
- обеспечение соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг;
- предупреждение недобросовестных практик взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг;
- повышение информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышение уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Банка;
- повышение качества финансовых услуг, оказываемых Банком, а также создание условий для эффективного осуществления контролирующими органами контроля за деятельностью Банка.

В качестве методов проведения обучения могут использоваться очные лекции, тренинги, семинары, дистанционные методы обучения, в том числе с применением интернет-технологий, обучение методом самообразования с использованием специализированных обучающих материалов, иные аналогичные методы обучения.

Обучение работников проводится по мере возникновения необходимости и может предусматривать последующую проверку уровня знаний (квалификации) работников. Проверка уровня знаний может проводиться в виде тестирования либо собеседования. Результаты проверки фиксируются. При выявлении у работника, осуществляющего взаимодействие с получателями финансовых услуг, недостаточного уровня знаний (квалификации) информация доводится до его непосредственного руководителя в целях принятия мер, предусмотренных внутренними документами Банка.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ).

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

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

- Председатель Правления, его заместители, руководители структурных подразделений, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также лица, исполняющие их обязанности (далее – Руководство Банка), являются лицами, ответственными за качественное обслуживание получателей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов. Руководство Банка несет ответственность за качество взаимодействия с получателями финансовых услуг и достаточность мер, принимаемых в целях недопущения недобросовестных практик.

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

5.3. К Банку могут быть применены меры ответственности, предусмотренные ст.13 «Закона о защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, за нарушение прав потребителей финансовых услуг (продуктов). В этом случае Банк несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

5.4. Защита прав потребителей финансовых услуг (продуктов), оказываемых Банком при взаимодействии с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг (продуктов) в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», осуществляется с особенностями, установленными указанным Федеральным законом.

6. ОЦЕНКА И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПРОДУКТОВ).

6.1. Важным инструментом контроля взаимодействия Банка с потребителями финансовых услуг (продуктов) является проведение Банком контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг (продуктов) и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг (продуктов), в том числе неквалифицированных инвесторов (далее - Оценка).

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

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

- Руководителя Службы внутреннего контроля – (в части выявления и управления регуляторным риском при реализации мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг, на постоянной основе).

Информация о результатах контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с получателями финансовых услуг (продуктов), подготовленная Службой внутреннего аудита, Службой внутреннего контроля, предоставляется Совету директоров и Правлению Банка в порядке и сроки, установленные в отношении представления информации указанными Службами.

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

- проведение самооценки соблюдения установленных Банком правил реализации финансовых инструментов, продуктов, предоставления услуг руководителями подразделений, ответственных за взаимодействие с получателями финансовых услуг, на периодической основе;
- анализ записей телефонных переговоров, аудио- и видеозаписей взаимодействия работников Банка с получателями финансовых услуг;
- иные методы, позволяющие оценить качество взаимодействия с получателями финансовых услуг.

7. МЕРЫ ПО ОТНОШЕНИЮ К ЛИЦАМ, ДОПУСТИВШИМ НАРУШЕНИЕ ВНУТРЕННИХ ПРАВИЛ И ПРОЦЕДУР ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

7.1. К лицам, допустившим нарушение внутренних правил и процедур, регламентирующих предложение и реализации финансовых инструментов, продуктов и услуг, применяются меры в соответствии с законодательством РФ и внутренними нормативными документами Банка.

8. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

8.1. Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг. Информация, указанная в пункте 3 Стандарта, предоставляется потенциальному получателю финансовых услуг для ознакомления до заключения с ним договора оказания финансовых услуг (при обращении с намерением заключить договор оказания финансовых услуг), а также при обращении получателя финансовых услуг в Банк в рамках обслуживания.

Банк рассматривает все обращения получателей финансовых услуг (за исключением анонимных), направленные в адрес Банка любым официальным способом, в течение срока, не превышающего 15 рабочих дней со дня регистрации обращения.

8.2. Реализация права получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров.

Спор между получателем финансовых услуг и Банком может быть урегулирован с использованием досудебных процедур в рамках действия Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», о чем получатели финансовых услуг информируются Банком, в том числе путем размещения соответствующей информации на официальном сайте Банка.

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

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

9.1. Настоящий Стандарт вступает в действие с момента утверждения Советом директоров Банка.

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

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

9.4. Если в результате изменения законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России отдельные статьи настоящего Стандарта вступят в противоречие с ними, эти статьи утрачивают силу, и до момента внесения соответствующих изменений в настоящий Стандарт применяются с учетом норм действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России.