

УТВЕРЖДЕНО
Приказом №01-08-01/02
Председателем Правления ПАО «СПБ Банк»
И.Б. Ионовой
от « 01 » августа 2022 г.

Внутренний стандарт ПАО «СПБ Банк»
защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг

г. Москва, 2022 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий «Внутренний стандарт ПАО «СПБ Банк» защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг» (далее – «Стандарт») разработан ПАО «СПБ Банк» (далее – Банк) в соответствии с «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров», утвержденным Банком России (Протокол от 20.12.2018 №КФНП-39), «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев» (утв. Банком России), иными нормативными актами Банка России в сфере финансовых рынков.

1.2. Настоящий Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми работники Банка должны руководствоваться в процессе осуществления брокерского и депозитарного обслуживания на рынке ценных бумаг, в частности, Стандартами установлены:

- правила предоставления информации получателю финансовых услуг;
- правила взаимодействия с получателями финансовых услуг;
- порядок приема обращений, жалоб получателей финансовых услуг;
- формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров.

1.3. Банк осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно.

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

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

1.6. Банк при осуществлении профессиональной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы Клиентов перед интересами другого Клиента (других Клиентов).

1.7. Банк предоставляет информацию о своих услугах, предоставляемая информация не содержит индивидуальной инвестиционной рекомендации.

1.8. Банк предоставляет информацию, в том числе рекламу услуг, на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений. Не допускается предоставление Получателю финансовых услуг информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги, а также предоставление информации, которая вводит потенциального клиента в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора.

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

1.10. Стандарт размещается на сайте Банка для доступа получателей финансовых услуг круглосуточно и бесплатно, за исключением времени проведения профилактических работ.

2. Термины и сокращения

Для целей настоящего Стандарта используются следующие понятия и определения:

Офис Банка (ДО) - Дополнительный офис «Центральный» ПАО «СПБ Банк»;

Получатель финансовых услуг – Клиент/Депонент или лицо, намеренное заключить договор о брокерском и/или депозитарном обслуживании;

Сайт Банка- <https://www.spbbank.ru/>;

Стандарт - Внутренний стандарт ПАО «СПБ Банк» защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг.

3. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг

3.1. Банк предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления общую информацию и информацию о финансовых услугах в офисе Банка и на официальном сайте Банка в сети Интернет, в том числе:

- оказываемые финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов (депозитов);

- денежные средства, передаваемые по договору о брокерском обслуживании, 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 рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением Договора о брокерском обслуживании.

3.2. До заключения Договора о брокерском обслуживании сотрудник ДО информирует получателя финансовых услуг:

- о рисках путем предоставления ему «Декларации о рисках, связанных с осуществлением клиентами операций на рынке ценных бумаг и производных финансовых инструментов», являющихся неотъемлемой частью Регламента оказания услуг на финансовых рынках;

- о Тарифах на обслуживание на финансовых рынках;

- о праве получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации, указанной в пункте 3.3. настоящего Стандарта.

Декларации о рисках предоставляются получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с получателем финансовых услуг заключается Договор о брокерском обслуживании.

Действующие редакции Деклараций о рисках, а также Тарифы круглосуточно и бесплатно доступны любым заинтересованным лицам на сайте Банка в сети «Интернет».

Факт ознакомления с Декларацией о рисках, связанных с осуществлением операций на финансовых рынках, и Тарифами на обслуживание на финансовых рынках фиксируется в Заявлении на обслуживание на финансовых рынках.

3.3. Банк предоставляет получателю финансовых услуг по его письменному запросу следующую информацию:

3.3.1. относительно паев паевых инвестиционных фондов:

- инвестиционную декларацию паевого инвестиционного фонда;

- источник получения сведений об изменении расчетной стоимости инвестиционного пая за последние шесть месяцев (в случае предоставления такой информации управляющей компанией паевого инвестиционного фонда и (или) нахождения такой информации в свободном доступе);

- размер вознаграждения управляющей компании и общий размер вознаграждения специализированного депозитария, лица, осуществляющего ведение реестра владельцев инвестиционных паев, аудиторской организации, а также оценщика, если инвестиционная декларация паевого

инвестиционного фонда предусматривает возможность инвестирования в имущество, оценка которого осуществляется оценщиком;

- о порядке и сроках выплаты денежной компенсации в связи с погашением инвестиционных паев.

3.3.2. относительно договоров, являющихся производными финансовыми инструментами:

- спецификацию договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае если базисным активом производного финансового инструмента является другой производный финансовый инструмент, также предоставляется спецификация такого договора, являющегося производным финансовым инструментом);

- сведения о размере денежных средств, которые необходимо уплатить на момент заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом;

- источник получения сведений о колебании цены (значения) базисного актива за последние шесть месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае наличия у Банка информации о таком источнике).

3.4. Банк предоставляет по письменному запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 3.1. настоящего Стандарта, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос (если иное не указано в запросе), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа), в течение 15 рабочих дней со дня получения письменного запроса получателя финансовых услуг.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Банка, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, а также информация, указанная в пункте 3.3 настоящего Стандарта, предоставляется в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня получения Банком такого запроса.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Депозитария, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые клиент (потенциальный клиент) должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, предоставляется в срок, не превышающий 30 (тридцати) рабочих дней со дня получения Депозитарием соответствующего запроса. Такая информация по решению депозитария может быть предоставлена путем ее размещения на официальном сайте Банка с направлением клиенту (потенциальному клиенту) полного адреса страницы на официальном сайте депозитария, где размещена указанная информация, а также наименования раздела официального сайта, на котором она размещена (при наличии), если иное не предусмотрено запросом.

Заверенная копия Договора о брокерском обслуживании, внутренних документов, ссылка на которые содержится в Договоре о брокерском обслуживании, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия Договора о брокерском обслуживании, предоставляются в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня получения запроса Клиента, направленного Банку в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения действия Договора о брокерском обслуживании.

Депозитарий по требованию предоставляет бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг, формы запросов о предоставлении информации, указанной в пункте 3.1 Стандарта, а также информацию о стоимости услуг, оказываемых бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг.

Банк по требованию предоставляет наследникам информацию о документах, необходимых для перехода права собственности на принадлежащие депоненту ценные бумаги по наследству к другим лицам в соответствии с завещанием или федеральным законом. Банк предоставляет указанную информацию способом, которым был направлен такой запрос (если иное не указано в запросе).

По письменному запросу Клиента Банк предоставляет ему отчетные документы в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения запроса, если срок хранения записей внутреннего учета, на основании которых составляется отчетность, не истек.

Плата, взимаемая за предоставление документа на бумажном носителе, не должна превышать затрат на изготовление и передачу такой копии. Информация о стоимости изготовления бумажных копий документов и реквизиты для оплаты размещаются на официальном сайте Банка в разделе «Раскрытие информации»/«Информация о стоимости изготовления бумажных копий документов и реквизиты для оплаты». Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, заверяются уполномоченным лицом Банка.

Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык.

4. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг

4.1. Аутентификация и взаимодействие Клиента с Банком осуществляется посредством обмена сообщениями в порядке и в сроки, указанные в Регламенте оказания услуг на финансовом рынке и/или Условиях осуществления депозитарной деятельности.

4.2. Банк обеспечивает соблюдение следующих стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офиса:

- размещение на сайте Банка и в Дополнительном офисе «Центральный» Банка информации, указанной в пункте 3.1 Стандарта;

- наличие у работников ДО и Дирекции по созданию банковских продуктов и развитию технологий, лично взаимодействующих с получателями финансовых услуг, средств визуальной идентификации: визитных карточек (визиток) и/или подставок настольных, содержащих фамилию, имя и должность работника;

- информирование клиентов об изменении Регламента оказания услуг на финансовом рынке и/или Условиях осуществления депозитарной деятельности на сайте Банка (публикация новой редакции документа);

- соблюдение Банком санитарных и технических правил и норм.

4.3. По запросу получателя финансовых услуг Банк организует возможность заключения договора с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов. 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.

4.4. 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.

4.5. Сотрудники ДО или Дирекции по созданию банковских продуктов и развитию технологий осуществляют прием комплекта документов от получателя финансовых услуг в соответствии с Регламентом оказания услуг на финансовом рынке и/или Условиями осуществления депозитарной деятельности в офисе ДО. Сотрудники ДО осуществляют взаимодействие с Клиентами по вопросу устранения замечаний по комплектности документов, и фиксирования информации в таблице «Сведения о Клиентах, открытие счета» (Таблица используется исключительно для внутреннего пользования).

Сотрудники Дирекции по созданию банковских продуктов и развитию технологий осуществляют взаимодействие с получателями финансовых услуг по вопросам обслуживания на финансовых рынках.

В случае отказа в приеме документов, Банк предоставляет получателю финансовых услуг мотивированный письменный отказ.

Порядок фиксации приема (регистрации) документов регламентирован внутренними нормативными документами Банка.

4.6 При приеме документов Банк по запросу клиента (потенциального клиента) подтверждает факт приема документов либо выдает уведомление об отказе в приеме документов. Подтверждение факта приема документов, уведомление об отказе в приеме документов предоставляются клиенту не позднее 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем принятия Банком решения о приеме документов (об отказе в приеме документов).

4.7. В случае если подача поручений осуществляется Клиентом посредством информационных торговых систем, Банк хранит в течение 3 (трех) лет имеющуюся у Банка информацию о сетевых адресах (IP адреса) и идентификаторах устройств Клиентов (MAC адреса), используемых для передачи поручений Клиента, при ее наличии у Банка.

4.8. Банк обеспечивает необходимый уровень профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, в том числе путем ознакомления сотрудников с настоящим Стандартом, должностными инструкциями, внутренними нормативными документами.

4.8.1. Ознакомление сотрудников может проводиться с учетом следующего:

- Ознакомление с требованиями настоящего Стандарта (проводится при приеме сотрудников на работу в течение одного месяца со дня приема сотрудника на работу);
- Информирование сотрудников при вступлении в силу новых редакций Стандарта.

5. Порядок приема запросов, обращений (жалоб) получателей финансовых услуг

5.1. Банк принимает запросы, обращения (жалобы) получателей финансовых услуг в письменной форме с указанием сведений о наименовании (фамилии), месте нахождения (адресе) обратившегося лица, которые должны быть подписаны получателем финансовых услуг или его уполномоченным представителем.

5.2. Все поступающие обращения (жалобы) регистрируются в общем журнале регистрации входящих документов Банка и направляются для рассмотрения Контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг Банка. В случае необходимости к рассмотрению могут привлекаться работники других подразделений Банка.

5.3. Обращение (жалоба) рассматривается в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня его поступления в Банк, а обращения, не требующие дополнительного изучения (проверки) – в срок, не превышающий 15 календарных дней.

5.4. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым был направлен запрос, обращение (жалоба), (если иное не указано в запросе), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа).

5.5. Ответ на запрос направляется получателю финансовых услуг в соответствии с п. 3 настоящего Стандарта.

6. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров

6.1. Все споры и разногласия между Банком и Клиентом по поводу предоставления Банком услуг на финансовых рынках и совершения иных действий, предусмотренных Договором о брокерском обслуживании, решаются путем переговоров.

6.2. Порядок предъявления претензий и разрешения споров изложен в Договоре о брокерском обслуживании.

7. Заключительные положения

7.1. Внесение изменений и/или дополнений в Стандарт производится Банком в одностороннем порядке с учетом требования законодательства Российской Федерации, Базовых стандартов, посредством оформления Стандарта в новой редакции.

7.2. Стандарт, а также изменения и дополнения к нему в виде новой редакции Стандарта должны быть раскрыты на сайте Банка и размещены на стенде в ДО.