

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Приказом Врио председателя правления**  
**№ Пр.120/1-300426**  
**от «30» апреля 2026 г.**

**Внутренний стандарт АО «СПБ Банк»  
защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей  
финансовых/банковских услуг**

**г. Москва, 2026 г.**

## Общие положения

1.1. Настоящий «Внутренний стандарт АО «СПБ Банк» защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых и/или банковских услуг» разработан АО «СПБ Банк» (далее – Банк и Стандарт соответственно)) в соответствии с Федеральным законом от 04.08.2023 № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации», Федеральным законом от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности», «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, «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев», утвержденным 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/банковских услуг и устанавливает требования, которыми работники Банка должны руководствоваться в процессе осуществления брокерского и депозитарного обслуживания на рынке ценных бумаг, а также банковского обслуживания, в частности:

- правила предоставления информации Получателю финансовых/банковских услуг;
- правила взаимодействия с Получателями финансовых/банковских услуг;
- порядок приема обращений, жалоб Получателей финансовых/банковских услуг;
- формы реализации права Получателя финансовых/банковских 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 на рынке ценных бумаг не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы Клиентов перед интересами другого Клиента (других Клиентов).

1.7. Банк предоставляет информацию о своих услугах, и 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/банковских услуг информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой или банковской 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.

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.

1.10. Стандарт размещается на официальном сайте Банка в сети Интернет в разделах «Обращения Клиентов», «Раскрытие информации для получателей финансовых/банковских услуг» для доступа заинтересованных лиц круглосуточно и бесплатно, за исключением времени проведения профилактических работ.

## 2. Термины и сокращения

Для целей настоящего Стандарта используются следующие понятия и определения:

Адрес электронной почты Банка – адрес электронной почты [info@spbbank.ru](mailto:info@spbbank.ru);

Банк или Депозитарий – АО «СПБ Банк»;

Запрос - письменный запрос получателя финансовых или банковских услуг о получении информации, связанной с оказанием финансовой или банковской услуги, не содержащий сведения о возможном нарушении Банком прав, свобод, законных интересов Заявителя;

Заявитель – физическое или юридическое лицо, направившее обращение в Банк;

Обращение – обращение (жалоба) Заявителя о нарушении Банком его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц, адресованное Банку. Запрос или Исковое заявление Заявителя не относится к обращениям (жалобам);

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

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

Рабочий день - понедельник – пятница: с 9:30 до 18:00;

Сайт Банка - официальный сайт АО «СПБ Банк» в сети Интернет <https://www.spbbank.ru/>;

Стандарт - Внутренний стандарт АО «СПБ Банк» защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых и/или банковских услуг.

## 3. Правила предоставления информации получателю финансовых/банковских услуг

3.1. Банк предоставляет Получателям финансовых и/или банковских услуг для ознакомления общую информацию и информацию о финансовых и банковских услугах в офисе Банка и/или на официальном сайте Банка в сети «Интернет», в том числе:

- о полном и сокращенном фирменном наименовании Банка в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в Уставе Банка;
- об адресе места нахождения Банка, адресе, указанном в едином государственном реестре юридических лиц;
- об адресах электронной почты Банка, контактном телефоне, адресе официального сайта Банка в сети «Интернет»;
- о лицензиях на осуществление брокерской и депозитарной деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;
- о членстве в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет»;

- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за брокерской и депозитарной деятельностью;
- 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) в Банк, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка;
- о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии);
- ключевую информацию о договоре о брокерском обслуживании;
- внутренние документы Банка, ссылка на которые содержится в договоре о брокерском обслуживании и (или) в ключевой информации о договоре о брокерском обслуживании;
- о том, что оказываемые финансовые услуги (брокерские и депозитарные) не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов (депозитов);
- о том, что 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;
- об условиях договора банковского вклада и об информации о минимальной гарантированной ставке по вкладу по каждому виду вклада.

3.2. До заключения Договора о брокерском обслуживании Банк предоставляет получателю финансовых услуг - физическому лицу, имеющему намерение заключить с брокером договор о брокерском обслуживании, следующую информацию:

- о ключевой информации о договоре о брокерском обслуживании путем предоставления ему Приложения № 1а к Регламенту оказания услуг на финансовых рынках для физических лиц;
- 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 запрете на осуществление действий, относящихся к манипулированию рынком, и ограничениях на использование инсайдерской информации (Приложение № 17 к Регламенту оказания услуг на финансовых рынках, Приложение № 14 к Регламенту оказания услуг на финансовых рынках для физических лиц);
- об информации, предоставляемой в связи с заключением договора (Приложение № 22 к Регламенту оказания услуг на финансовых рынках, Приложение № 18 к Регламенту оказания услуг на финансовых рынках для физических лиц);
- о праве получателя финансовых услуг - физического лица подать заявление брокеру об отказе от предоставления брокеру права использования в своих интересах денежных средств и (или) ценных бумаг получателя финансовых услуг - физического лица и о последствиях такого отказа, а также о способе и форме направления брокеру такого заявления (в случае предоставления договором о брокерском обслуживании такой возможности получателю финансовых услуг) (п. 10 раздела сайта «Раскрытие информации для получателей финансовых услуг»);
- 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.

Ключевая информация о договоре о брокерском обслуживании, Декларации о рисках предоставляются Получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с Получателем финансовых услуг заключается Договор о брокерском обслуживании. Способ предоставления такой информации должен позволять зафиксировать факт и дату ее предоставления. Банк хранит информацию, подтверждающую факт и дату доведения до сведения клиента информации, не менее трех лет с даты прекращения договора с клиентом.

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

Факт ознакомления с Ключевой информацией о договоре о брокерском обслуживании, Декларациями 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 (пятнадцати) 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 (пяти) 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 сайте Банка с направлением клиенту (потенциальному клиенту) полного адреса страницы на сайте Банка, где размещена указанная информация, а также наименования раздела сайта Банка, 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 (тридцати) календарных дней со дня получения запроса Клиента, направленного Банку в любое время, но не позднее 5 (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 (десяти) 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/банковских 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/банковских услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офиса:

- размещение на сайте Банка и/или 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/банковских 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 Условий осуществления депозитарной деятельности на сайте Банка (публикация новой редакции документа);

- соблюдение Банком санитарных и технических правил и норм.

4.3. По запросу Получателя финансовых/банковских услуг Банк организует возможность заключения договора с Получателями финансовых/банковских 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 или банковским 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/банковских услуг в местах обслуживания Получателей финансовых/банковских услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким получателем финансовых или банковских 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 или банковских услуг в соответствии с Перечнями документов, предоставляемых физическими или юридическими лицами, для открытия счета в АО «СПБ Банк» или для заключения депозитарного договора, или для регистрации в качестве Клиента на брокерском или банковском обслуживании, размещенными на сайте Банка.

Сотрудники ДО осуществляют взаимодействие с Клиентами по вопросу устранения замечаний по комплектности документов.

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/банковских услуг уведомление об отказе в приеме документов.

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/банковских услуг, в том числе путем ознакомления работников с настоящим Стандартом, должностными инструкциями, внутренними нормативными документами.

4.8.1. Ознакомление сотрудников может проводиться с учетом следующего:

- ознакомление с требованиями настоящего Стандарта при приеме работников на работу;

- информирование работников при вступлении в силу новых редакций Стандарта по корпоративной электронной почте Банка.

## 5. Порядок приема запросов, обращений Получателей финансовых/банковских услуг

5.1. Банк принимает запросы, обращения Получателей финансовых/банковских услуг:

- в письменной форме с указанием сведений о наименовании или ФИО, месте нахождения (адресе) и/или электронном адресе обратившегося лица.

- посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе в ДО, по адресу места нахождения Банка: 123112, город Москва, 1-й Красногвардейский проезд, дом 15., по адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц: 123112, город Москва, 1-й Красногвардейский проезд, дом 15, а также направленные на адрес электронной почты Банка **info@spbbank.ru**.

- для Клиентов / Депонентов / Клиентов Депозитария запросы и обращения могут приниматься посредством Личного кабинета, системы электронного документооборота (ЭДО) или Сервиса API;

Наименование файла, содержащего обращение (жалобу) Депонента/Клиента Депозитария, направляемого по ЭДО, должно быть строго следующего формата: «Апреаl\_клиент\_дата». Под клиентом понимается код ЭДО РТС, по которому направляется обращение.

- наличие подписи заявителя в запросе, обращении (жалобе) не требуется.

На Сайте в разделе «Обращения Клиентов» (<https://spbbank.ru/ru/creq/>) размещена рекомендованная Форма Бланка по приему претензий, жалоб, заявлений и предложений.

Обращения, не содержащие сведений о наименовании организации/ФИО и месте нахождения (адресе) и/или электронном адресе обратившегося лица, признаются анонимными, ответ по существу не направляется. Банк уведомляет о прекращении переписки путем направления уведомления об этом Заявителю.

Корреспонденция, не относящаяся к обращениям или запросам, в частности: спам, реклама, коммерческие предложения, сообщения, адресованные другим кредитным организациям со схожим названием, прочее, не регистрируются.

5.2. Все поступающие обращения и запросы регистрируются в общей системе регистрации входящих документов Банка ЭЛМА не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в Банк, работниками Секретариата.

В случае поступления обращения в форме электронного документа Банк уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения следующим способом:

- на электронный адрес заявителя, в случае поступления обращения на электронный адрес Банка работником Секретариата;

- на электронный адрес заявителя с копией через Личный кабинет Банка России, в случае поступления обращения через Банк России (работником Секретариата и лица, ответственного за ведение Личного кабинета Банка России);

- через Личный кабинет ДИБ Системс, в случае поступления обращения через Личный кабинет Клиента ДИБ Системс в автоматизированном режиме системой ДИБ Системс;

- через ЭДО в случае поступления обращения по каналу ЭДО от Клиентов Депозитария в автоматизированном режиме;

через Сервис API в случае поступления обращения по Сервису API от Клиентов Депозитария в ручном режиме;

5.2.1. В отношении каждого поступившего обращения в ЭЛМА осуществляется фиксация следующих сведений:

- 1) дата регистрации и входящий номер обращения;
- 2) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) Заявителя, а в отношении юридических лиц - наименование Заявителя;
- 3) тематика обращения;
- 4) прилагается копия обращения и копия Уведомления о регистрации;
- 5) дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение, копия ответа на обращение.

5.3. Обращения, связанные с оказанием финансовых услуг (брокерское и депозитарное обслуживание), направляются для рассмотрения и подготовки ответа Контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг Банка.

Обращения, связанные с оказанием банковских услуг направляются для рассмотрения в Юридический департамент.

Запросы направляются для подготовки сведений в структурное подразделение, к деятельности которого относится тематика Запроса.

В случае необходимости к рассмотрению обращений/ запросов могут привлекаться работники других подразделений Банка.

5.4. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

5.5. Обращение рассматривается в срок, не превышающий **15 рабочих дней** со дня его регистрации, если иные сроки не предусмотрены другими федеральными законами.

5.5.1. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк по решению председателя правления вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Банк уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

Решение о продлении срока рассмотрения обращения оформляется в виде визы председателя правления на Служебной записке.

5.6. Ответ на запрос, обращение, а также уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока направляются Заявителю тем же способом, которым был направлен запрос, обращение (если иное не указано в запросе, обращении), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа).

Если Заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

5.6.1. В случае поступления в Банк из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Банк рассматривает обращение в соответствии с требованиями Стандарта, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления Заявителю.

5.6.2. Если Заявитель направил обращение в Банк России через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ), Банк должен направить ответ на обращение Заявителю по адресу электронной почты, указанный в письме Банка России.

5.6.3. Ответ на запрос направляется Получателю финансовых/банковских в соответствии с главой 3 настоящего Стандарта.

5.6.4. В случае выявления Банком при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Банк направляет копию ответа на обращение и копию обращения в СРО НАУФОР в день направления ответа на обращение заявителю.

5.7. Если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком как профессиональным участником рынка ценных бумаг или как кредитной организацией нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Банком в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

5.8. Банк и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Стандартом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, тайну страхования, банковскую тайну и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.9. Банк вправе самостоятельно принять решение о прекращении переписки с Заявителем, в случае если на все вопросы Заявителя ранее были даны полные и всесторонние ответы. Банк должен уведомить о прекращении переписки путем направления ответа и копии ответа (в случае поступления обращения из Банка России).

5.10. Если вопрос, содержащийся в обращении Заявителя, не относится к компетенции Банка, то Банк направляет соответствующий ответ Заявителю и копию ответа в Банк России (в случае поступления обращения из Банка России).

5.11. Банк хранит обращения Заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений в течение трех лет со дня регистрации обращений.

5.12. Банк предоставляет ответ на каждое обращение Заявителя. Ответ на обращение по существу не дается в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указаны данные идентифицирующие Заявителя (фамилия, имя, отчество (при наличии));
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитной организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кредитной организации, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению или не позволяет определить его суть;
- 5) в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Клиенту 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).

В случаях, предусмотренных пп. 2 - 5 п. 5.12 Стандарта, Банк принимает решение оставить обращение без ответа по существу и направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

5.13. На Сайте Банка в разделе «Обращения Клиентов» могут размещаться ответы на часто встречающиеся вопросы, обращения, запросы Заявителей.

6. Формы реализации права Получателя финансовых/банковских услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров.

6.1. Все споры и разногласия между Банком и Клиентом по поводу предоставления Банком финансовых и банковских услуг и совершения иных действий, предусмотренных заключенными договорами, решаются путем переговоров.

6.2. Порядок предъявления претензий и разрешения споров изложен в заключенных договорах.

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, а также должна быть размещена выдержка из Стандарта на стенде в Офисе Банка (ДО).

7.3. Пересмотр настоящего Стандарта осуществляется не реже одного раза в год.

## Краткая схема сроков обработки обращений

№	Этап				
1.	Получение обращения (день Т)				
	На бумажном носителе	В электронной форме			
По электронной почте		ЭДО, сервис API	Личный кабинет ДИБ	Банк России	
2.	Регистрация обращения (день Т, до 18:00)				
3.	---	Уведомление о регистрации (день Т+1 рабочий день)			
	на указанный адрес Заявителя	на указанный адрес Заявителя (в ручном режиме)	через ЭДО НП РТС (автоматически)	через Личный кабинет ДИБ (автоматически)	на указанный в Запросе Банка России адрес Заявителя, одновременно с копией в Банк России (в ручном режиме)
4.	Рассмотрение обращения (день Т+15 рабочих дней)				
4.1	Продление рассмотрения обращения (день Т+15 рабочих дней + 10 рабочих дней), уведомление в случае продления (день Т+15 рабочих дней)				
5.	Направление ответа на обращение или уведомление о нерассмотрении по существу (день Т+15 рабочих дней, день Т+25 рабочих дней - в случае продления / день Т+5 рабочих дней – в целях п. 5.12 Стандарта)				
	На указанный адрес Заявителя	На указанный адрес Заявителя	На адрес Заявителя через ЭДО, Сервис API	На адрес Заявителя через Личный кабинет ДИБ/ по электронной почте Заявителя	На указанный в Запросе Банка России адрес Заявителя, одновременно с копией в Банк России

Приложение 2

Акционерное общество «СПБ Банк»

Свидетельство о государственной регистрации юридического лица от 03.10.1990, ОГРН 1037700041323  
Межрайонная инспекция МНС России №39 по г. Москве

Фактический адрес: Российская Федерация, 123112, город Москва, 1-й Красногвардейский проезд, дом 15  
Телефон: +7 (495) 899-01-70

Исх. № \_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Заявителю:** \_\_\_\_\_  
**Адрес:**

*Копия (при получении обращения через Банк России):*

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Служба по защите прав  
потребителей и  
обеспечению доступности  
финансовых услуг

Уведомление о регистрации обращения

Ваше обращение принято и зарегистрировано «\_\_» \_\_20\_\_ г.