

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК «ВАКОБАНК»

**УТВЕРЖДЕН
РЕШЕНИЕМ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ
АО КБ «ВАКОБАНК»
(ПРОТОКОЛ №09/2021 ОТ 24 ФЕВРАЛЯ 2021 Г)**

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Г.ВЕЛИКИЕ ЛУКИ

2021г

Кодекс корпоративного управления

Содержание:

Термины и определения	3
Глава 1. Принципы корпоративного управления	4
Глава 2. Общее собрание акционеров	7
Глава 3. Совет директоров Банка	7
Глава 4. Исполнительные органы управления Банка	8
Глава 5. Система вознаграждения членов Совета директоров, исполнительных органов, ключевых руководящих работников и других работников.....	9
Глава 6. Контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка.....	10
Глава 7. Система управления рисками и внутреннего контроля	12
Глава 8. Соблюдение принципов профессиональной этики.....	14
Глава 9. Стратегия развития Банка.....	14
Глава 10. Информационная политика банка.....	15
Глава 11. Урегулирование корпоративных конфликтов	30
Глава 12. Защита прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых Банком.....	32
Глава 13. Оценка состояния корпоративного управления.....	43
Глава 14. Заключительные положения.....	43

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Кодекс корпоративного управления разработан на основе Письма ЦБ РФ от 13.09.2005г. 119-Т «О современных подходах к организации корпоративного управления в кредитных организациях», письма Банка России от 10.04.2014 N06-52/2463 "О Кодексе корпоративного управления" и внутренних документов Банка.

Для целей настоящего Кодекса корпоративного управления (далее – «Кодекс») применяются следующие термины и определения:

- 1) Банк – Акционерное Общество Коммерческий Банк «ВАКОБАНК»;
- 2) Кодекс корпоративного управления – это основные правила по организации эффективного управления Банком, согласованию и защите прав их акционеров, сотрудников банка и клиентов.
- 3) Корпоративное управление - понятие, охватывающее систему взаимоотношений между исполнительными органами акционерного общества, его советом директоров, акционерами и другими заинтересованными сторонами. Корпоративное управление является инструментом для определения целей общества и средств достижения этих целей, а также обеспечения эффективного контроля за деятельностью общества со стороны акционеров и других заинтересованных сторон.

Корпоративное управление – общее руководство деятельностью Банка, осуществляемое Общим собранием акционеров, советом директоров и включающее комплекс их отношений с Правлением, Председателем Правления Банка и иными заинтересованными лицами в части:

- определения стратегических целей деятельности Банка, путей достижения указанных целей и контроля за их достижением;
- создания стимулов трудовой деятельности, обеспечивающих выполнение органами управления и служащими Банка всех действий, необходимых для достижения стратегических целей деятельности Банка;
- достижение компромисса акционеров, членов совета директоров и исполнительных органов Банка, его кредиторов, вкладчиков и иных заинтересованных лиц;
- обеспечения соблюдения законодательства Российской Федерации, учредительных и внутренних документов Банка, а также принципов профессиональной этики.

4) Участники Корпоративного управления – органы управления Банка, сотрудники Банка, акционеры Банка и иные лица, действия которых как-либо связаны с управлением Банком; Деловая этика – нормы поведения, связанные с управлением Банком с точки зрения нравственности;

5) Принципы Корпоративного управления – это исходные начала, лежащие в основе формирования, функционирования и совершенствования системы управления Банком;

6) Внутренние документы Банка – Положение об Общем собрании акционеров, Положение о Совете директоров, Положение о Правлении, Положение о Председателе Правления, Положение о порядке деятельности ревизионной комиссии, а также иные положения о структурных подразделениях Банка, утвержденные уполномоченными органами Банка.

7) обращение - направленное в Банк получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа

заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Банком финансовых услуг;

8) официальный сайт Банка - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Банка, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Банку и информацию о предоставляемых Банком финансовых услугах;

9) получатель финансовой услуги - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Банк с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

10) финансовые услуги, оказываемые Банком - услуги по предоставлению кредитов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам вклада (депозита) от физических лиц. Банк не предоставляет получателям физическим лицам финансовые услуги по дистанционным каналам связи.

11) Лицо, ответственное за рассмотрение обращений – заместитель главного бухгалтера (далее - ответственный работник), определено внутренним распорядительным документом.

12) Мисселинг- недобросовестная практика продаж, при которой информация о товаре (услуге) преднамеренно искажается, вследствие чего покупатель вводится в заблуждение относительно необходимости его приобретения. Практика мисселинга считается неэтичной и небрежной, она может привести к судебному иску, штрафу или профессиональному осуждению продавца.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Кодексе, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

Все Участники Корпоративного управления обязаны руководствоваться положениями настоящего Кодекса при осуществлении действий, связанных с управлением Банком.

Глава 1. ПРИНЦИПЫ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Основой эффективной деятельности и инвестиционной привлекательности Банка является доверие между всеми Участниками Корпоративного управления. Принципы Корпоративного управления, содержащиеся в настоящей главе, направлены на создание доверия в отношениях, возникающих в связи с управлением Банком.

1. Практика Корпоративного управления обеспечивает акционерам Банка реальную возможность осуществлять свои права, связанные с участием в управлении Банком.

1.1. Банк обеспечивает надежные и эффективные способы учета прав акционеров на акции, а также возможность свободного и быстрого отчуждения принадлежащих им акций.

1.2. Акционеры имеют право участвовать в управлении Банком путем принятия решений по наиболее важным вопросам деятельности Банка на Общем собрании акционеров. Для осуществления этого права Банк обеспечивает:

1) организацию порядка сообщения о проведении Общего собрания акционеров таким образом, чтобы у акционеров была возможность надлежащим образом подготовиться к участию в нем;

- 2) предоставление возможности акционерам ознакомиться со списком лиц, имеющих право участвовать в Общем собрании акционеров;
- 3) определение места, даты и времени проведения Общего собрания таким образом, чтобы у акционеров была реальная и необременительная возможность принять в нем участие;
- 4) реализацию права акционеров требовать созыва Общего собрания и вносить предложения в повестку дня Общего собрания;
- 5) возможность каждому акционеру реализовать право голоса самым простым и удобным для него способом.
- 6) возможность акционерам беспрепятственно и своевременно получать информацию о собрании и материалы к нему, задавать вопросы исполнительным органам и членам совета директоров общества, общаться друг с другом.

1.3. Акционерам предоставляется возможность участвовать в распределении прибыли Банка. Для осуществления этого права Банк:

- 1) предоставляет достаточную информацию для формирования точного представления о наличии условий для выплаты дивидендов и порядке их выплаты;
- 2) исключает возможность введения акционеров в заблуждение относительно финансового положения Банка при выплате дивидендов;
- 3) обеспечивает такой порядок выплаты дивидендов, который не был бы сопряжен с неоправданными сложностями при их получении;
- 4) предусматривает меры, применяемые к исполнительным органам Банка в случае неполной или несвоевременной выплаты объявленных дивидендов.

1.4. Акционеры имеют право на регулярное и своевременное получение достоверной информации о Банке. Это право реализуется путем:

- 1) предоставления акционерам исчерпывающей информации по каждому вопросу повестки дня при подготовке Общего собрания акционеров;
- 2) включения в годовой отчет, предоставляемый акционерам, необходимой информации, позволяющей оценить итоги деятельности Банка за год;
- 3) предоставления акционерам свободного и необременительного доступа к информации о Банке, в том числе путем размещения информации в Интернете на ленте новостей и на отдельной странице информационного агентства «Интерфакс».
- 4) своевременного раскрытия достоверной информации о Банке, в том числе о его финансовом положении, экономических показателях, о структуре управления, а также о существенных фактах, затрагивающих финансово-хозяйственную деятельность Банка, в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1.5. Акционеры не вправе злоупотреблять предоставленными им правами. Не допускаются действия акционеров, осуществляемые исключительно с намерением причинить вред другим акционерам или Банку, а также иные злоупотребления правами акционеров.

2. Банк обеспечивает равное отношение ко всем акционерам. Акционеры вправе рассчитывать на получение от Банка защиты своих прав акционеров в случае их нарушения. Выполнение данного принципа обеспечивается:

- 1) соблюдением установленного порядка ведения Общего собрания, обеспечивающего разумную равную возможность всем лицам, присутствующим на собрании, высказать свое мнение и задать интересующие их вопросы;
- 2) соблюдением установленного порядка совершения существенных корпоративных действий, позволяющего акционерам получать полную информацию о таких действиях и гарантирующего соблюдение их прав;

- 3) соблюдением запрета на осуществление операций с использованием инсайдерской и конфиденциальной информации;
- 4) избранием членом Совета директоров и Председателя Правления Банка в соответствии с установленной процедурой, предусматривающей предоставление акционерам достоверной информации об этих лицах;
- 5) соблюдением установленного порядка одобрения сделок с заинтересованностью, предусматривающего предоставление акционерам информации о таких сделках;
- 6) принятием всех необходимых и возможных мер для урегулирования конфликтов, возникающих между органами управления Банка и акционером (акционерами) Банка, а также между акционерами Банка, если такой конфликт затрагивает интересы Банка;
- 7) предоставлением акционерам равных возможностей для доступа к информации о деятельности Банка.

3. Совет директоров отвечает за стратегическое управление деятельностью Банка и эффективный контроль за деятельностью исполнительных органов Банка.

3.1. Совет директоров определяет стратегию развития Банка, а также обеспечивает эффективный контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка. С этой целью Совет директоров утверждает:

- 1) приоритетные направления деятельности Банка;
- 2) стратегию развития Банка на очередные 3 года;
- 3) Положение о системе внутреннего контроля

3.2. Состав Совета директоров обеспечивает надлежащее осуществление возложенных на него функций. Для реализации этого принципа:

1) члены Совета директоров избираются в соответствии с установленной процедурой, учитывающей разнообразие мнений акционеров, обеспечивающей соответствие кандидатов в члены Совета директоров квалификационным требованиям, установленным федеральными законами и нормативными актами Банка России, предусматривающей предоставление акционерам достоверной информации о кандидатах (их трудовой деятельности), и позволяющей избирать независимых членов в состав Совета директоров;

2) в соответствии с Положением о Совете директоров Банка на членов Совета директоров возлагается обязанность добросовестно относиться к исполнению своих обязанностей, не разглашать ставшую им известной конфиденциальную информацию о деятельности Банка;

3) в соответствии с Положением о Совете директоров Банка заседания Совета директоров проводятся регулярно, в очной или в заочной формах, в зависимости от важности рассматриваемых вопросов.

4. Исполнительным органам Банка обеспечивается возможность разумно, добросовестно, исключительно в интересах Банка осуществлять эффективное руководство текущей деятельностью Банка.

4.1. Единоличным исполнительным органом Банка является Председатель Правления, который осуществляет текущее руководство деятельностью Банка. В Банке создан и функционирует коллегиальный исполнительный орган – Правление, к компетенции которого относится решение наиболее сложных вопросов руководства текущей деятельностью Банка.

4.2. Председатель Правления и Правление обеспечивают надлежащее осуществление функций, возложенных на исполнительные органы. Для этого:

1) Председатель Правления избирается в соответствии с установленной процедурой, учитывающей разнообразие мнений акционеров, обеспечивающей соответствие кандидатов на должность Председателя Правления квалификационным требованиям, установленным федеральными законами и нормативными актами Банка России, и предусматривающей предоставление акционерам достоверной информации о кандидатах на должность Председателя Правления (их трудовой деятельности);

2) в состав Правления по должности входят Председатель Правления Банка, являющийся Председателем Правления, заместители Председателя Правления, а также члены Правления, которые избираются Советом директоров по представлению Председателя Правления Банка в соответствии с установленной процедурой, предусматривающей предоставление Совету директоров достоверной информации об этих лицах.

5. Практика корпоративного управления Банка обеспечивает эффективный контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка с целью защиты прав и законных интересов акционеров.

Принципы Корпоративного управления, изложенные в настоящей главе, являются основой для норм, содержащихся в последующих главах настоящего Кодекса, а также основными началами, которыми надлежит руководствоваться всем Участникам Корпоративного управления.

Глава 2 Общее собрание

2.1. Проведение Общего собрания акционеров предоставляет Банку возможность не реже одного раза в год информировать акционеров о своей деятельности, достижениях и планах, привлекать их к обсуждению и принятию решений по наиболее важным вопросам своей деятельности. Участвуя в принятии решений на Общем собрании, акционер реализует принадлежащее ему право на участие в управлении Банком.

Банк обеспечивает равную возможность участия всех акционеров в Общем собрании акционеров. В деятельности Общего собрания акционеров акционеру либо его представителю обеспечиваются условия для беспрепятственного и эффективного осуществления его прав и обязанностей, установленных Уставом Банка, действующим законодательством. Право на участие в Общем собрании акционеров, акционеров-владельцев голосующих акций не может быть ограничено решением Общего собрания акционеров, Советом директоров Банка либо иных органов или лиц.

Компетенция Общего собрания определена в Уставе банка и в Положении об Общем собрании.

Глава 3. Совет директоров банка

3.1. Совет директоров осуществляет стратегическое управление Банком, определяет основные принципы и подходы к организации в обществе системы управления рисками и внутреннего контроля, контролирует деятельность исполнительных органов общества, а также реализует иные ключевые функции.

3.2. Принятие решений по вопросам определения стратегии развития Банка и осуществление контроля за деятельностью его исполнительных органов входит в компетенцию Совета директоров, члены которого избираются на Общем собрании акционеров. В соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом Банка и Положением о Совете директоров Банка, Совет директоров осуществляет общее руководство деятельностью Банка, имеет широкие полномочия и несет ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязанностей.

Компетенция Совета директоров и Председателя Совета директоров определена в Уставе банка и в Положении о Совете директоров.

Вопросы, отнесенные к компетенции Совета директоров, не могут быть переданы на решение исполнительному органу Банка.

3.3. Совет директоров определяет принципы и подходы к организации системы управления рисками и внутреннего контроля в обществе.

3.4. Совет директоров определяет политику Банка в области оплаты труда.

3.5. Совет директоров играет ключевую роль в предупреждении, выявлении и урегулировании внутренних конфликтов между органами Банка, акционерами и работниками Банка.

3.6. Совет директоров осуществляет контроль за практикой корпоративного управления в Банке и играет ключевую роль в существенных корпоративных событиях Банка.

3.7. Организация деятельности Совета директоров Банка

Председатель Совета директоров обеспечивает организацию деятельности Совета директоров и взаимодействие его с иными органами Банка.

Совет директоров возглавляется Председателем, который обеспечивает решение Советом директоров его задач. Способность Председателя Совета директоров надлежащим образом исполнять свои обязанности зависит не только от наличия у него соответствующих полномочий, но и от его личных и профессиональных качеств. Председателем Совета директоров на первом заседании нового Совета директоров избирается лицо, имеющее репутацию профессионала в банковской сфере и/или значительный опыт работы на руководящих должностях, пользующегося доверием акционеров и членов Совета директоров.

Председатель Совета директоров отвечает за формирование повестки дня заседаний Совета директоров, организует выработку наиболее эффективных решений по вопросам повестки дня и свободное обсуждение этих вопросов, а также доброжелательную и конструктивную атмосферу проведения заседаний Совета директоров.

Председатель Совета директоров предоставляет возможность членам Совета директоров высказать свою точку зрения по обсуждаемым вопросам, способствует поиску согласованного решения членами Совета директоров в интересах акционеров. При этом он обязан проявлять принципиальность и действовать в интересах Банка.

Председатель Совета директоров поддерживает постоянные контакты с иными органами и должностными лицами Банка. Такие контакты имеют своей целью не только своевременное получение максимально полной и достоверной информации, необходимой для принятия Советом директоров решений, но и обеспечение там, где это возможно, эффективного взаимодействия этих органов и должностных лиц между собой и с третьими лицами.

Глава 4. ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОРГАНЫ УПРАВЛЕНИЯ БАНКА

4.1. Исполнительные органы управления Банка, к которым относятся единоличный исполнительный орган – Председатель Правления и коллегиальный исполнительный орган – Правление, являются ключевым звеном структуры управления Банка.

На исполнительные органы управления в соответствии с законодательством и внутренними документами Банка возложено текущее руководство деятельностью Банка, что предполагает их ответственность за реализацию целей, стратегии и политики Банка.

Исполнительные органы управления служат интересам Банка, то есть осуществляют руководство его деятельностью в целях получения прибыли Банком, для обеспечения получения дивидендов акционерами и дальнейшего развития Банка.

Для достижения этих целей исполнительные органы решают следующие задачи: отвечают за ежедневную работу и ее соответствие приоритетным направлениям развития Банка, а также добросовестно, своевременно и эффективно исполняют решения Совета директоров и Общего собрания акционеров.

Выполняя возложенные на них функции, исполнительные органы обладают широкими полномочиями по распоряжению активами Банка, поэтому работа исполнительных органов управления организована таким образом, чтобы исключить недоверие к ним со стороны акционеров. При этом доверие обеспечивается как высокими требованиями к личностным и профессиональным качествам членов исполнительных органов, так и существующими процедурами эффективного контроля со стороны Совета директоров и акционеров.

Компетенция Председателя Правления определена в Положении о Председателе Правления. Компетенция Правления Банка определена в Положении о Правлении банка.

Правление является коллегиальным исполнительным органом Банка, осуществляющим руководство текущей деятельностью Банка по вопросам, которые требуют коллегиального обсуждения:

Распределение компетенции между Правлением и Председателем Правления Банка регламентируется Уставом, а также Положениями, утверждаемыми Общим собранием акционеров. Такой подход основан на том, что руководство текущей деятельностью Банка предполагает необходимость решения ряда вопросов не единолично, а коллегиально. К числу таких вопросов, как правило, относятся вопросы, выходящие за рамки обычной финансово-хозяйственной деятельности Банка, и вопросы, которые хотя и находятся в рамках обычной финансово-хозяйственной деятельности, но в силу того, что оказывают значительное влияние на Банк, требуют коллегиального одобрения.

К компетенции коллегиального исполнительного органа Банка относится, в первую очередь, разработка и утверждение плана мероприятий по реализации основных направлений перспективного развития Банка на текущий финансовый год, подготовка информации для Совета директоров о финансовом состоянии Банка и реализации приоритетных программ.

4.2. Ответственность Председателя Правления и членов Правления Банка

Члены Правления несут ответственность перед Банком в полном объеме за убытки, причиненные Банку их виновными действиями (бездействием), если иные основания и размер ответственности не установлены Федеральными законами.

При этом не несут ответственности члены Правления, голосовавшие против решения, которое повлекло причинение Банку убытков, или не принимавшие участие в голосовании.

При определении оснований и размера ответственности членов Правления должны быть приняты во внимание обычные условия делового оборота и иные обстоятельства, имеющие значение для дела.

Глава 5. СИСТЕМА ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ЧЛЕНОВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ, ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ, КЛЮЧЕВЫХ РУКОВОДЯЩИХ РАБОТНИКОВ И ДРУГИХ РАБОТНИКОВ.

Уставом Банка к компетенции общего собрания отнесен вопрос о принятии решения о вознаграждении и (или) компенсации расходов членам Совета директоров Банка, связанных с исполнением ими функций членов Совета директоров в период исполнения ими своих обязанностей, установление размеров таких вознаграждений и компенсаций.

Вознаграждение Председателя Правления и членов Правления устанавливается соответственно их квалификации, учитывается их реальный вклад в результаты деятельности Банка.

Порядок определения фиксированной и нефиксированной части оплаты труда членов исполнительных органов, иных работников, принимающие риски, работников подразделений, осуществляющих управление рисками, подходы, используемые Банком для корректировки вознаграждений с учетом рисков, а так же других работников банка определяется во внутреннем Положении о системе оплаты труда и утверждается на Совете директоров Банка.

Глава 6. КОНТРОЛЬ ЗА ФИНАНСОВО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ БАНКА

6.1. Действующая в Банке система контроля за его финансово-хозяйственной деятельностью направлена на обеспечение доверия инвесторов и клиентов к Банку и органам его управления. Основной целью такого контроля является защита капиталовложений акционеров и активов Банка.

Для достижения данной цели уполномоченные органы управления и структурные подразделения Банка осуществляют решение следующих задач:

- 1) принятие и обеспечение реализации приоритетных направлений финансово-хозяйственной деятельности Банка;
- 2) установление и обеспечение соблюдения процедур внутреннего контроля;
- 3) обеспечение эффективной и прозрачной системы управления в Банке, в том числе предупреждение и пресечение злоупотреблений со стороны исполнительных органов и должностных лиц;
- 4) предупреждение, выявление и ограничение финансовых и операционных рисков;
- 5) обеспечение достоверности финансовой информации, используемой и раскрываемой Банком.

Контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка осуществляется органами управления и уполномоченными структурными подразделениями Банка, а также независимой аудиторской организацией (аудитором) Банка.

Ни одна система контроля за финансово-хозяйственной деятельностью не может гарантировать предотвращения событий, ведущих к непредвиденным убыткам. Вместе с тем создание эффективной системы внутреннего контроля снижает вероятность таких убытков.

Банк обеспечивает создание и эффективное функционирование системы ежедневного контроля за финансово-хозяйственной деятельностью.

6.2. Контроль за совершением финансово-хозяйственных операций.

С целью получения Советом директоров достоверной информации об имеющих место нарушениях при совершении финансово-хозяйственных операций Совет директоров регулярно, не реже двух раз в год, рассматривает на своих заседаниях отчеты Службы внутреннего аудита. В таких отчетах отражается информация о выявленных нарушениях, в том числе о лицах, виновных в их совершении, а также о причинах и условиях, способствовавших их совершению. Для принятия оперативных мер по устранению выявленных нарушений результаты проверок и контроля доводятся до руководителей Банка в порядке, установленном Положением о системе внутреннем контроле.

6.3. Организация деятельности Ревизионной комиссии

Контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка осуществляется ревизионной комиссией. Порядок деятельности ревизионной комиссии определяется «Положением о ревизионной комиссии», утверждаемым Общим собранием акционеров.

Проверка (ревизия) финансово-хозяйственной деятельности Банка осуществляется по итогам деятельности Банка за год, а также во всякое время по инициативе ревизионной комиссии Банка, решению Общего собрания акционеров, Совета директоров Банка или по требованию акционера (акционеров) Банка, владеющего в совокупности не менее чем 10 процентами голосующих акций Банка.

Инициаторы проверки деятельности Банка вправе в любой момент до принятия ревизионной комиссией решения о проведении проверки (ревизии) отозвать свое требование, письменно уведомив ревизионную комиссию Банка.

По требованию ревизионной комиссии Банка лица, занимающие должности в органах управления Банка, обязаны представить документы о финансово-хозяйственной деятельности Банка.

Указанные документы должны быть представлены в течение 3 рабочих дней с момента предъявления письменного запроса.

Ревизионная комиссия Банка вправе потребовать созыва внеочередного Общего собрания акционеров в порядке, предусмотренном Уставом Банка.

Ревизионная комиссия вправе требовать созыва заседания Совета директоров Банка. Председатель Совета директоров не вправе отказать ревизионной комиссии в созыве заседания Совета директоров по ее требованию.

Достоверность данных, содержащихся в годовых отчетах Банка, годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности, должна быть подтверждена ревизионной комиссией Банка.

6.4. Аудиторская проверка

Банк обязан для проверки и подтверждения правильности годовой финансовой отчетности ежегодно привлекать аудиторскую организацию, не связанного имущественными интересами с Банком или его участниками.

Аудиторская организация Банка осуществляет проверку финансово-хозяйственной деятельности Банка в соответствии с правовыми актами Российской Федерации на основании заключаемого с ним договора.

Общее собрание акционеров утверждает аудиторскую организацию Банка. Размер оплаты его услуг определяется Советом директоров Банка.

По итогам проверки финансово - хозяйственной деятельности Банка аудиторская организация Банка составляет заключение, в котором должны содержаться:

- 1) выполнения Банком по состоянию на отчетную дату обязательных нормативов, установленных Банком России. При этом оценке аудиторской организацией не подлежат методики управления рисками и модели количественной оценки рисков, применяемые для расчета указанных обязательных нормативов Банка, на основании выданного Банком России разрешения;
- 2) соответствия внутреннего контроля и организации систем управления рисками Банка требованиям, предъявляемым Банком России к таким системам в части:
 - подчиненности подразделений управления рисками;
 - наличия у кредитной организации утвержденной уполномоченными органами управления кредитной организации методик выявления значимых для кредитной организации рисков, управления значимыми для кредитной организации рисками, осуществления стресс - тестирования, наличия системы отчетности по значимым для кредитной организации рискам и капиталу;
 - последовательности применения в кредитной организации методик управления значимыми для кредитной организации рисками и оценки их эффективности;

- осуществления Советом директоров и исполнительными органами управления кредитной организации контроля соблюдения в кредитной организации установленных внутренними документами кредитной организации предельных значений рисков и достаточности собственных средств (капитала), эффективности применяемых в кредитной организации процедур управления рисками и последовательности их применения.

Банк раскрывает аудиторское заключение в соответствии со ст. 8 Федерального закона «О банках и банковской деятельности» и представляет его в Банк России вместе с годовой бухгалтерской (финансовой) отчетностью Банка.

Глава 7. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ И ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ.

Система управления рисками и внутреннего контроля в Банке должна обеспечивать объективное, справедливое и ясное представление о текущем состоянии и перспективах Банка, целостность и прозрачность отчетности Банка, разумность и приемлемость принимаемых Банком рисков.

7.1. Система управления рисками.

Банк обязан соблюдать установленные Банком России требования к системам управления рисками и капиталом.

Управление рисками и капиталом осуществляется путем реализации внутренних процедур оценки достаточности капитала.

Контроль за функционированием системы управления банковскими рисками и оценка банковских рисков осуществляются Банком на постоянной основе в порядке, установленном внутренними документами.

Служба управления рисками, в соответствии с характером и масштабом осуществляемых банком операций, уровнем и сочетанием принимаемых рисков, состоит из руководителя службы управления рисками (далее руководитель СУР) и руководителей структурных подразделений, которым присущ тот или иной вид риска.

Служба управления рисками действует на основании устава, внутреннего положения, утвержденного Председателем Правления Банка.

Руководитель службы управления рисками назначается и освобождается от должности Председателем Правления Банка и должен соответствовать требованиям, установленным нормативными документами Банка России, в течение всего периода осуществления функций по указанной должности. Руководитель СУР подотчетен Председателю Правления Банка.

Руководители структурных подразделений обеспечивают доведение внутренних процедур по управлению банковскими рисками до всех работников, вовлеченных в процесс принятия рисков и управления рисками и капиталом, и их последовательное применение.

Руководители структурных подразделений Банка формируют отчетность по внутренним процедурам оценки управления банковскими рисками на регулярной основе и представляют ее руководителю Службы управления рисками.

7.2. Система внутреннего контроля

Система внутреннего контроля Банка представляет собой совокупность системы органов и направлений внутреннего контроля, обеспечивающая соблюдение порядка осуществления и достижения целей, установленных законодательством Российской Федерации, учредительными и внутренними документами Банка.

Система органов внутреннего контроля состоит из определенных уставом и внутренними документами Банка совокупности органов управления, а также структурных подразделений и служащих (ответственных сотрудников), выполняющих функции в рамках системы

внутреннего контроля.

Внутренний контроль в Банке осуществляют органы внутреннего контроля, в которые входят:

1) органы управления Банка:

- Общее собрание Банка ;
- Совет директоров Банка;
- Правление Банка;
- Председатель Правления Банка;

2) ревизионная комиссия Банка;

3) главный бухгалтер Банка;

4) служба внутреннего аудита;

5) служба внутреннего контроля;

6) ответственный сотрудник (Отдел финансового мониторинга) по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

7) Иные структурные подразделения Банка или ответственные сотрудники, осуществляющие внутренний контроль в соответствии с полномочиями, определяемыми внутренними документами Банка.

Порядок образования и полномочия органов управления и ревизионной комиссии определены в Уставе банка.

В области внутреннего контроля к компетенции Совета директоров Банка относятся следующие вопросы:

-создание и функционирование эффективного внутреннего контроля;

-регулярное рассмотрение на своих заседаниях эффективности внутреннего контроля и обсуждение с Председателем Правления Банка вопросов организации внутреннего контроля и мер по повышению его эффективности;

-рассмотрение документов по организации системы внутреннего контроля, подготовленных Правлением Банка, руководителем внутреннего аудита, иными структурными подразделениями Банка, аудиторской организацией, проводящей (проводившей) аудит;

-принятие мер, обеспечивающих оперативное выполнение Правлением Банка рекомендаций и замечаний руководителя службы внутреннего аудита, аудиторской организации, проводящей (проводившей) аудит, и надзорных органов;

-своевременное осуществление проверки соответствия внутреннего контроля характеру, и масштабу осуществляемых операций, уровню и сочетанию принимаемых рисков.

В целях формирования в Банке системы внутреннего контроля Банком разработано и утверждено Советом директоров Положение о системе внутреннего контроля Банка, которое определяет функции и полномочия органов внутреннего контроля, классификацию, формы методы внутреннего контроля.

Внутренний контроль позволяет оперативно выявлять, предотвращать и ограничивать финансовые и операционные риски, а также возможные злоупотребления со стороны должностных лиц. Тем самым надлежащим образом организованный внутренний контроль сокращает расходы Банка и способствует эффективному управлению его ресурсами.

Создание и функционирование эффективного внутреннего контроля входит в компетенцию Совета директоров Банка. Применение в работе процедур внутреннего контроля входит в обязанности всех сотрудников Банка в рамках их компетенции и предоставленных полномочий.

Для осуществления внутреннего контроля и содействия органам управления Банка в обеспечении эффективного функционирования Банка создаются службы внутреннего аудита и внутреннего контроля.

Внутренний аудит проводит оценку эффективности системы внутреннего контроля, оценку эффективности системы управления рисками, оценку корпоративного управления.

Глава 8. СОБЛЮДЕНИЕ ПРИНЦИПОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

Этические стандарты ведения банковского бизнеса являются основой формирования политики Корпоративного управления. Банк придерживается принятых правил деловой этики в повседневной профессиональной деятельности.

Правила деловой этики – один из важнейших инструментов, способствующих снижению рисков, успешному и устойчивому развитию банковского дела. Этические стандарты базируются на взаимоучете интересов акционеров, руководителей и сотрудников, что способствует укреплению конкурентных возможностей Банка и его устойчивой деятельности и развития.

Базовые принципы этики в банковской деятельности:

- честная конкуренция
- отказ от нерыночных и не правовых методов получения преимуществ
- разрешение споров переговорными и правовыми путями
- уважение (соблюдение) договорных отношений.

Отношения между акционерами, членами Совета Директоров и управляющим персоналом строятся на взаимном доверии и уважении. Это становится возможным при условии, что каждый из них добросовестно (без злоупотреблений) реализует свои права, исполняет обязанности и руководствуется интересами Банка, его акционеров и сотрудников.

Глава 9. СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ БАНКА

Стратегическое планирование представляет собой целостный и непрерывный процесс, включающий в себя два базовых элемента: разработка стратегического плана на 3 года и ежеквартальный финансовый план доходов и расходов.

Стратегия определяет основные направления развития Банка и детализирована в приложениях к данному документу. Для решения этих вопросов привлекаются соответствующие структурные подразделения Банка.

Этапы реализации и сроки реализации планов определены в Стратегии развития банка на каждое первое число каждого планируемого года и в ежеквартальных финансовых планах доходов и расходов.

Возможные изменения внешних и внутренних факторов деятельности Банка учитываются в Стратегии развития.

Банк осуществляет постоянный мониторинг выполнения Стратегии развития Банка

Текущий контроль за реализацией подразделениями Банка принятой Стратегии развития осуществляет Правление Банка.

Председатель Правления на ежеквартальной основе доводит до Совета директоров банка, в т.ч. до директора по вознаграждениям информацию по показателям финансового плана доходов и расходов по банку в целом, установленных в Стратегии развития банка и фактическое их выполнение (наличие прибыли, использования фонда оплаты труда – фиксированной и нефиксированной его частей и т.п.). как за истекший квартал так и нарастающим итогом сначала года и информацию по оценке фактических показателей – «привлечение и размещение денежных средств», сопоставляя их с показателями установленными в Стратегии развития. Данная информация рассматривается и утверждается на заседании Совета Директоров банка не позднее 30 календарных дней месяца, следующего за отчетным кварталом.

Глава 10. ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОЛИТИКА БАНКА

Раздел 1. Общее положение

1.1. Раскрытие информации является важным компонентом системы корпоративного управления, обеспечивающим возможность акционерам, клиентам, контрагентам, государственным органам, Банку России и его подразделениям, а также всем иным заинтересованным лицам получить объективное представление о принципах, стратегии и результатах деятельности Банка.

Банк и его деятельность должны быть прозрачными для акционеров, инвесторов и иных заинтересованных лиц.

Банк должен своевременно раскрывать полную, актуальную и достоверную информацию о Банке для обеспечения возможности принятия обоснованных решений акционерами Банка и инвесторами.

Годовой отчет, являясь одним из наиболее важных инструментов информационного взаимодействия с акционерами и другими заинтересованными сторонами, должен содержать информацию, позволяющую оценить итоги деятельности Банка за год.

Предоставление Банком информации и документов по запросам акционеров должно осуществляться в соответствии с принципами равнодоступности и необременительности.

При предоставлении Банком информации акционерам рекомендуется обеспечивать разумный баланс между интересами конкретных акционеров и интересами самого Банка, заинтересованного в сохранении конфиденциальности важной коммерческой информации, которая может оказать существенное влияние на его конкурентоспособность.

1.2. В процессе раскрытия информации работники Банка руководствуются действующим законодательством Российской Федерации о банковской деятельности и акционерных обществах; нормативными актами Банка России (в т.ч. по вопросам организации корпоративного управления в кредитных организациях, информационному содержанию и организации WEB-сайтов кредитных организаций в сети Интернет, публикуемой отчетности кредитных организаций, раскрытия информации при предоставлении потребительских кредитов, дополнительных мер по защите интересов вкладчиков банков); нормативными актами федеральных органов исполнительной власти по рынку ценных бумаг (в т.ч. о дополнительных требованиях к порядку подготовки, созыва и проведения общего собрания акционеров, а также о применении Кодекса корпоративного управления), рекомендациями ГК «Агентство по страхованию вкладов» о порядке информирования банками вкладчиков по вопросам страхования вкладов; иными нормативными актами как императивного, так и рекомендательного характера, имеющими непосредственное отношение к целям настоящей главы.

Банк размещает в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» сведения о фактах своей деятельности в Едином федеральном реестре сведений о фактах деятельности юридических лиц (ЕФРС) в соответствии с Федеральным законом от 08.08.2001 N 129-ФЗ "О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей".

1.3. Информационная политика определяет принципы, правила и подходы к раскрытию информации, перечень информации и документов, подлежащих раскрытию акционерам и другим заинтересованным лицам, а также устанавливающим порядок и сроки ее представления.

1.4. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами Банка, регулирующими использование инсайдерской информации, Банк обеспечивает защиту информации, составляющей банковскую или коммерческую тайну.

1.5. За раскрытие информации о деятельности Банка несут ответственность исполнительные органы. При раскрытии информации о деятельности Банка Председатель Правления Банка и Правление банка руководствуются требованиями действующего законодательства Российской Федерации, Уставом Банка, Положением об информационной политике Банка. Обеспечивают раскрытие информации структурные подразделения банка, назначенные внутренним распорядительным документом.

Сайт Банка в сети Интернет является основным источником раскрытия информации Банком, поэтому на сайте Банка в сети Интернет должна быть размещена информация, достаточная для формирования объективного представления о существенных аспектах деятельности Банка.

Раздел 2. Цели и принципы информационной политики.

2.1. Целью раскрытия информации о Банке и его деятельности является доведение достоверной, непротиворечивой, объективной и полной информации до сведения акционеров и иных заинтересованных в ее получении лиц в объеме, необходимом для принятия взвешенного решения об участии в Банке или совершения иных действий, способных повлиять на финансово-хозяйственную деятельность Банка.

2.2. Банк обеспечивает раскрытие информации по всем существенным вопросам своей деятельности путем выполнения требований, установленных законодательством Российской Федерации и нормативно-правовыми актами, принципами корпоративного управления и сложившейся международной практики.

Основными принципами раскрытия информации являются:

- регулярность и оперативность ее предоставления,
- доступность информации для большинства акционеров и иных заинтересованных лиц,
- достоверность и полнота ее содержания,
- соблюдение разумного баланса между открытостью Банка и соблюдением его коммерческих интересов,
- соблюдение режима конфиденциальности в отношении информации, составляющей коммерческую и банковскую тайну;
- ограничение списка лиц, имеющих право делать публичные заявления от имени Банка.

2.3. Перечень категорий лиц, на которых ориентировано раскрытие информации.

1) Категории лиц, на которых ориентировано раскрытие информации о Банке:

- акционеры Банка;
- кредиторы;
- вкладчики;
- клиенты банка – юридические и физические лица;
- потенциальные клиенты – физические и юридические лица;
- контрагенты банка по хозяйственным договорам;
- внешние аудиторы;
- банки-корреспонденты, банки-партнеры;
- банковские и небанковские союзы, ассоциации и иные формы некоммерческого партнерства;
- государственные и регулирующие органы;

- иные заинтересованные лица.

Перечень категорий лиц, на которых ориентировано раскрытие информации, не является исчерпывающим, поскольку принцип доступности информации позволяет доносить ее до неопределенного (максимально возможного) круга лиц.

2.4. Способы и каналы распространения информации.

Выбор Банком способов распространения информации должен способствовать оптимальному использованию каналов распространения информации. Способы предоставления информации должны реализовывать оперативность, достоверность информации, соблюдение разумного баланса между открытостью Банка и соблюдением его коммерческих интересов.

Основные способы распространения информации:

- прямые почтовые рассылки и рассылки с использованием электронных средств доставки корреспонденции (электронная почта, почта системы «Клиент-Банк»);
- доски объявлений в офисе Банка;
- рекламно-информационные буклеты о Банке;
- проведение встреч с акционерами и клиентами;
- публикация годовых отчетов, аудиторских заключений;
- размещение информации на веб-сайте Банка;
- публикация финансовой отчетности, информации о Банке в СМИ.

Выбор Банком каналов распространения информации имеет большое значение для реализации возможности своевременного доведения полной информации до заинтересованных лиц. Каналы распространения информации должны обеспечивать свободный, необременительный и незатратный доступ заинтересованных лиц к раскрываемой информации.

Руководство и уполномоченные работники Банка предоставляют информацию в ходе встреч с клиентами, контрагентами и акционерами Банка, а также путем публикаций в средствах массовой информации, брошюрах и буклетах.

Информация раскрывается – в ленте новостей и на странице в сети Интернет на сайте <http://www.e-disclosure.ru/portal/company.aspx?id=1007>, предоставляемых ООО «Интерфакс-ЦРКИ» и на веб-сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.vakobank.com; www.вакобанк.рф.

Раздел 3. Информация, подлежащая размещению на сайте Банка.

Раскрываемая Банком информация в оперативном порядке размещается на сайте Банка в сети Интернет по адресу – www.vakobank.com; www.вакобанк.рф.

При этом Банк руководствуется указаниями Банка России по вопросам информационного содержания и организации web-сайтов кредитных организаций в сети Интернет. При размещении информации на web-сайте Банк обеспечивает ее достоверность, полноту и актуальность, поскольку это способствует формированию у клиентов (в том числе потенциальных) обоснованного мнения о Банке для выработки и принятия решений относительно возможного использования предоставляемых Банком услуг.

Банк расширяет объем информации, открыто публикуемой на корпоративном сайте Банка, исходя из реальных возможностей и потребностей, и делает все возможное для регулярного и своевременного обновления информации на сайте в соответствии с внутренними нормативными документами и действующим законодательством РФ.

Раздел 4. Инсайдерская информация, контроль за её использованием.

Инсайдерская информация – любая информация о Банке, акциях Банка и сделках с ними, а также об осуществляемой Банком деятельности, не являющаяся общедоступной, раскрытие которой может оказать существенное влияние на финансовое положение Банка и на рыночную цену акций Банка.

К инсайдерской информации относится в том числе:

- информация, составляющая служебную и коммерческую тайну в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации;
- информация, подлежащая раскрытию в соответствии с законодательством Российской Федерации о рынке ценных бумаг до наступления момента ее раскрытия.

Информацией, составляющей служебную и коммерческую тайну, является информация, к которой нет доступа на законном основании и которая имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, при условии, что Банк принимает меры к охране ее конфиденциальности. Перечень такой информации и режимы конфиденциальности, создания, хранения, использования и передачи ее установлены внутренними документами Банка.

Совет директоров и Правление Банка по мере необходимости определяют состав инсайдерской информации и порядок осуществления сделок с ее использованием.

Исполнительные органы Банка обеспечивают соблюдение режима конфиденциальности в целях защиты деловой информации, служебной и коммерческой тайны, предотвращения возможного ущерба от разглашения или несанкционированной утечки деловой информации, исключения фактов незаконного использования этой информации любыми заинтересованными лицами.

Исполнительные органы Банка обеспечивают надежный механизм подготовки, согласования и контроля за содержанием и сроками раскрываемой информации, надлежащую систему хранения документов Банка, функциональность и сохранность информационных ресурсов в соответствии с внутренними нормативными документами Банка.

Работники Банка, уполномоченные осуществлять связь с общественностью и акционерами в связи с исполнением служебных обязанностей, должны обеспечивать равную возможность всем заинтересованным лицам на одновременный доступ к раскрываемой существенной информации о деятельности Банка, а также должны принимать меры по опровержению недостоверной информации, если ее распространение влечет причинение ущерба Банку и акционерам.

В случае нарушения действующего законодательства в области раскрытия информации, приведших к причинению ущерба Банку и /или его акционерам, виновные в таком нарушении лица, входящие в состав органов управления и /или должностные лица Банка могут быть привлечены соответственно к дисциплинарной, гражданско-правовой, административной или уголовной ответственности.

Раздел 5. Сведения о клиентах и операциях.

Все должностные лица и служащие Банка, его акционеры и их представители, аудиторы обязаны строго соблюдать банковскую тайну, а также коммерческую тайну Банка. Перечень информации, составляющей коммерческую тайну Банка, определяется Правлением Банка в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Информация, созданная, приобретенная и накопленная в процессе деятельности Банка, а также другая информация, находящаяся в Банке на бумажных, магнитных и других видах носителей и отнесенная Правлением Банка к коммерческой тайне, не подлежит продаже, передаче, копированию, размножению, обмену и иному распространению и тиражированию в любой форме без согласия Правления Банка или уполномоченных Правлением должностных лиц Банка.

Порядок работы с информацией в Банке, отнесенной к коммерческой тайне Банка, и ответственность за нарушение порядка работы с ней, устанавливаются Правлением Банка.

Справки по операциям, счетам, вкладам юридических и физических лиц, граждан, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, а также сведения о самих клиентах, предоставляются Банком им самим или их представителям.

Государственным органам и их должностным лицам такие сведения предоставляются только в случаях, порядке и объемах, предусмотренных законодательством.

Информация по операциям юридических лиц, граждан, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, и физических лиц предоставляется Банком в уполномоченный орган, осуществляющий меры по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, в случаях, порядке и объеме, которые предусмотрены Федеральным законом “О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма”.

Раздел 6. Раскрытие информации о лицах, под контролем либо значительным влиянием которых находится банк – участник системы страхования вкладов физических лиц на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

6.1. Для размещения на официальном сайте Банка России информации о лицах, под контролем либо значительным влиянием которых находится банк, банк направляет в Банк России, следующие документы:

-заявление о размещении на официальном сайте Банка России информации о лицах, под контролем либо значительным влиянием которых находится банк;

-список лиц, под контролем либо значительным влиянием которых находится банк;

-схему взаимосвязей банка и лиц, под контролем либо значительным влиянием которых находится банк (далее – Схема).

Информация, указанная в Схеме, должна в полном объеме соответствовать информации, включенной в [Список](#).

Контроль и значительное влияние определяется в соответствии с [Международным стандартом](#) финансовой отчетности.

6.2. Список и Схема направляются в Банк России (центр допуска) в виде файлов предусмотренных Банком России.

6.3. Банк обязан в сроки установленные Банком России, когда ей стало известно о документально подтвержденном факте, требующем внесения изменений в информацию о лицах, под контролем либо значительным влиянием которых находится Банк, направить в Банк России (центр допуска) составленное в произвольной форме уведомление, содержащее перечень внесенных изменений, и скорректированные с учетом изменений Список и Схему в виде файлов, предусмотренных Банком России.

Обеспечение раскрытия данного вида информации внутренним распорядительным документом возложено на отдел внешне-экономической деятельности и ценных бумаг.

Раздел 7. Раскрытие банком информации о своей деятельности в соответствии с нормативными документами Банка России.

7.1. Форма раскрытия кредитными организациями информации о своей деятельности.

Раскрытию банком подлежат:

1)ежегодно – годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность (далее – годовая отчетность), составляемая в соответствии с нормативными документами России и аудиторское заключение, подтверждающее ее достоверность.

2)ежеквартально – промежуточная бухгалтерская (финансовая) отчетность.

в составе следующих форм отчетности, и информации:

-0409806 «Бухгалтерский баланс (публикуемая форма)»

-0409807 «Отчет о финансовых результатах (публикуемая форма)»

приложения к бухгалтерскому балансу по форме отчетности 0409806 и отчету о финансовых результатах в составе:

0409808 «Отчет об уровне достаточности капитала для покрытия рисков (публикуемая форма)»;

0409810 «Отчет об изменениях в капитале кредитной организации (публикуемая форма)»;

0409813 «Сведения об обязательных нормативах, нормативе финансового рычага и нормативе краткосрочной ликвидности (публикуемая форма)»;

0409814 «Отчет о движении денежных средств (публикуемая форма)»;

Пояснительная информации к годовой (промежуточной) бухгалтерской (финансовой) отчетности.

Раскрытие данного вида информации внутренним распорядительным документом возложено на главного бухгалтера.

7.2. В случае если промежуточная бухгалтерская (финансовая) отчетность в течение всего отчетного года составлялась на основе единой учетной политики, в состав пояснительной информации включается информация о событиях и операциях, которые являются существенными для понимания изменений в финансовом положении и результатах деятельности банка, произошедших с даты составления последней годовой отчетности.

По усмотрению банка пояснительная информация к промежуточной бухгалтерской (финансовой) отчетности может раскрываться в объеме, установленном для годовой отчетности.

В случае проведения аудита промежуточной бухгалтерской (финансовой) отчетности, указанная отчетность раскрывается вместе с аудиторским заключением аудиторской организации, полученным до раскрытия.

7.3. Сроки раскрытия Банком информации о своей деятельности.

Годовая (промежуточная) бухгалтерская (финансовая) отчетность должна быть раскрыта:

-годовая – не позднее 10 рабочих дней после дня проведения годового общего собрания акционеров (участников), утвердившего отчет;

-промежуточная:

без аудиторского заключения о ее достоверности – в течение 30 рабочих дней после наступления отчетной даты;

с аудиторским заключением о ее достоверности – в течение 40 рабочих дней после наступления отчетной даты;

7.4. Порядок раскрытия банком информации о своей деятельности

Банк осуществляет раскрытие информации о своей деятельности в соответствии с внутренними документами, которыми руководствуется при раскрытии информации о своем финансовом положении, финансовых результатах, управлении рисками и капиталом.

Годовая (промежуточная) бухгалтерская (финансовая) отчетность считается раскрытой, если она размещена на официальном сайте банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.vakobank.com; www.вакобанк.рф. или опубликована в средствах массовой информации.

Банк независимо от целей использования данной отчетности по процедуре, гарантирующей ее нахождение и получение заинтересованными пользователями, может также принять решение о предоставлении указанным пользователям буклетов, брошюр и прочих изданий, содержащих годовую (промежуточную) бухгалтерскую (финансовую) отчетность.

Банк при размещении годовой (промежуточной) бухгалтерской (финансовой) отчетности на сайте банка обеспечивает свободный круглосуточный доступ к ней всем заинтересованным в ней пользователям без ограничений не менее трех лет с даты ее размещения. Размещение годовой (промежуточной) бухгалтерской (финансовой) отчетности на сайте банка осуществляется последовательно в хронологическом порядке

В случае невозможности (ограничения) доступа заинтересованных пользователей к отчетности, размещенной на сайте банка, в результате возникновения технических, программных и иных сбоев банк предпринимает действия, направленные на их устранение и возобновление доступа заинтересованных пользователей к указанной отчетности, поместив на сайте банка объявление, которое должно содержать причину, дату и время прекращения (ограничения) доступа, а также дату и время возобновления доступа к отчетности.

Банк, размещающий годовую (промежуточную) бухгалтерскую (финансовую) отчетность на сайте банка, указывает:

-наименование отчетности;

-отчетный период, за который она составлена, дату ее размещения на сайте банка.

7.4.1. На официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: www.vakobank.com или www.вакобанк.рф размещается следующая информация:

1) ежегодно — годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность и аудиторское заключение по ней;

2) ежеквартально — промежуточную бухгалтерскую (финансовую) отчетность по состоянию на 01.04., на 01.07. и на 01.10.;

3) об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита;

4) о процентных ставках по договорам банковского вклада с физическими лицами

5) о квалификации и об опыте работы членов совета директоров Банка, Председателя Правления и Заместителя Председателя Правления Банка, членов Правления Банка, главного бухгалтера и заместителя главного бухгалтера Банка

6) о праве клиента банка на направление обращения финансовому уполномоченному, об официальном сайте финансового уполномоченного, о месте нахождения, почтовом адресе и номере телефона Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного;

7) информацию о лицах, под контролем либо значительным влиянием которых находятся кредитная организации

7.4.2. В местах обслуживания физических и юридических лиц банк обеспечивает представление:

1) по требованию физических или юридических лиц представлять копию лицензии на осуществление банковских операций, копии иных выданных ей разрешений (лицензий), если необходимость получения указанных документов предусмотрена федеральными законами, бухгалтерскую (финансовую) отчетность за текущий год;

2) раскрывать информацию об адресе сайта кредитной организации и (или) номере, дате и наименовании средства массовой информации, в котором опубликована годовая отчетность (промежуточная отчетность).

3) копии лицензии с проставленным QR- кодом;

4) информацию о праве клиента банка на направление обращения финансовому уполномоченному, об официальном сайте финансового уполномоченного, о месте нахождения, почтовом адресе и номере телефона Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

5) информацию об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита

Ответственные лица за своевременное обеспечение размещения полной, достоверной и актуальной информации определяются во внутренних распорядительных документах Банка

Раздел 8. Раскрытие информации банком как эмитентом ценных бумаг.

8.1. Настоящая раздел регулирует состав, порядок и сроки обязательного раскрытия информации банком как акционерным обществом, раскрытия информации на этапах процедуры эмиссии эмиссионных ценных бумаг (далее – ценные бумаги), раскрытия информации в форме проспекта ценных бумаг, бухгалтерской отчетности банка (эмитента ценных бумаг), ежеквартального отчета эмитента ценных бумаг (далее – ежеквартальный отчет) и сообщений о существенных фактах эмитента ценных бумаг (далее – сообщения о существенных фактах), а также устанавливает требования к порядку раскрытия эмитентами иной информации об исполнении обязательств эмитента и осуществлении прав по размещаемым (размещенным) ценным бумагам.

Обеспечение раскрытия данного вида информации внутренним распорядительным документом возложено на отдел внешне-экономической деятельности и ценных бумаг.

В случаях, когда в соответствии с настоящей главой эмитент обязан опубликовать информацию в информационном ресурсе, обновляемом в режиме реального времени и предоставляемом информационным агентством (далее – лента новостей), такое опубликование должно осуществляться в ленте новостей хотя бы одного из информационных агентств, которые в установленном порядке уполномочены на проведение действий по раскрытию информации на рынке ценных бумаг (далее – распространитель информации на рынке ценных бумаг), в срок до 10.00 часов последнего дня, в течение которого в соответствии с настоящей Главой должно быть осуществлено такое опубликование.

Эмитент вправе изменить (скорректировать) информацию, содержащуюся в ранее опубликованном им в ленте новостей сообщении, путем опубликования в ленте новостей нового (другого) сообщения, которое должно содержать:

указание на то, что оно публикуется в порядке изменения (корректировки) информации, содержащейся в ранее опубликованном сообщении;

ссылку на ранее опубликованное сообщение, информация в котором изменяется (корректируется);

полный текст публикуемого сообщения с учетом внесенных изменений, а также краткое описание внесенных изменений.

Банк при публикации информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», кроме публикации в ленте новостей должен использовать страницу в сети Интернет, предоставляемую одним из распространителей информации на рынке ценных бумаг. Банк публикует информацию в ленте новостей и на странице в сети Интернет на сайте <http://www.e-disclosure.ru/portal/company.aspx?id=1007>, предоставляемых ООО «Интерфакс-ЦРКИ».

Эмитент обязан предоставлять копию каждого сообщения, в том числе копию каждого сообщения о существенном факте, публикуемого эмитентом, а также копию зарегистрированных решения о выпуске (дополнительном выпуске) ценных бумаг, проспекта ценных бумаг и изменений к ним, отчета об итогах выпуска (дополнительного выпуска) ценных бумаг, копию уведомления об итогах выпуска (дополнительного выпуска) ценных бумаг, копию ежеквартального отчета, копию бухгалтерской (финансовой) отчетности и копии иных документов, обязательное раскрытие которых предусмотрено законодательством, владельцам ценных бумаг эмитента и иным заинтересованным лицам по их требованию за плату, не превышающую расходы по изготовлению такой копии, **в срок не более 7 дней с даты получения** (предъявления) соответствующего требования.

Сообщения о существенных фактах, а также иные сообщения, публикуемые эмитентом, копии которых предоставляются эмитентом владельцам ценных бумаг эмитента и иным заинтересованным лицам по их требованию, должны быть составлены по форме согласно [приложению N 1](#) к Положению о раскрытии информации эмитентами эмиссионных ценных бумаг.

Банковские реквизиты расчетного счета (счетов) эмитента для оплаты расходов по изготовлению копий документов, указанных в настоящем пункте, и размер (порядок определения размера) таких расходов должны быть опубликованы эмитентом, который обязан осуществлять раскрытие информации в соответствии с настоящим Положением, на странице в сети Интернет.

В случаях, когда эмитент обязан представить (направить) в регистрирующий орган какой-либо документ, содержащий подлежащую раскрытию информацию, такой документ представляется в регистрирующий орган на бумажном носителе. В случае если бумажный носитель документа насчитывает более одного листа, он должен быть прошит, пронумерован, скреплен печатью эмитента на прошивке и заверен подписью уполномоченного лица эмитента.

Одновременно с представлением документа на бумажном носителе в регистрирующий орган представляется текст документа в формате и на электронном носителе, соответствующем [требованиям](#) федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг.

Соответствие текста документа на электронном носителе представляемому документу на бумажном носителе подтверждается письмом, подписанным уполномоченным лицом эмитента.

В случае, когда последний день срока, в который эмитент обязан раскрыть информацию или предоставить копию документа, содержащего подлежащую раскрытию информацию, приходится на выходной и (или) нерабочий праздничный день, днем окончания такого срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

8.2. Обязательное раскрытие информации банком – акционерным обществом

Банк обязан раскрывать следующую информацию:

- 1) годовой отчет акционерного общества;
- 2) годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность акционерного общества;
- 3) устав и внутренние документы акционерного общества, регулирующие деятельность его органов;
- 4) сведения об аффилированных лицах акционерного общества;
- 5) решение о выпуске (дополнительном выпуске) ценных бумаг акционерного общества;
- 6) дополнительные сведения, предусмотренные Положением о раскрытии информации эмитентами эмиссионных ценных бумаг.

8.3. Раскрытие годового отчета банка (акционерного общества)

8.3.1. Годовой отчет банка подписывается Председателем Правления банка, а также главным бухгалтером или лицом, осуществляющим его функции.

Годовой отчет подлежит предварительному утверждению Советом директоров банка и должен быть утвержден общим собранием акционеров.

Достоверность данных, содержащихся в годовом отчете, должна быть подтверждена ревизионной комиссией. Годовой отчет должен содержать:

- 1) положение банка в регионе;
- 2) приоритетные направления деятельности банка;
- 3) отчет Совета директоров о результатах развития банка по приоритетным направлениям его деятельности;

4) перспективы развития банка;

5) отчет о выплате объявленных (начисленных) дивидендов по акциям акционерного общества;

6) описание основных факторов риска, связанных с деятельностью банка;

7) перечень совершенных банком в отчетном году сделок, признаваемых в соответствии с Федеральным [законом](#) «Об акционерных обществах» крупными сделками, а также иных сделок, на совершение которых в соответствии с уставом акционерного общества распространяется порядок одобрения крупных сделок, с указанием по каждой сделке ее существенных условий и органа управления акционерного общества, принявшего решение о ее одобрении;

8) перечень совершенных акционерным обществом в отчетном году сделок, признаваемых в соответствии с Федеральным [законом](#) «Об акционерных обществах» сделками, в совершении которых имела заинтересованность и необходимость одобрения которых уполномоченным органом управления акционерного общества предусмотрена [главой XI](#) Федерального закона «Об акционерных обществах», с указанием по каждой сделке заинтересованного лица (лиц), существенных условий и органа управления акционерного общества, принявшего решение о ее одобрении;

9) состав совета директоров, включая информацию об изменениях в составе совета директоров, имевших место в отчетном году, и сведения о членах совета директоров, в том числе их краткие биографические данные, доля их участия в уставном капитале акционерного общества и доля принадлежащих им обыкновенных акций акционерного общества, а в случае если в течение отчетного года имели место совершенные членами совета директоров сделки по приобретению или отчуждению акций акционерного общества – также сведения о таких сделках с указанием по каждой сделке даты ее совершения, содержания сделки, категорий (типа) и количества акций акционерного общества, являвшихся предметом сделки;

10) сведения о лице, занимающем должность (осуществляющем функции) Председателя Правления банка, и членах Правления банка, в том числе их краткие биографические данные, доля их участия в уставном капитале акционерного общества и доля принадлежащих им обыкновенных акций акционерного общества, а в случае если в течение отчетного года имели место совершенные лицом, занимающим должность Председателя Правления банка, и (или) членами Правления банка по приобретению или отчуждению акций акционерного общества, - также сведения о таких сделках с указанием по каждой сделке даты ее совершения, содержания сделки, категории (типа) и количества акций акционерного общества, являвшихся предметом сделки;

11) критерии определения и размер вознаграждения (компенсации расходов) лица, занимающего должность Председателя Правления банка, каждого члена Правления банка и каждого члена совета директоров банка или общий размер вознаграждения (компенсации расходов) всех этих лиц, выплаченного в течение отчетного года;

12) сведения о соблюдении акционерным обществом рекомендаций Кодекса корпоративного управления;

13) иную информацию, предусмотренную уставом акционерного общества или иным внутренним документом акционерного общества.

8.3.2. Если по окончании второго финансового года или каждого последующего финансового года стоимость собственных средств (капитала) банка окажется меньше его уставного капитала, годовой отчет акционерного общества должен включать раздел о состоянии его собственных средств (капитала) банка.

Раздел о состоянии чистых активов акционерного общества должен содержать:

-показатели, характеризующие динамику изменения стоимости собственных средств (капитала) банка и уставного капитала банка за три последних завершённых финансовых года, включая отчетный год;

-результаты анализа причин и факторов, которые, по мнению совета директоров банка, привели к тому, что стоимость собственных средств (капитала) банка оказалась меньше его уставного капитала;

-перечень мер по приведению стоимости собственных средств (капитала) банка в соответствие с величиной его уставного капитала.

8.3.3. Банк обязан опубликовать текст годового отчета на странице в сети Интернет в срок **не позднее 2 дней с даты** составления протокола (даты истечения срока, установленного законодательством Российской Федерации для составления протокола) общего собрания акционеров, на котором принято решение об утверждении годового отчета акционерного общества.

Текст годового отчета акционерного общества должен быть доступен на странице в сети Интернет в течение не менее 3 лет с даты истечения срока, установленного настоящим Положением для его опубликования в сети Интернет, а если он опубликован в сети Интернет после истечения такого срока – с даты его опубликования в сети Интернет.

8.3.4. Банк обязан раскрывать информацию в форме годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности.

Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность банка подписывается Председателем Правления банка и главным бухгалтером или лицом, осуществляющим его функции.

Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность должна быть утверждена общим собранием акционеров.

Достоверность данных, содержащихся в годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности должна быть подтверждена ревизионной комиссией.

Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность акционерного общества должна содержать следующие формы отчетности, и информацию:

-0409806 «Бухгалтерский баланс (публикуемая форма)»

-0409807 «Отчет о финансовых результатах (публикуемая форма)»

-приложения к бухгалтерскому балансу по форме отчетности 0409806 и отчету о финансовых результатах в составе:

0409808 «Отчет об уровне достаточности капитала для покрытия рисков (публикуемая форма)»;

0409810 «Отчет об изменениях в капитале кредитной организации (публикуемая форма)»;

0409813 «Сведения об обязательных нормативах, нормативе финансового рычага и нормативе краткосрочной ликвидности (публикуемая форма)»;

0409814 «Отчет о движении денежных средств (публикуемая форма)»;

Пояснительная информации к годовой (промежуточной) бухгалтерской (финансовой) отчетности.

-аудиторское заключение, подтверждающее достоверность годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности.

8.3.5. Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность акционерного общества раскрывается:

1) путем опубликования ее текста на странице в сети Интернет **не позднее 2 дней** с даты истечения установленного законодательством Российской Федерации срока представления годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности, а в случае если годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность акционерного общества подлежит обязательному аудиту – не позднее 2 дней с даты составления аудиторского заключения;

8.3.6. Банк в срок **не позднее 2 дней с даты составления протокола годового общего собрания акционеров**, на котором был рассмотрен вопрос об утверждении годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности, обязано опубликовать на странице в сети Интернет сообщение об утверждении (не утверждении) годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности акционерного общества. В случае если годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность акционерного общества не была утверждена на годовом общем собрании акционеров, акционерное общество обязано указать причины, послужившие основанием для этого. Текст указанного сообщения должен быть доступен на странице в сети Интернет **в течение не менее 3 лет** с даты истечения срока, установленного настоящим Положением для опубликования текста годовой бухгалтерской отчетности в сети Интернет, а если текст годовой бухгалтерской отчетности опубликован в сети Интернет после истечения такого срока – с даты его опубликования в сети Интернет.

Текст годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности акционерного общества должен быть доступен на странице в сети Интернет **в течение не менее 3 лет с даты** истечения срока, установленного настоящим Положением для его опубликования в сети Интернет, а если он опубликован в сети Интернет после истечения такого срока – с даты его опубликования в сети Интернет.

8.3.7. Раскрытие годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности не освобождает акционерные общества от обязанности публиковать годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации о бухгалтерском учете.

8.4. Раскрытие информации о содержании уставов и внутренних документов банка, регулирующих деятельность его органов.

8.4.1. Банк обязан раскрывать информацию о содержании своих уставов со всеми внесенными в них изменениями и (или) дополнениями.

В случае внесения изменений и (или) дополнений в устав (принятия устава акционерного общества в новой редакции) текст устава с внесенными изменениями и (или) дополнениями (текст новой редакции устава) должен быть опубликован акционерным обществом на странице в сети **Интернет не позднее 2 дней** с даты получения акционерным обществом письменного уведомления (свидетельства) уполномоченного государственного органа о государственной регистрации таких изменений и (или) дополнений (государственной регистрации новой редакции устава), а если в установленных федеральным [законом](#) случаях изменения и (или) дополнения в устав акционерного общества приобретают силу для третьих лиц с момента уведомления уполномоченного государственного органа – не позднее 2 дней с даты такого уведомления.

8.4.2. Текст устава акционерного общества со всеми внесенными в него изменениями и (или) дополнениями должен быть доступен на странице в сети Интернет:

1) для акционерного общества, которое обязано раскрывать информацию в соответствии с [пунктом 1 статьи 92](#) Федерального закона "Об акционерных обществах", - с даты, в которую указанное акционерное общество узнало или должно было узнать о своей государственной регистрации;

В случае принятия новой редакции устава акционерного общества текст старой редакции устава должен быть доступен на странице в сети Интернет в течение **не менее 3 месяцев** с даты опубликования в сети Интернет новой редакции устава акционерного общества.

8.5. Раскрытие информации об аффилированных лицах акционерного общества

8.5.1. Банк обязан раскрывать информацию об аффилированных лицах в форме списка аффилированных лиц.

8.5.2. Список аффилированных лиц акционерного общества должен быть составлен по форме согласно [приложению N 4](#) к Положению о раскрытии информации эмитентами эмиссионных ценных бумаг.

Список аффилированных лиц акционерного общества должен содержать сведения, которые известны или должны быть известны этому акционерному обществу.

8.5.3. Банк обязан опубликовать на странице в сети Интернет текст списка аффилированных лиц, составленного на дату окончания отчетного квартала, не ранее даты окончания отчетного квартала и не позднее 2 рабочих дней с даты окончания отчетного квартала, а тексты изменений, произошедших в списке аффилированных лиц, - не позднее 2 рабочих дней с даты внесения соответствующих изменений в этот список.

8.5.4. Текст списка аффилированных лиц банка должен быть доступен на странице в сети Интернет **в течение не менее 3 лет с даты истечения срока**, установленного для его опубликования в сети Интернет, а если он опубликован в сети Интернет после истечения такого срока – с даты его опубликования в сети Интернет.

Текст изменений, произошедших в списке аффилированных лиц банка, должен быть доступен на странице в сети Интернет **в течение не менее 3 месяцев с даты истечения срока**, установленного нормативными документами Банка России для его опубликования в сети Интернет, а если он опубликован в сети Интернет после истечения такого срока, - с даты его опубликования в сети Интернет.

8.6. Раскрытие информации о содержании решения о выпуске (дополнительном выпуске) ценных бумаг акционерного общества

8.6.1. Банк обязан раскрывать информацию о содержании каждого зарегистрированного решения о выпуске (дополнительном выпуске) ценных бумаг, которые не являются погашенными (находятся в процессе размещения или в обращении).

8.6.2. Информация о содержании каждого зарегистрированного решения о выпуске (дополнительном выпуске) ценных бумаг раскрывается акционерным обществом путем опубликования текста зарегистрированного решения о выпуске (дополнительном выпуске) ценных бумаг (текста зарегистрированных изменений, внесенных в зарегистрированное решение о выпуске (дополнительном выпуске) ценных бумаг) на странице в сети Интернет.

8.6.3. Банк обязан опубликовать текст зарегистрированного решения о выпуске (дополнительном выпуске) ценных бумаг на странице в сети Интернет **в срок не более 2**

дней с даты опубликования информации о государственной регистрации выпуска (дополнительного выпуска) ценных бумаг акционерного общества на странице регистрирующего органа в сети Интернет или получения акционерным обществом письменного уведомления регистрирующего органа о государственной регистрации выпуска (дополнительного выпуска) ценных бумаг посредством почтовой, факсимильной, электронной связи, вручения под роспись в зависимости от того, какая из указанных дат наступит раньше. При опубликовании текста решения о выпуске (дополнительном выпуске) ценных бумаг на странице в сети Интернет должны быть указаны государственный регистрационный номер выпуска (дополнительного выпуска) ценных бумаг, дата его государственной регистрации и наименование регистрирующего органа, осуществившего государственную регистрацию выпуска (дополнительного выпуска) ценных бумаг.

8.7. Раскрытие акционерным обществом дополнительных сведений

8.7.1. Акционерное общество обязано раскрывать сообщения о следующих дополнительных сведениях:

- 1) о приобретении акционерным обществом более 20 процентов голосующих акций другого акционерного общества;
- 2) о раскрытии акционерным обществом на странице в сети Интернет годового отчета, годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности, списка аффилированных лиц;
- 3) об изменении адреса страницы в сети Интернет, используемой акционерным обществом для раскрытия информации;
- 4) о проведении общего собрания акционеров акционерного общества.

8.7.2. В сообщении о раскрытии акционерным обществом на странице в сети Интернет годового отчета, годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности, списка аффилированных лиц указываются:

-вид документа, текст которого опубликован акционерным обществом на странице в сети Интернет (годовой отчет, годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность, список аффилированных лиц), и отчетный период (отчетная дата), за который (на которую) он составлен;

-дата опубликования акционерным обществом текста документа на странице в сети Интернет.

Моментом наступления указанного события является дата опубликования акционерным обществом на странице в сети Интернет текста годового отчета, годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности и (или) списка аффилированных лиц.

8.7.3. В сообщении об изменении адреса страницы в сети Интернет, используемой акционерным обществом для раскрытия информации, указываются:

-адрес страницы в сети Интернет, ранее использовавшейся акционерным обществом для опубликования информации;

-адрес страницы в сети Интернет, используемой акционерным обществом для опубликования информации;

-дата, с которой акционерное общество обеспечивает доступ к информации, опубликованной на странице в сети Интернет по измененному адресу.

Моментом наступления указанного события является дата начала предоставления доступа к информации, опубликованной акционерным обществом на странице в сети Интернет по измененному адресу.

8.7.4. В сообщении о проведении общего собрания акционеров акционерного общества (после принятия решения Совета директоров) указываются:

- форма проведения общего собрания акционеров (собрание или заочное голосование);

-дата, место, время проведения общего собрания акционеров, почтовый адрес, по которому могут, а в случаях, предусмотренных Федеральным [законом](#) «Об акционерных обществах», - должны направляться заполненные бюллетени для голосования;

-время начала регистрации лиц, принимающих участие в общем собрании акционеров (в случае проведения общего собрания акционеров в форме собрания);

-дата окончания приема бюллетеней для голосования (в случае проведения общего собрания акционеров в форме заочного голосования);

-дата составления списка лиц, имеющих право на участие в общем собрании акционеров;

-повестка дня общего собрания акционеров;

-порядок ознакомления с информацией (материалами), подлежащей предоставлению при подготовке к проведению общего собрания акционеров, и адрес (адреса), по которому с ней можно ознакомиться.

Моментом наступления указанного события является **дата составления протокола** заседания совета директоров акционерного общества, на котором принято решение о проведении общего собрания акционеров акционерного общества.

8.7.5. Раскрытие дополнительных сведений, предусмотренных [пунктом 8.7.1](#), должно осуществляться акционерным обществом путем опубликования сообщения об указанных сведениях в следующие сроки с момента наступления соответствующего события:

в ленте новостей – не позднее 1 дня;

на странице в сети Интернет – не позднее 2 дней.

Текст сообщения о дополнительных сведениях, предусмотренных [пунктом 8.7.1](#), должен быть доступен на странице в сети Интернет в течение **не менее 12 месяцев с даты** истечения срока, установленного для его опубликования в сети Интернет, а если он опубликован в сети Интернет после истечения такого срока – с даты его опубликования в сети Интернет.

Глава 11. УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОРПОРАТИВНЫХ КОНФЛИКТОВ

Осуществление Банком предпринимательской деятельности, успешное решение задач и достижение целей, поставленных перед ним при его учреждении, возможны лишь при наличии в нем условий для предупреждения и урегулирования корпоративных конфликтов – конфликтов между органами Банка и его акционерами, а также между акционерами, если такой конфликт затрагивает интересы Банка.

Предупреждение и урегулирование корпоративных конфликтов в Банке в равной мере позволяет обеспечить соблюдение и охрану прав акционеров и защитить имущественные интересы и деловую репутацию Банка. Как предупреждению, так и урегулированию корпоративных конфликтов способствует точное и безусловное соблюдение Банком законодательства, а также его добросовестное и разумное поведение во взаимоотношениях с акционерами.

Поскольку законодательство не устанавливает требований об обязательном соблюдении каких-либо досудебных процедур в целях урегулирования корпоративных конфликтов, применение этих процедур в значительной степени является добровольной инициативой Банка и связано со стремлением Банка всеми разумными средствами способствовать урегулированию возникающих корпоративных конфликтов.

Нижеуказанные положения о досудебном урегулировании корпоративных конфликтов не препятствуют лицам, чьи права нарушены, обращаться в судебные органы.

1. Общие положения

1.1. Эффективность работы по предупреждению и урегулированию корпоративных конфликтов предполагает максимально полное и скорейшее выявление таких конфликтов, если они возникли или могут возникнуть в Банке, и четкую координацию действий всех органов Банка .

1.1.1. Любое разногласие или спор между органом Банка и его акционером, которые возникли в связи с участием акционера в Банке (в том числе и по вопросам надлежащего выполнения рекомендаций настоящего Кодекса или внутренних документов Банка, принятых в соответствии с рекомендациями Кодекса), либо разногласие или спор между акционерами, по своей сути представляет собой корпоративный конфликт. Банк принимает меры для выявления таких конфликтов на самых ранних стадиях их развития и обеспечивает внимательное отношение к ним со своей стороны, своих должностных лиц и работников.

1.2. Позиция Банка в корпоративном конфликте основывается на положениях законодательства.

1.2.1. Во многих случаях предупреждению корпоративных конфликтов и их урегулированию в значительной мере способствует своевременное доведение до сведения акционера четкой и обоснованной позиции Банка в конфликте. Кроме того, предоставление Банком акционеру исчерпывающей информации по вопросу, являющемуся предметом конфликта, позволяет предотвратить повторные обращения акционера к Банку с тем же требованием или просьбой и создать условия, обеспечивающие акционеру возможность реализовать и защитить свои права и интересы. С этой целью по обращениям акционеров Банк предоставляет максимально полную информацию по интересующему акционеров вопросу.

В случае отказа Банка удовлетворить просьбу или требование акционера, Банк информирует об этом акционера с обоснованием такого отказа.

1.2.2. В случае если согласие Банка удовлетворить требование акционера, сопряжено с необходимостью совершения акционером каких-либо действий, предусмотренных законодательством, Уставом или иными внутренними документами Банка, акционеру исчерпывающим образом указываются такие условия, а также сообщается необходимая для их выполнения информация (например, размер платы за изготовление копий запрошенных акционером документов или банковские реквизиты Банка).

В случаях, когда между акционером и Банком нет спора по существу их обязательств, но возникли разногласия о порядке, способе, сроках и иных условиях их выполнения, Банк предлагает акционеру урегулировать возникшие разногласия, и информирует акционера об условиях, на которых Банк намерен удовлетворить требование акционера.

1.2.3. Задачей органов управления Банка в процессе урегулирования корпоративного конфликта является поиск такого решения, которое, являясь законным и обоснованным, отвечало бы интересам Банка. Работа по урегулированию конфликта проводится при непосредственном участии акционера путем прямых переговоров или переписки с ним.

В случае необходимости между Банком и акционером может быть подписано соглашение об урегулировании корпоративного конфликта. Согласованное с акционером решение об урегулировании корпоративного конфликта может быть также принято и оформлено соответствующим органом Банка в таком порядке, в каком этот орган принимает другие свои решения.

Органы управления Банка в соответствии со своей компетенцией содействуют исполнению соглашений, подписанных от имени Банка с акционерами, а также реализуют свои решения об урегулировании корпоративного конфликта или организуют реализацию решения.

2. Участие Банка в урегулировании корпоративных конфликтов между акционерами

2.1. В случае возникновения корпоративного конфликта между акционерами Банка, способного затронуть интересы самого Банка либо других его акционеров, органы управления Банка рассматривают вопрос о том, затрагивает ли данный спор интересы Банка и будет ли его участие способствовать урегулированию такого спора, а также принимают все необходимые и возможные меры для урегулирования такого конфликта.

2.1.1. В случае возникновения корпоративного конфликта между акционерами Банка, Председатель Правления Банка вправе предложить акционерам услуги Банка в качестве посредника при урегулировании конфликта.

С согласия акционеров, являющихся сторонами в корпоративном конфликте, в качестве посредника при его урегулировании, помимо Председателя Правления Банка, может также выступать Совет директоров Банка.

2.1.2. С согласия акционеров, являющихся сторонами в корпоративном конфликте, органы управления Банка (их члены) могут участвовать в переговорах между акционерами, предоставлять акционерам имеющиеся в их распоряжении и относящиеся к конфликту информацию и документы, разъяснять нормы акционерного законодательства и положения внутренних документов Банка, давать советы и рекомендации акционерам, готовить проекты документов об урегулировании конфликта для их подписания акционерами, от имени Банка в пределах своей компетенции принимать обязательства перед акционерами в той мере, в какой это может способствовать урегулированию конфликта.

Глава 12. ЗАЩИТА ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ БАНКОМ

Данная глава основывается на нормах законодательства Российской Федерации 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 уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Банка;

4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых Банком

Ответственность за мисселинг или навязывание должен нести не только тот, кто непосредственно оказывает финансовую услугу, а такая ответственность должна быть сквозной, вплоть до высших органов управления.

Раздел 1 Правила предоставления информации получателю финансовой услуги

1. Минимальный объем информации, предоставляемой получателю финансовой услуги

В местах оказания финансовых услуг, в том числе на официальном сайте Банк обязан размещать следующую информацию:

1) полное и (при наличии) сокращенное наименование Банка, адрес в пределах места его нахождения, режим работы, контактный телефон, по которому осуществляется связь с Банком, о регистрационном номере записи в Книге государственной регистрации кредитных организаций (КГРКО);

2) о финансовых услугах и дополнительных услугах Банка, в том числе оказываемых за дополнительную плату;

3) об установленном в Банке порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги

намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений;

4) о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче кредита или привлечении денежных средств Банком);

5) о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;

6) о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в Банк, в Автономную некоммерческую организацию «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (далее АНО «СОФТУ»), действующую в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018г №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг») и в Банк России;

7) о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг).

2. Банк обязан предоставить получателю финансовой услуги информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения кредитного договора на предлагаемых Банком условиях, в частности, сообщить о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

1) соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;

2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);

3) вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

Раздел 2. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг

1. Информация, указанная в п.1. Раздела 1 данной главы, доводится Банком до получателей финансовых услуг:

1) на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;

2) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, Банк обязан обеспечить, чтобы предоставляемая получателям финансовых услуг информация и содержание документов были понятны и доступны

получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;

3) в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;

4) в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта.

2. За предоставление информации получателям финансовой услуги по выдаче кредита ответственным подразделением является планово-экономический отдел.

3. За предоставление информации получателям финансовой услуги по привлечению денежных средств по договорам вклада (депозита) от физических лиц ответственным подразделением является операционная касса вне кассового узла.

Раздел 3. Правила взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг

3.1. Общие правила взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг

1. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, Банк обязан предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом Банк не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

2. В деятельности Банка не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

1) передача Банком в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;

2) оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

3) стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора кредита с целью возврата первоначального кредита, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;

3.2. Информация, запрашиваемая Банком у получателя финансовой услуги до заключения кредитного договора:

1. До заключения кредитного договора или принятия получателем финансовой услуги на обслуживание, Банк обязан запросить у получателя финансовой услуги следующую информацию:

1) о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение кредита);

2) о возможности предоставления обеспечения исполнения получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги;

3) о судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком;

4) о наличии в собственности получателя финансовой услуги движимого и (или) недвижимого имущества.

3.3. Осуществление оценки платежеспособности получателя финансовой услуги

1. Банк при рассмотрении заявления получателя финансовой услуги на получение кредита в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности получателя финансовой услуги.

2. Для оценки долговой нагрузки Банк обязан запросить у получателя финансовой услуги, обратившегося в Банк с заявлением на получение кредита, следующую информацию:

1) о текущих денежных обязательствах;

2) о периодичности и суммах платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам;

3) о целях получения кредита получателем финансовой услуги;

4) об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;

5) о факте производства по делу о банкротстве получателя финансовой услуги на дату подачи в Банк заявления на получение кредита получателем финансовой услуги.

3.4. Порядок взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности

1. В случае возникновения по договору кредита просроченной задолженности, Банк с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязан в течение 3 (трех) рабочих дней с даты возникновения просроченной задолженности проинформировать получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с получателем финансовой услуги, согласованных с получателем финансовой услуги в договоре кредита, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

2. Банк обязан с учетом требований законодательства Российской Федерации информировать получателя финансовой услуги по договору кредита о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивать у получателя финансовой услуги информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

3.5. Реструктуризация задолженности

1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору кредита получатель финансовой услуги вправе обратиться в Банк с заявлением о реструктуризации задолженности.

2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору кредита, Банк обязан рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы

3. Банк рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед Банком по кредитному договору в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы кредита:

1) смерть получателя финансовой услуги;

2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;

3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;

4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;

5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;

6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;

7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;

8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;

9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;

10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

4. Указанные в [пункте 3](#) факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято Банком.

5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации Банк принимает решение о реструктуризации задолженности по кредитному договору либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению.

6. В случае принятия Банком решения о реструктуризации задолженности по кредитному договору, в ответе получателю финансовой услуги Банк предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между Банком и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.6. Требования к работникам, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

1. Работник Банка, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь соответствующее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Банка, а также уметь в доступной форме предоставить такую информацию получателю финансовой услуги, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

2. Банк обязан проводить регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

Раздел 4. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

4.1 Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг.

1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Банк руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Банком его обращения.

2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Банке назначен ответственный работник – заместитель главного бухгалтера, по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг.

3. Банк обязан обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, имело право:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников Банка предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к Председателю Правления, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

4. Ответ на обращение подписывается Председателем Правления банка или иным уполномоченным представителем Банка.

5. Потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному в Автономную некоммерческую организацию «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (далее АНО «СОФТУ») после получения ответа Банка либо в случае неполучения ответа по истечении соответствующих сроков рассмотрения заявления потребителя финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг"

Раздел 5. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Банк направляет по адресу, предоставленному ему получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги.

2. Банк обязан отвечать на каждое полученное им обращение.

3. Банк обязан в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах [4](#) и [5](#) данного раздела.

4. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

5. Банк обязан довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Банком;

2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Банка, действия (бездействие) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

6. Банк вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Банка, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

7. Банк обязан рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в [пункте 6](#) настоящей статьи.

8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

9. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Банком в течение 5 лет с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений". Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

Раздел 6. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

1. Банк принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу Банка, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в кредитных договорах и (или) на официальном сайте Банка.

В обязанности лица, ответственного за рассмотрение обращений – заместитель главного бухгалтера включается прием жалоб на действия работников Банка и доведение информации до руководства Банка.

2. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносят в "Журнал регистрации обращений", в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений – заместитель главного бухгалтера (далее - ответственный работник), обязано предоставить полученное обращение Председателю Правления банка, составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты его регистрации в "Журнале регистрации обращений". В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный работник обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, ответственный работник обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из кредитного договора, заключенного с Банком, подлежит рассмотрению в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".

Раздел 7. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа

1. Банк обязан принять решение по полученному им обращению. Если ответственный работник полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Банком по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственный работник полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Банка, направленный в соответствии с [пунктом 1](#) данного раздела, ответственный работник вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

3. В случае невозможности удовлетворить обращение, Банк предлагает лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Банка, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в "Журнале регистрации обращений".

Раздел 8. Перечень лиц/подразделений, ответственных за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг и периодичность их проведения.

Ответственными подразделениями за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг являются Служба внутреннего аудита, Служба управления рисками, Служба внутреннего контроля. Ответственными лицами являются руководители данных подразделений, которые осуществляют в пределах своей компетентности контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов получателей финансовых услуг.

Жалобы потребителей финансовых услуг являются одним из основных инструментов выявления рисков.

Одним из показателей оценки правового риска и риска потери деловой репутации является количество полученных жалоб от получателей финансовых услуг, определенных в Положении по управлению рисками и капиталом.

Для оценки уровня правового риска и риска деловой репутации Банк использует такие параметры как «возрастание (сокращение) количества жалоб к Банку».

Служба внутреннего контроля рассматривает и анализирует жалобы получателей финансовых услуг в целях исключения/минимизации регуляторного риска.

Служба управления рисками анализирует информацию, полученную от структурных подразделений Банка о ставших им известных фактах или признаках проявления правового риска и риска потери деловой репутации, ежемесячно составляет и представляет отчет Правлению банка об уровне и состоянии управления правовым риском и риском деловой репутации, а Совету Директоров банка ежеквартально.

Служба внутреннего аудита осуществляет проверки полноты применения и эффективности методологии оценки банковских рисков и процедур управления банковскими рисками (методик, программ, правил, порядков и процедур совершения банковских операций и сделок, управления банковскими рисками).

Служба внутреннего аудита вправе:

- 1) проводить в отношении Банка проверки надлежащего предоставления информации получателям финансовых услуг;
- 2) требовать предоставления копий ответов на обращения получателей финансовых услуг;
- 3) проводить мероприятия по контролю, в ходе которых осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях проверки соблюдения Банком требований главы 12 при оказании финансовых услуг.

Раздел 9. Порядок вынесения на рассмотрение Совета директоров банка и Правления банка результатов контрольных процедур.

Правление Банка рассматривает предоставленную службой управления рисками информацию о выявленных рисках, разрабатывает и утверждает комплекс мероприятий по минимизации правового риска и риска потери деловой репутации при удовлетворительном значении показателей, или разрабатывает комплекс мероприятий по минимизации правового риска и риска потери деловой репутации при неудовлетворительном значении показателей.

К числу мер по минимизации возникающих рисков могут относиться:

- административные (перераспределение обязанностей, установление сроков устранения выявленных нарушений и лиц, ответственных за устранение недостатков, наложение взысканий или поощрение служащих и др.);

- информационные (расширение доступа к правовой информации, проведение разъясняющих мероприятий по вопросам оптимизации правового риска и риска потери деловой репутации и др.);

-ограничительные (ограничение права проведения сделок, заключения договоров, установление лимитов ответственности, в том числе программным путем и др.).

Председатель Правления Банка доводит до сведения Совета директоров Банка разработанный Правлением Банка комплекс мероприятий по минимизации правового риска и риска деловой репутации при неудовлетворительном значении показателей, используемых для оценки уровня данных рисков, для его рассмотрения и утверждения.

Совет директоров рассматривает и утверждает комплекс мероприятий по минимизации правового риска и риска потери деловой репутации при неудовлетворительном значении показателей, используемых для оценки уровня правового риска и риска потери деловой репутации.

Служба внутреннего аудита отчитывается об уровне правового риска и риска деловой репутации перед Советом директоров Банка не реже, чем раз в полгода. В случае возникновения серьезной угрозы банку вследствие повышения правового риска и риска потери деловой репутации признания данных рисков неудовлетворительными Служба внутреннего аудита доводит соответствующую информацию до сведения Председателя Правления и Совета директоров Банка незамедлительно.

Раздел 10. Применяемые меры по отношению к лицам (как из состава руководства, так и сотрудников структурных подразделений), допустившим нарушение внутренних правил и процедур Банка при реализации финансовых услуг потребителям.

К лицам (как из состава руководства, так и сотрудников структурных подразделений), допустившим нарушение внутренних правил и процедур Банка при реализации финансовых услуг потребителям применяются меры материального и дисциплинарного взысканий.

Чтобы ориентировать работников на повышение качества продаж финансовых услуг Банк использует политику материального вознаграждения.

В перечень нарушений и упущений, учитываемых при определении размера ежеквартальной нефиксированной части оплаты труда, установленный внутренним документом Положение о системе оплаты труда, включаются такие показатели как:

- поступление на работника обоснованных жалоб.

- невыполнение или ненадлежащее выполнение должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором или должностными инструкциями.

Раздел 11. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров

1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по кредитному договору, Банк доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре кредита, по выбору Банка претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

2. В претензии, направляемой Банком, должна быть указана следующая информация:

- 1) наименование Банка и сведения, достаточные для ее идентификации;
 - 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
 - 3) способ(ы) оплаты задолженности;
 - 4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
 - 5) способы внесудебного разрешения спора.
3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Банком получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, Банк вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

Глава 13. ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Не реже одного раза в год Председатель Совета директоров готовит Отчет о состоянии корпоративного управления в Банке, который должен быть рассмотрен на заседании Совета директоров банка.

Результаты такой оценки отражаются в протоколе заседания Совета директоров и оформляются в виде приложения к протоколу заседания Совета Директоров, в котором отражаются выявленные недостатки корпоративного управления, а также планируемые меры по устранению этих недостатков с указанием конкретных сроков и лиц, ответственных за выполнение необходимых действий.

Глава 14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

14.1. Настоящий Кодекс вступает в силу с даты утверждения Советом директоров банка.

14.2. Со дня вступления в силу настоящего Кодекса признать утратившими силу «Корпоративный кодекс в ОАО КБ «ВАКОБАНК», утвержденный Советом директоров Банка, протокол №5/2014 от 30 января 2014г.