

УТВЕРЖДЕНО  
решением Правления  
«Банка Заречье»  
(Акционерного общества)  
протокол № 8/2021  
от «25» февраля 2021 г.)



Председатель Правления

  
/Бутов А.С.

**Положение  
о порядке взаимодействия с потребителями финансовых услуг, оказываемых  
«Банком Заречье» (АО).**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке взаимодействия с потребителями финансовых услуг, оказываемых «Банком Заречье» (АО) (далее по тексту – «Положение»), является локальным нормативным актом «Банка Заречье» (Акционерного общества) (далее по тексту – «Банк»).

1.2. Положение определяет основные положения по защите прав и интересов потребителей финансовых услуг, которыми должны руководствоваться сотрудники Банка при обслуживании Клиентов в рамках осуществления банковской деятельности.

1.3. Положение применяется в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, обратившихся в Банк;
- предупреждения недобросовестного поведения сотрудников Банка с потребителями финансовых услуг;
- повышения уровня финансовой грамотности и информированности потребителей финансовых услуг о деятельности Банка и оказываемых Банком услугах;
- повышения качества финансовых услуг, оказываемых Банком;
- создание благоприятных условий для осуществления как внутреннего, так и внешнего контроля за оказываемыми Банком финансовыми услугами.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие определения:

**Клиент** – физическое лицо, заключившее Договор с Банком;

**Договор** – любой договор, заключаемый Банком с физическими лицами, кроме общехозяйственных договоров;

**Сайт** – официальный сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.zarech.ru](http://www.zarech.ru);

**Жалоба** – обращение Клиента в Банк с требованием (просьбой) о восстановлении или защите его прав и интересов, нарушенных Банком;

**Место оказания услуг** – Сайт или место нахождения Банка или его филиала, ВСП Филиала, в котором осуществляется заключение Договора с Клиентом либо оказывается финансовая услуга потребителю финансовых услуг, прием документов, связанных с оказанием финансовых услуг;

**Обращение** – направленные Клиентом в письменной форме (на бумажном носителе или через сайт) просьба, предложение либо иное обращение по поводу оказания финансовых услуг, но не являющееся, по своему содержанию, жалобой;

**Потребитель (Потребитель финансовых услуг)** - физическое лицо, являющееся стороной Договора, либо лицом, в пользу которого заключен Договор, либо лицом,

которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**Финансовая услуга** - банковская услуга, страховая услуга, услуга на рынке ценных бумаг, услуга по договору лизинга, а также услуга, оказываемая финансовой организацией и связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц.

1.5. Положение подлежит опубликованию на официальном сайте Банка. Во всем ином, что не предусмотрено Положением, Банк при оказании финансовых услуг руководствуется действующим законодательством Российской Федерации и утвержденными в Банке типовыми договорами и условиями предоставления Банком тех или иных услуг.

1.6. Банк при взаимодействии с Потребителями руководствуется следующими принципами:

- разумности и добросовестности;
- приоритета интересов Клиента над собственными интересами, отказа от установления приоритета интересов одного Клиента или группы клиентов перед интересами другого Клиента (других клиентов);
- отказа от злоупотребления своими правами и (или) ущемления интересов Клиентов.

## **2. Порядок предоставления информации Потребителю.**

2.1. В местах оказания финансовых услуг Банк предоставляет Потребителям для ознакомления информацию, указанную в Приложении № 1 к Положению.

2.2. В целях обеспечения надлежащего информирования Потребителей о возможных рисках Банк до заключения Договора информирует Потребителя о возможных рисках инвестирования на финансовом рынке в случае предложения им соответствующих финансовых услуг или финансовых инструментов (включая банковские вклады в сумме свыше 1 400 000 рублей, банковские вклады на предъявителя, ценные бумаги) и доводит в письменной форме до сведения Потребителей информацию о том, что:

- денежные средства по совокупности вкладов и остатков на счетах физических лиц, индивидуальных предпринимателей застрахованы исключительно в пределах суммы 1 400 000 рублей;
- денежные средства по данному продукту не застрахованы в соответствии с Федеральным законом «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» (в случае предложения Банком финансовых инструментов и услуг, на которые не распространяется система обязательного страхования вкладов);
- сам Банк не является поставщиком указанных услуг (в случае предложения Банком услуг сторонних организаций по агентскому договору);
- иную информацию, характеризующую риски, сопутствующие приобретению и (или) владению финансовым инструментом.

2.3. Потребитель информируется Банком, что по его запросу Банк обязан предоставить ему информацию о видах и суммах платежей, порядка их определения и уплаты, которые Потребитель должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги.

2.4. Информация о рисках, связанных с оказанием Банком финансовых услуг, предоставляется Потребителю в форме Уведомления клиента-физического лица при предложении ему финансовых услуг в «Банке Заречье» (АО) (далее по тексту Уведомление), которое является Приложением к Заявлению физического лица об открытии текущего счета, внесении вклада. Уведомление заполняется собственноручно и подписывается Потребителем одновременно с заключением Договора. Банк обеспечивает хранение Уведомления в течение пяти лет с момента закрытия счета Потребителя.

2.5. В случае если в Договоре содержатся ссылки на внутренние документы Банка, Потребителю предоставляется возможность ознакомиться с ними в Месте оказания услуг или на Сайте, в том числе с информацией о внесении изменений в указанные документы.

2.6. Банк предоставляет по запросу Потребителя информацию, связанную с оказанием Финансовых услуг, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, тем же способом, которым был направлен запрос о предоставлении информации в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения запроса.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Банка предоставляется по запросу Потребителя в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Банком такого запроса Потребителя.

2.7. Заверенная копия Договора, а также внутренних документов, ссылка на которые содержится в Договоре, действующих на дату, указанную в запросе Потребителя в пределах действия Договора с Потребителем, предоставляются Банком в срок, не превышающий тридцати календарных дней со дня получения Банком запроса Потребителя, при условии, что запрос Потребителя направлен не позднее пяти лет со дня прекращения действия Договора.

2.8. Копии документов, предоставленных на бумажном носителе должны быть заверены уполномоченным лицом Банка. Плата, взимаемая Банком за предоставление копии, не может превышать затрат на ее изготовление, размер платы указывается в действующих на момент предоставления копий Тарифах Банка.

2.9. Не допускается предоставление информации, которая вводит Потребителя в заблуждение относительно заключаемого с ним Договора, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование предлагаемой Финансовой услуги.

2.10. Вся информация предоставляется Потребителю на русском языке, в доступной форме с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в действующем законодательстве РФ.

2.11. Банк предоставляет всем Потребителям информацию в равном порядке и объеме. Дискриминация Потребителей в праве на получение информации не допускается.

### **3. Порядок взаимодействия Банка с Потребителем.**

3.1. В деятельности Банка не допускается применение недобросовестных практик, в том числе оказание психологического давления на Потребителя с целью склонения к выбору той или иной Финансовой услуги.

3.2. В целях информирования Потребителей:

- в Местах оказания услуг Банк размещает информацию, указанную в приложении № 1 к Положению;

- Банк обеспечивает наличие у сотрудников Банка, лично взаимодействующих с Потребителем, личных карточек с указанием фамилии, имени и должности сотрудника Банка. Личная карточка может быть прикреплена к одежде сотрудника либо размещена на его рабочем столе. Вне зависимости от места размещения личной карточки ее содержание должно быть хорошо видно Потребителю.

3.3. Лицами, ответственными за размещение и обновление информации, указанной в п. 3.2. Положения, являются:

- в Головном Банке – начальник отдела клиентских отношений
- в Филиале и его ВСП – главные бухгалтеры подразделений

Контроль и своевременное доведение информации до лиц, ответственных за размещение и обновление информации, указанной в п. 3.2. Положения, полнотой и актуальностью указанной информации осуществляет начальник СВК.

3.4. В Местах оказания услуг Банк обеспечивает прием документов от Потребителей в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Банка. Не

допускается требование от Потребителей документов, не указанных во внутренних документах Банка. В случае предоставления Потребителем не полного комплекта документов, сотрудник Банка обязан в вежливой и доступной форме объяснить Потребителю о невозможности оказания Финансовой услуги без предоставления полного комплекта документов и предложить Потребителю предоставить недостающие документы, указав их перечень. По требованию Потребителя перечень необходимых документов должен быть выдан ему в бумажном виде.

3.5. Внутренними документами Банка определены лица из числа сотрудников Банка, ответственные за прием документов и непосредственное взаимодействие с Потребителями (далее по тексту уполномоченные сотрудники).

3.6. В целях защиты прав Потребителей в Банке действует Политика «Банка Заречье» (Акционерного общества) по управлению конфликтом интересов, направленная на предотвращение, выявление и урегулирование конфликтов интересов, в том числе потенциальных, минимизации и (или) ликвидации его последствий при осуществлении деятельности Банка.

3.7. Основным принципом разъяснения Потребителю условий Финансовых услуг, в том числе Договоров является добросовестность, полнота и достоверность.

Разъяснения даются Потребителю безвозмездно в той форме, в которой Потребитель обратился в Банк за разъяснениями: в устной форме, если он непосредственно обратился к сотруднику в Месте оказания услуг или по телефону, в письменной форме при письменном обращении либо в виде электронного письма при обращении по электронной почте или через Сайт.

Разъяснения даются при устном обращении или по телефону – сразу после обращения Потребителя, в рабочее время соответствующего подразделения Банка. В случае если сотрудник Банка не может сразу предоставить разъяснения Потребителю по интересующему его вопросу, сотрудник Банка обязан либо перенаправить Потребителя к специалисту, компетентному предоставить необходимые разъяснения, либо в вежливой форме сообщить Потребителю, что в настоящий момент необходимые разъяснения не могут быть предоставлены и попросить Потребителя оставить номер телефона для последующего информирования Потребителя по интересующему его вопросу.

Срок предоставления разъяснения при письменном обращении Потребителя или в электронном виде не позднее (пяти) рабочих дней с момента поступления обращения.

Все письменные и электронные обращения Потребителей фиксируются канцелярией Банка в Журнале регистрации обращений Потребителей.

3.7. С целью контроля качества и доступности оказываемых Банком услуг, уполномоченными сотрудниками проводится опрос Клиентов о качестве услуг и полноты информированности Клиента о полученной финансовой услуге или условий Договора. Форма опроса приведена в Приложении № 2 к Положению. Опрос проводится при наличии устного согласия Потребителя на его прохождение.

#### **4. Требования к сотрудникам Банка, осуществляющих взаимодействие с Потребителями**

4.1. Уполномоченные сотрудники обязаны владеть всей информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, связанных с оказанием Финансовых услуг Потребителям. Банк проводит мероприятия по обучению уполномоченных сотрудников.

4.2. Банк, в целях улучшения взаимодействия с Потребителями, проводит регулярное обучение уполномоченных сотрудников. Обучение направлено на получение уполномоченными сотрудниками знаний, необходимых им для выполнения их должностных обязанностей и плодотворного взаимодействия с Потребителями.

Обучение проводится как внутреннее, сотрудниками Банка, так и с привлечением обучающих организаций, внешнее обучение.

#### 4.3. Периодичность и сроки обучения уполномоченных сотрудников.

4.3.1. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с законодательством РФ и внутренними документами Банка в области защиты прав Потребителей, порядка оказания Финансовых услуг проводятся при приеме на работу или при переводе, в том числе временном, на должность, связанную с непосредственным взаимодействием с Потребителями.

4.3.2. Внеплановый инструктаж проводится в случаях:

- внесения изменений в законодательство РФ и (или) внутренние документы Банка, касающиеся порядка оказания Финансовых услуг, защиты прав Потребителей в срок не позднее десяти рабочих дней с момента вступления в силу соответствующего документа;
- поступления жалобы от Потребителя на действия уполномоченного сотрудника.

4.3.3. Плановый инструктаж проводится не реже одного раза в год.

4.4. Все виды внутреннего инструктажа проводит начальник подразделения, в котором работает уполномоченный сотрудник.

### 5. Рассмотрение обращений и жалоб Потребителей

5.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений или жалоб поступивших от Потребителей (далее для настоящего раздела жалоба). На все жалобы Банк дает ответы по существу жалобы, за исключением следующих случаев:

- в жалобе не указаны идентифицирующие Потребителя сведения (анонимные);
- жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес сотрудников Банка, членов их семьи, имущества Банка;
- текст письменной жалобы не поддается прочтению;
- в жалобе содержится вопрос, на который Потребителю ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученной жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- жалоба содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Банка, о чем Банк уведомляет Потребителя.

5.2. Банк принимает жалобы в Местах оказания услуг, а также почтовым отправлением по адресам Банка или его подразделений, либо по адресу электронной почты [office@zarech.ru](mailto:office@zarech.ru), либо через Сайт. В Местах оказания услуг жалоба принимается сотрудником канцелярии в Головном Банке, в подразделениях Банка главным бухгалтером подразделения. Иным сотрудникам Банка запрещено принимать Жалобы от Потребителей. Информация о порядке подачи Жалобы размещается Банком в Местах оказания услуг.

5.3. В отношении каждой жалобы Банк документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер жалобы;
- в отношении физического лица – фамилию, имя, отчество (при наличии) Потребителя, направившего жалобу;
- сведения о Финансовой услуге или подразделении, или о сотрудниках Банка, в отношении которых поступила жалоба;
- дату и исходящий номер ответа на жалобу.

5.4. Лицом, ответственным за рассмотрение поступивших в Банк жалоб и направления ответа Потребителю, является начальник Службы внутреннего контроля Банка (далее Начальник СВК).

Начальник СВК в рамках рассмотрения жалобы имеет право:

- запрашивать у Потребителя дополнительные сведения, документы, необходимые для всестороннего и объективного рассмотрения жалобы;
- требовать от сотрудников Банка предоставления информации, необходимой для рассмотрения жалобы;

- требовать от сотрудников Банка предоставления письменных объяснений по существу обстоятельств, изложенных в жалобе, а также выявленных в ходе рассмотрения жалобы.

5.5. Решение по полученной жалобе должно быть направлено Потребителю не позднее 30 (тридцати) рабочих дней с момента поступления жалобы в Банк, жалобы имущественного характера соответствующие критериям, указанным в п. 6.1 Положения, рассматриваются в сроки установленные п.6.2 Положения.

5.6. В случае если жалоба удовлетворена, в ответе Потребителю от имени Банка приносятся извинения за действия сотрудников или доставленные неудобства, указываются какие действия предприняты Банком по жалобе для восстановления прав Потребителя и какие действия должен совершить Потребитель (при необходимости)

Если жалоба признана необоснованной (не удовлетворена), Потребителю направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.7. Ответ на жалобу направляется тем же способом, которым была направлена Жалоба в Банк. В случае если в Договоре иной способ направления ответа на обращения Клиента, ответ по жалобе направляется способом, указанным в Договоре.

5.8. Помимо направления жалобы или обращения Потребитель может оставить свою жалобу, предложение и т.п. в Книге жалоб и предложений (далее по тексту Книга). В каждом отделении Банка, в том числе в головном офисе, ведется одна Книга, постоянным местом нахождения Книги является зона кассового обслуживания физических и юридических лиц подразделения Банка. Книга должна быть пронумерована и прошита. На обложке Книги должно быть указано наименование подразделения Банка, в котором находится Книга, дата начала и окончания ведения Книги.

В головном офисе Банка Начальник СВК с периодичностью раз в неделю проверяет Книгу на предмет наличия новых записей от Потребителей, в иных подразделениях Банка Руководитель подразделения Банка, в котором находится Книга, с периодичностью раз в неделю проверяет Книгу на предмет наличия новых записей от Потребителей. В случае выявления новых записей руководитель подразделения информирует посредством корпоративной электронной почты начальника СВК о данном обстоятельстве. После получения сообщений начальник СВК действует в порядке, установленном пунктами 5.4-5.7 Положения.

После завершения установленных Положением процедур руководителем подразделения в Книге производится запись о принятых мерах по жалобе (обращению).

5.9. Жалобы, документы, связанные с рассмотрением жалобы, ответы на жалобы хранятся Банком в течение трех лет с даты направления ответа на жалобу. Если жалоба не рассматривалась Банком по основаниям, указанным в пункте 5.1. Положения, срок хранения начинается от даты поступления в Банк жалобы. Книги хранятся в течение трех лет с момента прекращения ведения Книги.

## **6. Порядок досудебного разрешения имущественных споров с участием уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг**

6.1. По спорам имущественного характера, размер требований Потребителя о взыскании денежных сумм по которым не превышает 500 000 (пятьсот тысяч) рублей и со дня, когда Потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет, до обращения в суд Потребитель обязан обратиться с заявлением (далее по тексту Обращение) к финансовому уполномоченному в порядке, установленном Федеральным закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее Закон № 123-ФЗ).

6.2. До направления финансовому уполномоченному Обращения Потребитель должен направить в Банк заявление в письменной или электронной форме. Банк обязан рассмотреть заявление Потребителя и направить ему мотивированный ответ об

удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления Потребителя в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме в порядке, установленном Законом 123-ФЗ, и если со дня нарушения прав Потребителя прошло не более ста восьмидесяти дней;

2) в течение тридцати дней со дня получения заявления Потребителя в иных случаях.

6.3. Ответ на заявление Потребителя направляется по адресу электронной почты Потребителя, а при его отсутствии по почтовому адресу.

6.4. Если к Обращению Потребителя не прилагается ответ Банка на заявление Потребителя, Банк по запросу финансового уполномоченного предоставляет финансовому уполномоченному указанное решение в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса финансового уполномоченного.

6.5. Банк по запросу финансового уполномоченного предоставляет ему разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения, в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса финансового уполномоченного.

6.6. По результатам рассмотрения Обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении. Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении десяти рабочих дней после даты его подписания финансовым уполномоченным.

6.7. В случае несогласия со вступившим в силу решением финансового уполномоченного Потребитель вправе в течение тридцати дней после дня вступления в силу указанного решения обратиться в суд и заявить требования к Банку по предмету, содержащемуся в обращении, в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

6.8. В случае несогласия с решением финансового уполномоченного Банк вправе в течение десяти рабочих дней после дня вступления в силу решения финансового уполномоченного обратиться в суд в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

## **7. Порядок контроля за реализацией качества взаимодействия с Потребителями и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении Потребителей.**

7.1. С целью защиты прав Потребителей в Банке осуществляется постоянный контроль за качеством взаимодействия с Потребителями.

7.2. Подразделением ответственным за осуществление контроля, является Служба внутреннего контроля Банка (далее по тексту СВК).

7.3. В рамках осуществления контроля СВК, до введения в действие новых банковских продуктов или изменения порядка оказания действующих, осуществляет их проверку на предмет доступности для понимания Потребителем, полноты информации о финансовой услуге, в том числе анализ планируемых методов реализации внедряемых Банком сложных банковских продуктов в целях недопущения предложения их неквалифицированным инвесторам.

7.4. В целях контроля полноты, доступности информирования Потребителей о финансовых услугах, оказываемых Банком, СВК на постоянной основе осуществляет:

- контроль доведения до сведения Потребителей информации о внедрении новых банковских продуктов, услуг (размещение на Сайте, разработка необходимой печатной продукции);

- проверка наличия в Местах оказания услуг консультационно-информационного материала по текущим банковским продуктам, по страхованию вкладов, контактов,

ссылок на сайты Банка России и Агентства по страхованию вкладов, а также другой информации, наличие которой требуется законодательством;

- периодическая контрольная оценка внешнего вида помещений для работы с Потребителями, рабочих мест сотрудников по работе с Потребителями, внешнего вида сотрудников, отсутствия очередей, соблюдения правил корпоративного поведения в общении с клиентами Банка (наблюдение со стороны);
- оценка качества работы сотрудников Банка на основе опросов Потребителей, анализ показателей опроса и их динамики.

7.5. С целью контроля качества и оценки взаимодействия с Потребителями и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов, СВК изучает результаты опросов Потребителей проводимых в соответствии с пунктом 3.7 Положения, осуществляет контроль поступивших в Банк жалоб и обращений Потребителей, записей в Книгах.

7.6. По результатам проведенного контроля порядка взаимодействия с Потребителями и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов, СВК ежеквартально представляет Правлению Банка и Совету директоров Банка отчет результаты контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с Потребителями и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении Потребителей.

7.7. В случае выявления в ходе контроля порядка взаимодействий с Потребителем фактов нарушения со стороны сотрудников Банка в том числе руководителей подразделений Банка, норм действующего законодательства РФ, внутренних документов Банка в части сокрытия от Потребителей достоверной и полной информации, навязывания дополнительных услуг, нарушений норма корпоративной этики начальник СВК направляет Председателю Правления Банка докладную записку о выявленных нарушениях для принятия в отношении виновных сотрудников мер дисциплинарного взыскания.

## **8. Ответственность сотрудников Банка**

8.1. Порядок взаимодействия с Потребителями, установленный Положением, является обязательным для всех сотрудников Банка в равной степени и подлежит неукоснительному соблюдению. Каждый сотрудник Банка несет ответственность за строгое выполнение принципов взаимодействия с Потребителями. Нарушение Положения влечет дисциплинарную ответственность виновного лица.

## **9. Заключительные положения**

9.1. Настоящее положение, а также все изменения и дополнения к нему утверждаются Правлением Банка.

9.2. Положение должно быть доведено до сведения всех сотрудников Банка под подпись.

9.3. В случае, если отдельные нормы Положения вступят в противоречие с законодательством РФ и/или внутренними документами Банка в связи с их изменением, указанные нормы Положения утрачивают силу и подлежат приведению в соответствие с законодательством РФ и/или внутренними документами Банка.



К Положению о порядке взаимодействия  
с потребителями финансовых услуг оказываемых  
«Банком Заречье» (АО).

Информация, предоставляемая Потребителям финансовых услуг в «Банке Заречье»  
(АО)

Полное наименование	
Сокращенное наименование	
Наименование на английском языке	
Местонахождение Банка	
Почтовый адрес Банка	
Местонахождения подразделения Банка, в котором размещена информация	
Генеральная лицензия на осуществление банковской деятельности	
Часы работы	
Контактные телефоны	
Электронная почта	
Сайт Банка	
ОГРН	
ИНН/КПП	
Информация о привлечении Банком к оказанию финансовых услуг третьих лиц на основании договоров или доверенности	Привлечение отсутствует
Надзор за деятельностью Банком осуществляет	Центральный Банк Российской Федерации Адрес Официальный сайт
Порядок обращения о нарушении Банком законодательства РФ, а также охраняемых законом прав и интересов физических и юридических лиц	Через интернет приемную Банка России
Способы и адреса направлений обращений в Банк	Банк принимает письменные и устные обращения (жалобы) по указанным адресам Адрес Телефон E-mail <a href="http://www.zarech.ru">www.zarech.ru</a>
Информация о способах и адресах направления обращений (жалоб) в Центральный банк РФ	Интернет-приемная на сайте Центрального Банка Телефон: 8 800 300 30 00 бесплатно для регионов России 300 бесплатно для абонентов сотовых операторов
Информация о порядке разъяснения в Банке условий договоров и иных документов в	

отношении финансовой услуги которую Потребитель намерен получить в Банке	
Уведомление о рисках	
Информация о способах и адресах направления обращений финансовому уполномоченному	
Информация об услугах, оказываемых за дополнительную плату.	Согласно тарифам размещенным на Сайте Банка и Местах оказания услуг.

К Положению о порядке взаимодействия  
с потребителями финансовых услуг оказываемых  
«Банком Заречье» (АО).

Анкета  
для опроса потребителей услуг о качестве оказания услуг Банком

1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Банка, размещенной на информационных стендах в помещении и на Сайте Банка?<sup>1</sup>

Да  
Нет

2. Была ли Вам предоставлена исчерпывающая информация по оказанной Банком услуге?

Да  
Нет

3. Вам полностью понятен смысл, содержание и последствия заключения договора?

Да  
Нет

При желании укажите Ваше ФИО либо поставьте прочерк

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

<sup>1</sup> Выбрать нужный вариант, ненужный зачеркнуть