

ПРОГРАММА КОМПЛАЕНСА ОТП BANK В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Руководство Банка привержено соблюдению правил защиты прав потребителей и обеспечению защиты интересов клиентов. Под соблюдением правил защиты прав потребителей мы понимаем соответствие общим принципам защиты прав потребителей, требованиям законодательства, надзорным регуляторным ожиданиям, а также релевантным решениям органов по защите прав потребителей.

Банк применяет единые принципы защиты прав потребителей во всех сферах своей деятельности и учитывает изменения в привычках и интересах клиентов. Банк стремится предоставлять своим клиентам всю необходимую информацию о продуктах и услугах, чтобы они могли выбрать для себя наиболее подходящий сервис.

Цель Программы комплаенса в сфере защиты прав потребителей (далее — «Программа комплаенса») заключается в содействии выполнению Банком обязательств, определённых законодательством о защите прав потребителей, решениями органов власти, а также внутренними нормативными документами, в установлении процессуальной основы и предоставлении методической поддержки всем соответствующим подразделениям Банка. Программа комплаенса также направлена на то, чтобы все сотрудники и руководители Банка ясно понимали суть правил защиты прав потребителей, цели комплаенса и их значимость, а также осознавали риски несоблюдения и возможные последствия.

Программа комплаенса предусматривает превентивный контроль (ex-ante) и постоянный мониторинг соблюдения правил защиты прав потребителей. В случае внедрения новых технологий Банк уделяет особое внимание регуляторному соответствию в соответствии с положениями Программы комплаенса.

Соблюдение правил защиты прав потребителей означает не только проведение комплексных проверок, но и интеграцию принципов комплаенса и клиентоориентированного подхода в повседневную деятельность. В результате осознанного применения правил комплаенса повышается эффективность операций, укрепляется доверие клиентов и инвесторов к

Банку, а в конечном итоге увеличивается стоимость компании. Учитывая жёсткую зарегулированность финансового сектора, Банк рассматривает соблюдение требований в сфере защиты прав потребителей и внедрение комплаенс-решений как важный фактор конкурентоспособности.

Удовлетворённость и доверие клиентов всегда были высшим приоритетом Банка, поэтому постоянное соблюдение принципов защиты прав потребителей интегрировано в ежедневную деятельность Банка. Благодаря культуре комплаенса Банк способен предлагать широкий спектр продуктов и услуг и эффективно удовлетворять финансовые потребности своих клиентов.

Программа комплаенса обеспечивает, что все рекламные материалы и коммерческие коммуникации, публикуемые Банком, являются ясными и справедливыми, своевременными и полными, в полной мере информируют клиентов и помогают им принять правильное финансовое решение. Банк не допускает какого-либо поведения со стороны сотрудников, руководителей или деловых партнёров, которое является незаконным или может повлечь применение официальных санкций.