

**УТВЕРЖДЕН**

Приказом Президента-Председателя  
Правления ЦМРБанк (ООО)  
от 31.01.2022 г. № 12

**ПОРЯДОК**

**защиты прав и законных интересов физических  
и юридических лиц – получателей финансовых услуг,  
оказываемых ЦМРБанк (общество с ограниченной ответственностью)**

**г. Москва, 2022г.**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Термины и определения	3
2. Общие положения	4
3. Порядок предоставления информации получателю финансовых услуг	4
4. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг	10
5. Требования к работникам Банка, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг	11
6. Рассмотрение обращений (жалоб) получателей финансовых услуг и формы реализации прав получателей финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров	11
Приложение № 1	13

## 1. Термины и определения

Для целей настоящего Порядка защиты прав и законных интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых ЦМРБанк (общество с ограниченной ответственностью) (далее – Порядок), используются следующие термины и определения:

**Акции, не включенные в котировальные списки** – акции российских эмитентов, допущенные к обращению на организованных торгах, но не включенные в котировальные списки биржи, либо не допущенные к обращению на организованных торгах.

**Банк** – ЦМРБанк (общество с ограниченной ответственностью).

**СРО НФА** – саморегулируемая организации Национальная финансовая ассоциация, членом которой является Банк.

**Финансовая услуга** – исполнение поручения клиента о совершении гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) о заключении договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, либо процедура доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.

**Квалифицированный инвестор** – физическое или юридическое лицо, отвечающее требованиям действующего законодательства и настоящего Порядка, признанное таковым Банком по его заявлению в отношении одного вида или нескольких видов ценных бумаг и иных финансовых инструментов, одного вида или нескольких видов услуг, предназначенных для Квалифицированных инвесторов.

**Клиент** – юридическое или физическое лицо, заключившее с Банком договор брокерского обслуживания и/или договор доверительного управления.

**Получатель финансовых услуг** – клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор брокерского обслуживания и/или договор доверительного управления.

**Профессиональная деятельность на рынке ценных бумаг** – деятельность Банка на рынке ценных бумаг, осуществляемая в соответствии с нормами статей 3–5, 7 и 8 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».

**Место обслуживания получателей финансовых услуг** – место, предназначенное для заключения договоров об обслуживании на финансовых рынках, договоров доверительного управления, приема документов, связанных с оказанием услуг в рамках профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, в том числе офис Банка, сайт Банка.

**Жалоба** – просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Банком.

**Обращение** – направленная получателем финансовых услуг Банку просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

## **2. Общие положения**

- 2.1. Банк осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно.
- 2.2. Банк при исполнении поручений клиента в рамках брокерского обслуживания соблюдает приоритет интересов клиента над собственными интересами.
- 2.3. Банк при осуществлении деятельности по доверительному управлению ценными бумагами соблюдает приоритет интересов клиента над собственными интересами.
- 2.4. Банк не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы клиентов.
- 2.5. Банк при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг не устанавливает приоритет интересов одного клиента или группы клиентов перед интересами другого клиента (других клиентов).

## **3. Порядок предоставления информации получателю финансовых услуг**

- 3.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг Банк предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:
  - о полном и сокращенном фирменном наименовании Банка в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Банка;
  - об адресе Банка, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Банка в сети «Интернет»;
  - о лицензиях на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, включая номер, дату выдачи, срок действия лицензий, информацию об органе, выдавшем лицензию на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (включая информацию о наименовании органа, выдавшего лицензию, о его адресе и номере телефона);
  - о членстве в СРО НФА, с указанием полного наименования СРО НФА, адреса сайта СРО НФА в сети «Интернет» и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг;
  - об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг;
  - о финансовых услугах, оказываемых на основании договора доверительного управления, и дополнительных услугах Банка как управляющего, в том числе оказываемых управляющим за дополнительную плату;
  - о финансовых услугах, оказываемых на основании договора о брокерском обслуживании, и дополнительных услугах Банка как брокера, в том числе оказываемых брокером за дополнительную плату;
  - о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения;
  - о способах и адресах направления обращений (жалоб) в адрес Банка, в адрес СРО НФА, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг;
  - о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора;

- о способах и порядке изменения условий договора, заключенного между клиентом и Банком, в том числе в результате внесения Банком изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре.

3.2. До заключения договора доверительного управления или договора о брокерском обслуживании с получателем финансовых услуг информирует последнего о том, что:

- оказываемые финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов;
- денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления или договору брокерского обслуживания, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

3.3. До заключения договора доверительного управления Банк уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением вышеуказанного договора. Информирование получателя финансовых услуг о рисках осуществляется путем предоставления ему декларации о рисках, содержащей, в том числе следующую информацию:

- о риске возможных убытков, связанных с доверительным управлением ценными бумагами и денежными средствами;
- рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг (в случае наличия соответствующих стратегий доверительного управления);
- о том, что доходность по договорам доверительного управления не определяется доходностью таких договоров, основанной на показателях доходности в прошлом;
- об отсутствии гарантирования получения дохода по договору доверительного управления за исключением случаев, когда доходность определена на момент заключения соответствующего договора;
- об общем характере и (или) источниках потенциального конфликта интересов;
- о том, что денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»;
- о возможной аффилированности Банка с юридическим лицом – эмитентом ценных бумаг, являющихся объектом доверительного управления, в значении, определенном статьей 4 Закона РСФСР от 22.03.1991 № 948-1 «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках».

3.4. До заключения договора брокерского обслуживания Банк уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением вышеуказанного договора. Информирование получателя финансовых услуг о рисках осуществляется путем предоставления ему декларации о рисках, содержащей, в том числе следующую информацию:

- о рисках, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг;
- о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг;
- о рисках, связанных с совершением маржинальных сделок и сделок, приводящих к возникновению непокрытой позиции (если это предусмотрено договором о брокерском обслуживании);
- о рисках, связанных с заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в том числе базисным активом которых являются иностранные ценные бумаги или индексы, рассчитываемые исходя из стоимости таких ценных бумаг (если это предусмотрено договором о брокерском обслуживании);
- об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;

- о том, что денежные средства, переданные Банку в рамках брокерского обслуживания, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»;
- о праве получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовой услуги должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, включая информацию о размере вознаграждения (порядке определения размера вознаграждения) брокера и порядке его уплаты.

3.5. Декларации о рисках предоставляются получателям финансовых услуг в той же форме, в которой с получателем финансовых услуг заключается договор доверительного управления или брокерского обслуживания. Действующие редакции деклараций о рисках доступны любым заинтересованным лицам на сайте Банка.

3.6. В случае принятия решения о признании клиента – физического лица квалифицированным инвестором Банк не позднее одного рабочего дня после дня включения клиента в реестр лиц, признанных квалифицированными инвесторами, информирует клиента о последствиях признания его квалифицированным инвестором путем направления уведомления по форме, установленной Приложением № 1 к настоящему Порядку (далее – уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором).

3.7. Уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором должно содержать следующую информацию:

- о том, что приобретение ценных бумаг и заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в отношении которых клиент признан квалифицированным инвестором, связано с повышенными рисками;
- о праве клиента подать заявление Банку об исключении его из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами, и об утрате в этом случае возможности приобретать ценные бумаги и заключать договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, в отношении которых клиент был признан Банком квалифицированным инвестором;
- о способе и форме направления клиентом Банку заявления об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами.

3.8. Уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором по усмотрению Банка помимо информации, указанной в пункте 3.6 настоящего Порядка, может содержать иную дополнительную информацию, связанную с признанием физического лица квалифицированным инвестором, при условии, что такая дополнительная информация не искажает информацию, представляемую в соответствии с требованиями пункта 3.6 настоящего Порядка. Уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором по усмотрению Банка может быть объединено в один документ с уведомлением о принятии решения о признании лица квалифицированным инвестором.

3.9. Банк направляет уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором способом, установленным внутренним документом Банка «Правила признания клиентов квалифицированными инвесторами в ЦМРБанк (ООО)», содержащим порядок принятия решения о признании лица квалифицированным инвестором, который должен позволять зафиксировать факт, дату и время направления указанного уведомления.

3.10. Банк не менее одного раза в год информирует клиента – физическое лицо, признанное им квалифицированным инвестором, о его праве подать заявление об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами, путем доведения до сведения клиента следующей информации:

- о праве клиента подать заявление Банку об исключении его из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами, и об утрате в этом случае возможности, пользуясь услугами Банка, приобретать ценные бумаги и заключать договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, в отношении которых клиент был признан брокером квалифицированным инвестором;
- о способе и форме направления клиентом Банку заявления об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами.

3.11. Банк доводит до сведения клиента информацию, указанную в пункте 3.10 настоящего Порядка, путем ее размещения на сайте Банка, о порядке принятия решения о признании лица квалифицированным инвестором, который должен позволять зафиксировать факт, дату и время предоставления указанной информации.

3.12. Банк хранит уведомление о последствиях признания физического лица квалифицированным инвестором, а также информацию, подтверждающую факт, дату и время направления клиенту соответствующего уведомления, не менее 3 (трех) лет с даты прекращения договора с клиентом.

3.13. Банк хранит информацию, подтверждающую факт, дату и время доведения до сведения клиента информации, указанной в пункте 3.10 настоящего Порядка, не менее 3 (трех) лет с даты прекращения договора с клиентом. В случаях, когда в соответствии с Федеральным законом от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» условием приобретения физическим лицом, не являющимся квалифицированным инвестором, иностранных ценных бумаг без проведения тестирования является предоставление такому лицу информации о налоговой ставке и порядке уплаты налогов в отношении доходов по указанным иностранным ценным бумагам, предоставлению подлежит следующая информация:

- о размере налоговой ставки и порядке уплаты налогов в отношении дохода по иностранным ценным бумагам, установленных законодательством иностранного государства для физических лиц – налоговых резидентов Российской Федерации, не являющихся гражданами и (или) налоговыми резидентами такого иностранного государства;

- о размере налоговой ставки и порядке уплаты налогов в отношении дохода по иностранным ценным бумагам, установленных законодательством Российской Федерации для физических лиц – налоговых резидентов Российской Федерации;

- о возможности применения зачета суммы налога, уплаченного (удержанного) в иностранном государстве к сумме налога, подлежащему уплате на территории Российской Федерации (в соответствии с применимыми соглашениями об избежании двойного налогообложения) (при наличии);

- о лице, исполняющем в соответствии с законодательством Российской Федерации функции налогового агента в отношении дохода по иностранной ценной бумаге (при наличии налогового агента) и о необходимости самостоятельного расчета и уплаты налога физическим лицом (в случае, если указанная необходимость предусмотрена российским или иностранным законодательством о налогах и сборах), в том числе, о порядке и сроках подачи налоговой декларации (в случае, если указанная необходимость предусмотрена российским или иностранным законодательством о налогах и сборах).

Информация, указанная в пункте 3.13 настоящего Порядка, предоставляется клиентам путем ее размещения на сайте Банка или по усмотрению Банка путем размещения на сайте Банка гиперссылки на сайт организатора торговли или иного лица в сети «Интернет», на котором раскрыта данная информация, либо иным способом, установленным договором с клиентом.

3.14. До момента заключения договора доверительного управления или договора брокерского обслуживания Банк предоставляет получателям финансовых услуг возможность ознакомиться со всем перечнем документов, ссылки на которые находятся в вышеуказанных договорах. В случае внесения изменений в данные внутренние документы новая редакция

документов/изменений в документы размещается для ознакомления получателями финансовых услуг на официальном сайте Банка в сети Интернет.

3.15. Банк обязуется, что любая информация, размещенная на официальном сайте Банка в сети «Интернет», будет круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Банка в сети «Интернет» не доступен для посещения.

3.16. При оказании услуг доверительного управления Банк в случае получения запроса от получателя финансовых услуг предоставляет информацию, связанную с оказанием данной услуги, включая информацию, указанную в пункте 3.1 настоящего Порядка, а также копии документов, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.2.-3.3 настоящего Раздела. При этом информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Банка как управляющего, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Банком такого запроса. Заверенная копия договора доверительного управления, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора доверительного управления, а также отчеты о деятельности управляющего должны быть предоставлены в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного в адрес Банка в любое время, но не позднее 5 (пяти) лет со дня прекращения договора доверительного управления. За предоставление вышеуказанной информации Банк не взимает плату.

3.17. При оказании услуг по брокерскому обслуживанию Банк предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 3.1 настоящего Порядка, а также копии документов, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.2-3.3 настоящего раздела. Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения брокера, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, а также информация, указанная в пунктах 3.10-3.11 настоящего Раздела, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня получения брокером такого запроса. Заверенная копия договора о брокерском обслуживании, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре о брокерском обслуживании, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора о брокерском обслуживании, отчеты о деятельности брокера, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным брокером по поручению такого получателя финансовых услуг, должны быть предоставлены в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного брокеру в любое время, но не позднее 5 (пяти) лет со дня прекращения договора о брокерском обслуживании за предоставление вышеуказанной информации Банк не взимает плату.

3.18. В случае если Банк, выступая в качестве брокера, оказывает услуги по приобретению паев паевых инвестиционных фондов, помимо информации, указанной в пункте 3.1

настоящего раздела, предоставляет получателю финансовых услуг по его запросу следующую информацию:

- инвестиционную декларацию паевого инвестиционного фонда;
- источник получения сведений об изменении расчетной стоимости инвестиционного пая за последние 6 (шесть) месяцев (в случае предоставления такой информации управляющей компанией паевого инвестиционного фонда и (или) нахождения такой информации в свободном доступе);
- размер вознаграждения управляющей компании и общий размер вознаграждения специализированного депозитария, лица, осуществляющего ведение реестра владельцев инвестиционных паев, аудиторской организации, а также оценщика, если инвестиционная декларация паевого инвестиционного фонда предусматривает возможность инвестирования в имущество, оценка которого осуществляется оценщиком;
- о порядке и сроках выплаты денежной компенсации в связи с погашением инвестиционных паев.

В случае если Банк, выступая в качестве брокера, оказывает услуги по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, помимо информации, указанной в пункте 3.1 настоящего Раздела, предоставляет получателю финансовых услуг по его запросу следующую информацию о таких договорах:

- спецификация договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае если базисным активом производного финансового инструмента является другой производный финансовый инструмент, также предоставляется спецификация такого договора, являющегося производным финансовым инструментом);
- сведения о размере суммы денежных средств, которую необходимо уплатить на момент заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом;
- источник получения сведений о колебании цены (значения) базисного актива за последние шесть месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае наличия у брокера информации о таком источнике).

Распространение информации и рекламных материалов в рамках осуществления Банком профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

Банк не осуществляет предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета, заключаемого с ним договора оказания финансовых услуг, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

Информация предоставляется получателю финансовых услуг на русском языке в доступной форме с разъяснением специальных терминов, значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах.

Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению брокера предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации установлено требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык. В случае предоставления информации на бумажном носителе, брокер руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

Банк предоставляет получателям финансовых услуг доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

#### **4. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг**

4.1. При обмене информацией между Банком и клиентом посредством телефонной связи установление личности (аутентификация) клиента осуществляется способами, предусмотренными заключенным договором с клиентом и (или) внутренними документами Банка.

4.2. Банк обеспечивает соблюдение минимальных стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение договоров в рамках профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг:

- размещение в офисах информации, указанной в пункте 3.1, с указанием наименования Банка, адреса данного офиса, дней и часов приема получателей финансовых услуг и времени перерыва;
- наличие у работников, лично взаимодействующих с получателями финансовых услуг, доступных для обозрения получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;
- соблюдение Банком санитарных и технических правил и норм.

4.3. Банк предоставляет получателям финансовых услуг право осуществлять в местах обслуживания фотосъемку, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия представителей Банка с получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

4.4. В местах обслуживания получателей финансовых услуг Банком обеспечен прием документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Банка, в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов. Подразделениями Банка, ответственными за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг являются Отдел ценных бумаг и Отдел депозитарных операций.

4.5. В Банке установлен внутренний перечень мер, направленных на выявление, контроль и противодействие осуществлению профессиональной деятельности на рынке ценных в условиях конфликта интересов, включающий, в том числе, возложение на сотрудников Банка обязанностей по предоставлению контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг информации, связанной с возможностью возникновения конфликта интересов.

4.6. В случае привлечения Банком третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Банка, в целях заключения с получателями финансовых услуг договоров о брокерском обслуживании или договоров доверительного управления, Банк обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований разделов 3 и 4 настоящего Порядка.

4.7. Банк обеспечивает возможность заключения договоров о брокерском обслуживании, а также прохождения тестирования с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора о брокерском обслуживании и иных документов, подписываемых получателем финансовых услуг, а также вариантов вопросов и ответов тестирования, возможность печати документов, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о брокере и финансовых услугах наравне с другими лицами.

## **5. Требования к работникам Банка, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг**

5.1. Все штатные работники Банка, взаимодействующие с получателями финансовых услуг, имеют высшее образование, а также владеют необходимой информацией и должными навыками для выполнения своих должностных обязанностей.

5.2. Банк, в соответствии с внутренними нормативными документами Кодексом профессиональной этики Банка и Кадровой политикой Банка в отношении работников принимает на себя обязательства обеспечивать надлежащие условия и поощрять обучение и самообучение работников всеми доступными методами обучения, в том числе обучение специализированными обучающими центрами, консультантами на договорной основе, в том числе в виде семинаров, лекций, консультаций и т.п. Обучение работников Банка направлено на повышение уровня профессиональных знаний и профессиональной квалификации в связи с изменениями законодательства.

## **6. Рассмотрение обращений (жалоб) получателей финансовых услуг и формы реализации прав получателей финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров**

6.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 6.3 настоящего Порядка.

6.2. Лицом, уполномоченным для рассмотрения поступающих обращений (жалоб), является контролер профессионального участника рынка ценных бумаг.

6.3. Банк отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Банка, а также членов их семей;
- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении

(жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Банка, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

6.4. Банк принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания получателей финансовых услуг. Банк обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

6.5. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Банк фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу), а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);
- тематику обращения (жалобы);
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

6.6. Банк принимает решение и направляет ответ по полученному обращению (жалобе) в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня (его) ее получения.

6.7. Ответ на обращение (жалобу), не требующее дополнительного изучения и проверки, направляется в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения Банком.

6.8. Если жалоба обращение (жалоба) удовлетворено, то в адрес получателя финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Банком и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг.

6.9. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба).

6.10. Банк ежеквартально в срок, не превышающий 30 (тридцати) рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в СРО НФА в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Банку за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).

6.11. В случае поступления от клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением договора о брокерском обслуживании или договора доверительного управления, Банк обязуется обеспечить рассмотрение такой претензии в досудебном порядке, установленном внутренним документом Банка «Регламент рассмотрения жалоб (обращений, заявлений, претензий) юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц в ЦМРБанк (общество с ограниченной ответственностью)».

6.12. В случае заключения между брокером и клиентом соглашения о применении процедуры медиации или наличия в договоре о брокерском обслуживании ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между брокером и получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

**ОФОРМЛЯЕТСЯ НА ФИРМЕННОМ БЛАНКЕ БАНКА**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЯ О ПРИЗНАНИИ КЛИЕНТА  
КВАЛИФИЦИРОВАННЫМ ИНВЕСТОРОМ**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Клиенту: \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. – для физических лиц; Полное наименование – для юридических лиц)

\_\_\_\_\_,  
(данные документа, удостоверяющего личность физического лица / данные о государственной регистрации юридического лица)

\_\_\_\_\_,  
(адрес места жительства (адрес места пребывания) физического лица / место нахождения юридического лица)

Настоящим уведомляем Вас, что, рассмотрев предоставленные Вами заявление о признании квалифицированным инвестором и документы, подтверждающие соответствие требованиям, предъявляемым к квалифицированным инвесторам, ЦМРБанк (общество с ограниченной ответственностью) признал Вас квалифицированным инвестором в отношении следующих видов ценных бумаг, и (или) финансовых инструментов, и (или) видов услуг:

Дата внесения записи о признании Клиента квалифицированным инвестором в Реестр квалифицированных инвесторов «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Уведомление о последствиях признания физического лица  
квалифицированным инвестором**

Настоящим ЦМРБанк (общество с ограниченной ответственностью) уведомляет Вас о последствиях признания Вас квалифицированным инвестором:

1. Признание Вас квалифицированным инвестором предоставляет Вам возможность совершения сделок с ценными бумагами, предназначенными для квалифицированных инвесторов, и заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, предназначенных для квалифицированных инвесторов, в отношении которых Вы были признаны квалифицированным инвестором. Приобретение указанных ценных бумаг и заключение указанных договоров связано с повышенными рисками.
2. Вы вправе подать заявление в ЦМРБанк (общество с ограниченной ответственностью) об исключении Вас из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами. В этом случае Вы лишитесь возможности приобретать ценные бумаги, предназначенные для квалифицированных инвесторов, и заключать договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, предназначенные для квалифицированных инвесторов, в отношении которых Вы были признаны квалифицированным инвестором, пользуясь услугами ЦМРБанк

(общество с ограниченной ответственностью). Вы вправе подать заявление ЦМРБанк (общество с ограниченной ответственностью) об исключении Вас из реестра лиц путем направления Банку заявления об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами

Уполномоченный Сотрудник ЦМРБанк (ООО)

\_\_\_\_\_ /ФИО/  
М.П.