

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Правления
АКБ «Энергобанк» (АО)



И.П. Коннова
Коннова И.П.
Приказ № 404
от « 15 » ноября 2019г.

ПОРЯДОК
защиты прав и интересов физических и юридических лиц -
получателей финансовых услуг, оказываемых АКБ
«Энергобанк» (АО) в качестве брокера

(вступает в действие с «02» декабря 2019г.)

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения	2
2. Правила предоставления Брокером информации получателю финансовых услуг.....	3
3. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг.....	8
4. Требования к работникам Брокера, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.....	9
5. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг.....	11
6. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров.....	12
Приложения	
Приложения № 1. Перечень информации, предоставляемой АКБ «Энергобанк» (АО) получателям брокерских услуг.....	13
Приложения № 2. Уведомление о приеме документов от получателя брокерских услуг.....	20
Приложения № 3. Уведомление о предоставлении неполного комплекта документов получателем брокерских услуг.....	21
Приложения № 4. Отказ в приеме документов от получателя брокерских услуг.....	22
Приложения № 5. Перечень работников АКБ «Энергобанк» (АО), подлежащих обучению по взаимодействию с получателями брокерских услуг	23
Приложения № 6. Личная карточка работника АКБ «Энергобанк» (АО), подлежащего обучению по взаимодействию с получателями брокерских услуг	24
Приложения № 7. Оценка квалификации работника АКБ «Энергобанк» (АО), осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями брокерских услуг...	25
Приложения № 8. Оценка Клиентом квалификации работника АКБ «Энергобанк» (АО), осуществляющего с ним непосредственное взаимодействие	26
Приложение № 9. Уведомление о получении АКБ «Энергобанк» (АО) обращения (жалобы) от получателя брокерских услуг	27
Приложение № 10. Ответ на обращение (жалобу)	28

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера (далее – Порядок) определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми АКБ «Энергобанк» (АО) (далее – Банк, Брокер) в качестве брокера руководствуется в процессе осуществления своей деятельности.

1.2. Порядок разработан на основании Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, утвержденного Комитетом по финансовому надзору (КФНП) Центрального Банка РФ 20.12.2018г. протокол № КФНП-39, (далее – Базовый стандарт).

1.3. Порядок является неотъемлемой частью Регламента предоставления брокерских услуг АКБ «Энергобанк» (АО), действующего у Брокера.

1.4. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

СРО НФА-Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация» - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров, членом которой является Брокер;

Финансовая услуга - исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

Договор об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг / Договор о брокерском обслуживании - возмездный договор, заключаемый между брокером и получателем финансовых услуг, в рамках которого брокер обязуется исполнять поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

Клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с брокером договор об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг/договор о брокерском обслуживании;

Получатель финансовых услуг – клиент (физическое или юридическое лицо), а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг/договор о брокерском обслуживании;

Место обслуживания получателей финансовых услуг - место, предназначенное для заключения договоров о брокерском обслуживании, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Брокера и (или) сайт Брокера в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет), личный кабинет Клиента на таком сайте (при наличии), мобильное приложение Брокера (при наличии);

Официальный сайт Брокера в сети Интернет – www.energobank.ru ;

Информационная торговая система - программно-технические средства, используемые для подачи Брокеру поручений Клиента и обмена иными сообщениями (при наличии);

Жалоба - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Брокером;

Обращение - направленная получателем финансовых услуг Брокеру просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

1.5. Брокер осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно.

1.6. Брокер при исполнении поручений Клиента должен соблюдать приоритет интересов Клиентов над собственными интересами.

1.7. Брокер не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы Клиентов.

1.8. Брокер при осуществлении профессиональной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы Клиентов перед интересами другого Клиента (других Клиентов).

1.9. СРО НФА осуществляет контроль за соблюдением требований Базового стандарта путем проведения проверок, а также иных контрольных мероприятий, в том числе путем создания ситуаций для заключения Договора об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг, без предварительного уведомления Брокера

2. Правила предоставления Брокером информации получателю финансовых услуг

2.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте Брокера в сети "Интернет" (а при наличии - в личном кабинете либо мобильном приложении), Брокер предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании Брокера в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Брокера, а также изображение знака обслуживания (при наличии);

- об адресе Брокера, адресах офисов Брокера (адресах офисов Брокера, в котором осуществляется обслуживание Клиентов), адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Брокера в сети "Интернет";

- о лицензии на осуществление брокерской деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;
- об органе, выдавшем лицензию на осуществление брокерской деятельности (его наименование, адрес и телефоны);
- о членстве Брокера в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации 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 Брокера;
- о финансовых услугах, оказываемых на основании договора о брокерском обслуживании, и дополнительных услугах 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) Брокеру, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Брокера;
- о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии);
- о способах и порядке изменения условий договора о брокерском обслуживании, в том числе в результате внесения Брокером изменений во внутренние документы.

2.2. Перечень информации, предоставляемой АКБ «Энергобанк» (АО) получателям брокерских услуг указан в **Приложении № 1** к настоящему Порядку.

2.3. В случае изменения информации, содержащейся в **Приложении № 1** к настоящему Порядку, ответственный работник Казначейства Банка **незамедлительно** предлагает на утверждение Председателю Правления Банка соответствующие изменения/дополнения в настоящий Порядок.

Ознакомление работников Брокера с изменениями/дополнениями осуществляется в порядке и сроки, установленные п.4. настоящего Порядка.

2.4. Брокер, предлагая финансовые услуги в том же помещении, на том же сайте в сети "Интернет" либо мобильном приложении, где Брокером как кредитной организацией оказываются услуги по открытию банковских счетов и привлечению денежных средств во вклады, Брокер обязан до заключения договора о брокерском обслуживании с получателем финансовых услуг проинформировать (уведомить) его о том, что:

- оказываемые Брокером финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов;
- денежные средства, передаваемые Брокеру по договору об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003г. № 177-ФЗ "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации".

Уведомления, предусмотренные настоящим пунктом, включены в Декларацию о рисках - Приложение № 1 к договору об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг.

2.5. До заключения договора о брокерском обслуживании Брокер уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора о брокерском обслуживании. Информирование получателя финансовых услуг об указанных рисках осуществляется путем предоставления ему деклараций о рисках, содержащих, в том числе следующую информацию:

- о рисках, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг;
- о рисках, связанных с совершением маржинальных сделок и сделок, приводящих к возникновению непокрытой позиции;

- о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг;
- 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;

- о рисках, связанных с использованием программ для электронных вычислительных машин, посредством которых предоставляются индивидуальные инвестиционные рекомендации, включая программы (в том числе программные комплексы), которые позволяют автоматизированным способом преобразовывать предоставленную индивидуальную инвестиционную рекомендацию в поручение брокеру на совершение сделки с ценной бумагой и (или) на заключение договора, являющегося производным финансовым инструментом, предусмотренных такой индивидуальной инвестиционной рекомендацией, без непосредственного участия клиента (далее - программы автоследования), в случае если Брокер является лицом, осуществляющим деятельность по инвестиционному консультированию, и предлагает получателю финансовых услуг при заключении договора о брокерском обслуживании также заключить договор об оказании услуг по инвестиционному консультированию;

- о рисках, связанных с использованием Брокером в своих интересах денежных средств получателя финансовых услуг, находящихся на специальном брокерском счете (специальных брокерских счетах), если это предусмотрено договором о брокерском обслуживании;

- об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;

- о том, что денежные средства, зачисляемые брокером на специальный брокерский счет (счета), или переданные брокеру, являющемуся кредитной организацией, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года N 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;

- о праве получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации, указанной в пунктах 2.8 - 2.10 настоящего Порядка.

Декларации о рисках составляются Брокером и предоставляются получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с получателем финансовых услуг заключается договор о брокерском обслуживании (в том числе на бумажном носителе или в электронной форме).

Действующие редакции деклараций о рисках должны быть доступны любым заинтересованным лицам на сайте Брокера в сети "Интернет" с соблюдением требований, установленных пунктом 2.7 настоящего Порядка.

Брокер обеспечивает хранение в течение 3 (трех) лет документов, подтверждающих предоставление получателю финансовых услуг информации о рисках, указанных в абзацах первом - седьмом настоящего пункта, на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Декларации о рисках, указанных в настоящем пункте, являются Приложением № 1 к договору Брокера об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг.

2.6. Если в договоре о брокерском обслуживании содержится ссылка на внутренние документы Брокера, получателю финансовых услуг при заключении договора о брокерском обслуживании, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы должна быть предоставлена возможность ознакомиться с ними.

2.7. Информация, размещенная на сайте Брокера в сети "Интернет", включая информацию, содержащуюся в декларациях о рисках, должна быть круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за

исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Брокера в сети "Интернет" не доступен для посещения.

Информация должна быть доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

2.8. В случае если Брокер оказывает услуги по приобретению паев паевых инвестиционных фондов, помимо информации, указанной в пункте 2.1 настоящего Порядка, Брокер предоставляет получателю финансовых услуг по его запросу следующую информацию:

- инвестиционная декларация паевого инвестиционного фонда;
- источник получения сведений об изменении расчетной стоимости инвестиционного пая за последние шесть месяцев (в случае предоставления такой информации управляющей компанией паевого инвестиционного фонда и (или) нахождения такой информации в свободном доступе);

- размер вознаграждения управляющей компании и общий размер вознаграждения специализированного депозитария, лица, осуществляющего ведение реестра владельцев инвестиционных паев, аудиторской организации, а также оценщика, если инвестиционная декларация паевого инвестиционного фонда предусматривает возможность инвестирования в имущество, оценка которого осуществляется оценщиком;

- о порядке и сроках выплаты денежной компенсации в связи с погашением инвестиционных паев.

2.9. В случае если Брокер оказывает услуги по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, помимо информации, указанной в пункте 2.1 настоящего Порядка, Брокер 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, необходимо также предоставить спецификацию 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 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае наличия у Брокера информации о таком источнике).

2.10. В случае если Брокер, являющийся лицом, осуществляющим деятельность по инвестиционному консультированию, на основании заключенного с Клиентом договора об оказании услуг по инвестиционному консультированию заключает сделки с использованием программ автоследования, помимо информации, указанной в пункте 2.1 настоящего Порядка, Брокер предоставляет такому Клиенту по его запросу следующую информацию:

- о лице (лицах), на основании информации о сделках которого (которых) составляется индивидуальная инвестиционная рекомендация, преобразуемая в поручение брокеру, характеристиках указанных сделок (в том числе об их предмете и цене), а также об изменении показателей доходности по таким сделкам за последние 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате получения Брокером запроса Клиента;

- о минимальном и максимальном объемах денежных средств Клиента, в отношении которого Брокером может быть предоставлена возможность преобразования предоставленной индивидуальной инвестиционной рекомендации в поручение Брокеру (в случае наличия указания на такие объемы в договоре об оказании услуг по инвестиционному консультированию);

- о соотношении показателей доходности по сделкам, заключенным с использованием программ автоследования, от показателей доходности по сделкам, заключенным Брокером

на основании поручений, поданных указанным клиентом самостоятельно, за период, указанный в запросе Клиента.

2.11. Брокер предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 2.1 настоящего Порядка защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение **5 (пяти) рабочих дней** со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в абзацах втором - четвертом настоящего пункта.

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 2.8 - 2.10 настоящего Порядка, (в случае оказания таких услуг) 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 **10 (десяти) рабочих дней** со дня получения запроса Клиента, направленного Брокеру в любое время, **но не позднее 5 (пяти) лет со дня прекращения договора о брокерском обслуживании**, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

Плата, взимаемая за предоставление документа на бумажном носителе, не должна превышать затрат на изготовление и передачу такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе должны быть заверены уполномоченным лицом Брокера.

Дополнительные требования к предоставлению информации получателю финансовых услуг по решению брокера устанавливаются внутренними документами Брокера.

2.12. Распространение информации Брокером и третьим лицом, действующим по поручению Брокера, от его имени и за его счет, в том числе реклама услуг, должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

2.13. Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора о брокерском обслуживании, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

2.14. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах.

Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в 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.

2.15. Брокер обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не

предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) договором о брокерском обслуживании.

2.16. Брокер 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.

3. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг

3.1. Установление личности (аутентификации) Клиента в случае обмена информацией между Брокером и Клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами (в том числе в случае наличия - в личном кабинете клиента на сайте Брокера в сети "Интернет") или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными договором о брокерском обслуживании и (или) внутренними документами Брокера.

3.2. В случае если договором о брокерском обслуживании предусмотрена подача поручений посредством информационных торговых систем, Брокер хранит в течение 3 (трех) лет имеющуюся у Брокера информацию о сетевых адресах (IP адреса) и идентификаторах устройств Клиентов (MAC адреса), работающих в информационно-телекоммуникационных сетях (средств связи и пользовательского (оконечного) оборудования), с которых осуществляется подключение к программно-техническим средствам, предназначенным для передачи поручений Клиента.

3.3. Брокер обязан обеспечить соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение договоров о брокерском обслуживании:

- размещение в офисах Брокера информации, указанной в пункте 2.1 настоящего Порядка, с указанием наименования Брокера, 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 Брокером санитарных и технических правил и норм.

3.4. Брокер обеспечивает возможность заключения договоров о брокерском обслуживании 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, 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.

3.5. Брокер исключает препятствия к осуществлению получателем финансовых услуг в местах обслуживания получателей финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

3.6. Брокер, осуществляющий консультирование получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору о брокерском обслуживании, должен обеспечить высокое качество такого консультирования.

Критерии оценки качества консультирования Брокером получателей финансовых услуг, а также порядок оценки саморегулируемой организацией такого качества устанавливаются внутренними документами СРО НФА.

3.7. В местах обслуживания получателей финансовых услуг Брокером должен быть обеспечен прием документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Брокера, в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов.

3.8. Подразделениями Брокера, ответственными за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг являются:

- Отдел учета и сопровождения казначейских операций Казначейства;
- Отдел торговых операций с ценными бумагами Казначейства (прием и исполнение поручений на совершение операций с ценными бумагами).

3.9. Брокер обеспечивает:

- фиксацию приема (регистрации) документов от получателя финансовых (брокерских) услуг по форме **Приложения № 2** к настоящему Порядку;
- уведомление получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов по форме **Приложения № 3** к настоящему Порядку;
- предоставление отказа в приеме документов от получателя финансовых услуг с указанием мотивированной причины отказа по форме **Приложения № 4** к настоящему Порядку.

3.10. Брокер устанавливает в своих внутренних документах процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, включающие, в том числе возложение Брокером на своих работников, деятельность которых связана с возможностью возникновения конфликта интересов, следующих ограничений (обязанностей):

- ограничений на совершение сделок и операций с финансовыми инструментами в собственных интересах работника;
- обязанности предоставлять Контролеру и/или иному уполномоченному лицу (подразделению) Брокера информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов.

Регулирование конфликта интересов регламентируется действующим внутренним документом Брокера - Перечнем мер, направленных на предотвращение конфликта интересов в АКБ «Энергобанк» при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

3.11. В случае привлечения Брокером третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Брокера, в целях заключения с получателями финансовых услуг договоров о брокерском обслуживании Брокер обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований п.2 и п.3. настоящего Порядка.

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

4.1. Работник Брокера, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже среднего общего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Брокера.

4.2. Контролер Банка профессионального участника рынка ценных бумаг проводит регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

При этом обучение проводится с учетом следующего:

4.2.1. Перечень работников Брокера, подлежащих обучению, указан в **Приложении № 5** к настоящему Порядку;

4.2.2. **Первичный инструктаж**, включающий ознакомление с внутренними документами Брокера, регламентирующими оказание брокерских услуг, в том числе с настоящим Порядком, проводится:

- при приеме лица на должность (заключении трудового договора), определенную в Приложении № 5 к настоящему Порядку;

- при возложении Председателем Правления временного исполнения должностных обязанностей работника, определенного в Приложении № 5 к настоящему Порядку, на иного работника Брокера, не включенного в перечень работников Банка, определенный в Приложении № 5 к настоящему Порядку.

4.2.3. Срок проведения первичного инструктажа – **до начала исполнения работником Брокера трудовых обязанностей (функций)**, связанных с взаимодействием с получателями брокерских услуг.

4.2.4. **Целевой инструктаж** проводится для работников Брокера, определенных в **Приложении № 5** к настоящему Порядку в случае изменения/дополнения/утверждения в новой редакции внутренних документов Брокера, регламентирующих оказание брокерских услуг, в том числе настоящего Порядка, **но не реже 1 (одного) раза в год**.

4.2.5. Срок проведения целевого инструктажа – **до вступления в силу изменений/дополнений/новой редакции внутренних документов Брокера**, регламентирующих оказание брокерских услуг.

Срок проведения инструктажа для работника Брокера, находящегося в отпуске или отсутствующего по иным основаниям на дату вступления в силу изменений/дополнений/новой редакции внутренних документов Брокера, регламентирующих оказание брокерских услуг, – **первый рабочий день такого работника**.

4.2.6. Проведение инструктажа подтверждается собственноручной подписью обучаемого в Личной карточке работника АКБ «Энергобанк» (АО), подлежащего обучению по взаимодействию с получателями брокерских услуг - **Приложение № 6** к настоящему Порядку (далее – Личная карточка работника).

4.2.7. **Проверка квалификации работников** структурных подразделений Брокера, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, проводится при необходимости с учетом следующего:

4.2.7.1. Проверка квалификации работников проводится по приказу Председателя Правления Банка, в том числе по предложению Контролера Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг.

4.2.7.2. Проверка квалификации проводится Контролером Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг в устной форме/форме письменного тестирования и/или путем предложения получателям брокерских услуг/Клиентам Брокера оценки квалификации работников Брокера, осуществляющих взаимодействие с ним.

Вопросы тестов по проверке знаний определяются Контролером Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг самостоятельно.

Количество (доля от общего количества) получателей брокерских услуг/Клиентов, участвующих в оценке квалификации работников Брокера определяется приказом Председателя Правления Банка.

4.2.7.3. Результаты тестирования знаний оформляются по форме Оценки квалификации работника АКБ «Энергобанк» (АО), осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями брокерских услуг - **Приложение № 7** к настоящему Порядку (далее – Оценка квалификации работника).

4.2.7.4. По результатам проведенного тестирования Контролером Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг дает одну из следующих оценок:

а) квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями брокерских услуг, удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности. Данная оценка присваивается если работник ответил верно на 90-100% вопросов;

б) квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями брокерских услуг, недостаточно удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности. Работник, прошедший тестирование, ответил правильно на 60-89% вопросов;

в) квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями брокерских услуг, не удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности. Работник Банка дал правильные ответы на 0-59% вопросов.

Контролером Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг в зависимости от результатов оценки результатов тестирования вправе дать рекомендации по улучшению деятельности работника, о направлении работника на повышение квалификации, переквалификации по определенному профилю и другие предложения.

4.2.7.5. Оценка Клиентом квалификации работника Брокера, осуществляющего с ним непосредственное взаимодействие, осуществляется по форме **Приложения № 8** к настоящему Порядку (далее – Оценка Клиентом квалификации работника).

Оценка Клиентом квалификации работника может быть направлена Брокеру способом взаимодействия, указанном в договоре об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг или вручена уполномоченному лицу Брокера с предоставлением Клиенту документа, установленного п.3.9. настоящего Порядка.

4.2.8. Личные карточки работников, Оценки квалификации работников, Оценки Клиентами квалификации работников хранятся у Контролера Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг в течение 5 (пяти) лет с даты проведения обучения (инструктажа), оценки квалификации.

4.2.9. Работники Брокера, связанные с оказанием брокерских услуг, вправе участвовать в конференциях, семинарах и иных обучающих мероприятиях по тематике в области регулирования профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, организуемых специализированными обучающими организациями.

5. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг

5.1. Брокер 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 5.3 настоящего Порядка.

5.2. Организацию работы по приему и регистрации обращений (жалоб), мониторинг направления ответов осуществляет Канцелярией Банка в соответствии с внутренними документами Банка.

5.3. Рассмотрение поступающих Брокеру обращений (жалоб) осуществляется уполномоченным лицом - Контролером Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг.

5.4. Брокер 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 (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Брокера, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Брокера, 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 Брокера, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

5.5. Брокер принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе посредством размещения гиперссылок в личном кабинете (при наличии) либо мобильном приложении (при наличии) на соответствующие страницы на сайте Брокера в сети "Интернет", а также почтовым отправлением по адресу Брокера.

Брокер информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) по форме Уведомления о получении АКБ «Энергобанк» (АО) обращения (жалобы) от получателя брокерских услуг - **Приложения № 9** к настоящему Порядку.

5.6. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Брокер документально 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).

5.7. Брокер обязан принять решение по полученной им обращению (жалобе) и направить ответ на поступившую к нему жалобу по форме **Приложения № 10 в течение 30 (Тридцати) календарных дней** со дня ее получения.

Ответ на обращение (жалобу), не требующую дополнительного изучения и проверки направляется **в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней** с даты ее получения Брокером. Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Брокером по жалобе и какие действия должен предпринять Клиент (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.8. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в договоре об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг.

5.9. Контролер Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг **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 Брокеру за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).


6. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров

6.1. В случае поступления от Клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением договора о брокерском обслуживании, Брокер обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном внутренними документами Брокера.

6.2. 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 27.07.2010г. № 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)".

Приложение № 1
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера

**Перечень информации,
предоставляемой АКБ «Энергобанк» (АО)
получателям брокерских услуг**

Наименование информации	Содержание/раскрытие информации
Полное и сокращенное фирменное наименование Брокера (Банка) в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Брокера (Банка)	Полное наименование: Акционерный коммерческий банк «Энергобанк» (акционерное общество) Сокращенное наименование: АКБ «Энергобанк» (АО)
Изображение знака обслуживания Брокера	Зарегистрирован товарный знак.  Свидетельство № 359217. Дата регистрации исключительного права: 05.09.2008г. Дата истечения исключительного права: 26.02.2027г.
Адрес Брокера	г. Казань, ул. Пушкина, д.13/52
Адрес офиса Брокера, в котором осуществляется обслуживание получателей финансовых услуг, дни и часы приема получателей финансовых услуг и времени перерыва	Головной офис Банка, г. Казань, ул. Пушкина, д.13/52 Прием получателей финансовых (брокерских) услуг осуществляется по рабочим дням в период с 9.30 час. до 17.00 час., перерыв с 12.30 час. до 13.30 час.
Адрес электронной почты Брокера	post@energobank.ru
Контактные телефоны Брокера	(843) 231-60-06, 231-60-95
Адресе официального сайта Брокера в сети Интернет	www.energobank.ru
Выданная Брокеру лицензия на осуществление брокерской деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии	Лицензия на осуществление брокерской деятельности Номер: 092-03804-100000 Дата выдачи: 13.12.2000 г. Срок действия: Без ограничения срока действия
Орган, выдавший лицензию на осуществление брокерской деятельности (его наименование, адрес и телефоны)	В настоящее время лицензирование профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, в том числе брокерской деятельности, осуществляется Центральным Банком РФ. Адрес Центрального Банка РФ: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12.

	<p>Телефоны Центрального Банка РФ: (495) 771-91-00, 8-800-300-30-00.</p> <p>Лицензия Брокеру была выдана уполномоченным органом федеральной власти в области финансовых рынков - Федеральной комиссией по рынку ценных бумаг России (ФКЦБ).</p>
<p>Членство Брокера в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети Интернет и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг</p>	<p>Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА) Адрес в сети Интернет: www.nfa.ru Страница в сети Интернет с размещенными стандартами СРО НФА: http://nfa.ru/?page=standarts2</p>
<p>Орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Брокера</p>	<p>Центральный Банк РФ Адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д.12 Телефоны: (495) 771-91-00, 8-800-300-30-00</p>
<p>О финансовых услугах, оказываемых на основании договора о брокерском обслуживании, и дополнительных услугах Брокера, в том числе оказываемых Брокером за дополнительную плату</p>	<p>Заключение Брокером по поручению Клиента сделок с ценными бумагами на основании заключенного договора об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг. Дополнительных услуг Брокер не предоставляет.</p>
<p>Порядок получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения</p>	<p>Порядок получения финансовой услуги установлен Договором об оказании брокерских услуг и Регламентом предоставления брокерских услуг. В целях получения финансовой (брокерской) услуги – заключения договора об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг получателю необходимо предоставить установленный Регламентом предоставления брокерских услуг пакет документов, а именно:</p> <p>Юридическое лицо:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Анкету клиента (юридического лица) (Приложение № 1 к Регламенту); - Форму самосертификации юридического лица (предполагаемого клиента/клиента в соответствии с требованиями CRS и FATCA) (Приложение № 3 к Регламенту). <p>Если юридическое лицо в соответствии с пунктом 3.3. Формы самосертификации юридического лица (предполагаемого клиента/клиента в соответствии с требованиями CRS и FATCA) - Приложение № 3 к Регламенту признано пассивной организацией, то дополнительно предоставляется - Форма самосертификации клиента (физического лица, индивидуального предпринимателя), его выгодоприобретателя и бенефициарного владельца (Приложение № 4 к Регламенту) на каждое физическое лицо, контролирующее такое юридическое лицо, и на единоличный исполнительный орган (ЕИО) такого юридического лица;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Информацию о заявителе/клиенте, его целях, финансовом положении и деятельности (Приложение №

	<p>5 к Регламенту);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Анкету выгодоприобретателя – юридического лица (предоставляется при наличии выгодоприобретателя-юридического лица; Приложение № 6 к Регламенту); - Анкету выгодоприобретателя - физического лица/индивидуального предпринимателя (предоставляется при наличии выгодоприобретателя-физического лица/индивидуального предпринимателя; Приложение № 7 к Регламенту); - Анкету бенефициарного владельца (предоставляется при необходимости; Приложение № 8 к Регламенту); - Согласие на обработку персональных данных (в отношении единоличного исполнительного органа Клиента (Инвестора)-юридического лица и уполномоченных лиц Инвестора-юридического лица) (Приложение № 9 к Регламенту); - копии учредительных документов с зарегистрированными изменениями и дополнениями (устав/положение, иные документы в соответствии с действующим законодательством), заверенные нотариально или заверенные Клиентом с предоставлением оригинала для обозрения; - свидетельство о государственной регистрации юридического лица/лист записи, свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ об изменениях/листы записи - копии, заверенные нотариально или заверенная Инвестором с предоставлением оригинала для обозрения; - копия свидетельства о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц, заверенная нотариально или Клиентом (Инвестором) с предоставлением оригинала для обозрения (для юридических лиц, зарегистрированных до 1 июля 2002г.); - свидетельство о постановке юридического лица на учет в налоговом органе по месту его нахождения - копия, заверенная нотариально или Клиентом (Инвестором) с предоставлением оригинала для обозрения; - письмо Госкомстата/Роскомстата о присвоении кодов и классификационных признаков - копия, заверенная подписью руководителя юридического лица и печатью организации; - оригинал либо нотариально заверенная копия доверенности, подтверждающей полномочия лица, подписывающего договоры со стороны юридического лица, если данные полномочия не определяются учредительными документами; - документы, подтверждающие полномочия единоличного исполнительного органа юридического лица (решения, протоколы), и лица, на которого возложены обязанности по ведению бухгалтерского учета (заверенные юридическим лицом);
--	---

- выданные юридическому лицу лицензии (разрешения), если данная лицензия (разрешение) имеют непосредственное отношение к правоспособности Клиента заключить договор об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг;
 - оригинал либо нотариально заверенная копия карточки с образцами подписей лиц, уполномоченных действовать от имени юридического лица и оттиском печати (при наличии);
 - оригинал доверенности на уполномоченное лицо Клиента (Инвестора), если такое лицо действует не на основании учредительных документов (предоставляется при назначении уполномоченного лица).
- Юридическое лицо-нерезидент** дополнительно предоставляет следующие документы:
- нотариально заверенные документы, подтверждающие правовой статус юридического лица - нерезидента по законодательству страны, на территории которой создано это юридическое лицо, в частности документы, подтверждающие государственную регистрацию юридического лица – нерезидента;
 - нотариально заверенные документы, подтверждающие полномочия лица, подписывающего договор от имени юридического лица;
 - документы, составленные на иностранном языке, должны сопровождаться переводом на русский язык (включая перевод печатей, штампов, апостилей и т.д.), заверенным в порядке, установленном законодательством. Все документы, представленные при открытии счета, составленные на иностранном языке, подлежат легализации;
 - финансовую отчетность, составляемую и утверждаемую с периодичностью, определенной законодательством страны места нахождения Клиента (Инвестора), за последний отчетный период;
 - расчет стоимости чистых активов Клиента (Инвестора), подтвержденный аудитором за последний отчетный период.
- Физическое лицо:**
- Анкету клиента (физического лица) (Приложение № 2 к Регламенту);
 - Форму самосертификации клиента (физического лица, индивидуального предпринимателя), его выгодоприобретателя и бенефициарного владельца (Приложение №4 к Регламенту);
 - Информацию о заявителе/клиенте, его целях, финансовом положении и деятельности (предоставляется индивидуальным предпринимателем; Приложение № 5 к Регламенту);
 - Анкету выгодоприобретателя – юридического лица (предоставляется при необходимости; Приложение № 6 к Регламенту);
 - Анкету выгодоприобретателя - физического

лица/индивидуального предпринимателя (предоставляется при необходимости; Приложение № 7 к Регламенту);

- Анкету бенефициарного владельца (предоставляется при необходимости; Приложение № 8 к Регламенту);
- Согласие на обработку персональных данных ((в том числе уполномоченного лица (при назначении такого лица); Приложение № 9 к Регламенту));
- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной документ);
- свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;
- нотариальная доверенность на уполномоченного лица Клиента (Инвестора) (предоставляется при назначении такого лица).

Если по тем или иным причинам у Клиента (Инвестора) нет основного документа, удостоверяющего личность (паспорта), он может предоставить следующие документы:

- для граждан РФ: дипломатический паспорт, служебный паспорт, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта гражданина Российской Федерации;
- для иностранных граждан: паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность;
- для лиц без гражданства, если они постоянно проживают на территории РФ: вид на жительство в Российской Федерации;
- для иных лиц без гражданства: документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешение на временное проживание; вид на жительство; иные документы, предусмотренные федеральными законами или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства;
- для беженцев: свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем, выданное дипломатическим или консульским учреждением РФ либо постом иммиграционного контроля или территориальным органом федеральной исполнительной власти по миграционной службе; удостоверение беженца;

	<p>В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, документы должны быть легализованы. Документы, присланные (ввезенные) из-за границы, должны быть легализованы в посольстве (консульстве) РФ за границей или в посольстве (консульстве) иностранного государства в РФ. Легализации документов не требуется, если эти документы были оформлены на территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> - государств - участников Гаагской конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов 1961г. (при наличии апостиля, проставляемого компетентным органом иностранного государства); - государств - участников Конвенции о правовой помощи и правовых отношениях по гражданским, семейным и уголовным делам 1993г.; - государств, с которыми Российская Федерация заключила договоры о правовой помощи и правовых отношениях по гражданским, семейным и уголовным делам. <p>Клиенты - юридические лица, имеющие у Брокера расчетный счет, могут не представлять нотариально заверенный комплект документов для открытия брокерского счета.</p> <p>Брокер вправе запрашивать иные документы, которые могут подтверждать сведения, предоставленные Клиентом (Инвестором).</p> <p>В случае внесения изменений в предоставленные документы и/или изменения сведений, указанных в Анкетах, Клиент (Инвестор) предоставляет Брокеру измененные документы (оригиналы или нотариально заверенные), и соответствующую Анкету в течение 5 (Пяти) рабочих дней после их изменения.</p> <p>Клиент (Инвестор) предоставляет Брокеру обновленную Анкету клиента (Приложение № 1 или Приложение № 2 к Регламенту) не реже 1 (Одного) раза в год.</p> <p>Брокер вправе по своему усмотрению отказать в заключении договора об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг без объяснения причин такого отказа.</p> <p>Договор об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг заключается в Голольном офисе Банка.</p>
<p>Способы и адреса направления обращений (жалоб) Брокеру, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Брокера</p>	<p>Обращения (жалобы) Брокеру можно направить в письменном виде по адресу: 420111, г. Казань, ул. Пушкина, д.13/52</p> <p>или в электронном виде на адрес: post@energobank.ru</p> <p>Обращения (жалобы) в СРО НФА можно направить в письменном виде по адресу: 107045, г. Москва, Большой Сергиевский переулок, д.10</p> <p>или в электронном виде на адрес: info@nfa.ru</p> <p>Обращения (жалобы) в Центральный Банк РФ можно направить в письменном виде по адресу: 107016, г.Москва, ул. Неглинная, д.12</p>

	или в электронном виде через Интернет-приемную: https://www.cbr.ru/reception/
Способы защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии).	<p>В целях защиты своих прав получатель финансовых услуг вправе обратиться с письменным или электронным обращением (жалобой) Брокеру, СРО НФА, Центральному Банку РФ.</p> <p>Все споры, возникающие в рамках заключенного с Брокером договора об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг, разрешаются сторонами путем переговоров. В случае недостижения в процессе переговоров соглашения между сторонами, споры разрешаются в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ.</p> <p>Урегулирование споров с использованием процедуры медиации (с участием третьей, нейтральной стороны) не предусмотрено.</p>
Способы и порядок изменения условий договора о брокерском обслуживании, в том числе в результате внесения Брокером изменений во внутренние документы.	<p>В случае изменения действующего законодательства, а также изменений документов уполномоченных участников ОРЦБ, регламентирующих операции с ценными бумагами, Брокер по необходимости вносит соответствующие изменения и дополнения в договор об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг, информирует об их внесении Клиента (Инвестора) за 10 (Десять) рабочих дней до их вступления в действие на официальном Интернет-сайте Брокера и оформляет их при необходимости в виде дополнительного соглашения к договору.</p> <p>В случае изменения действующего законодательства, а также изменений документов уполномоченных участников ОРЦБ, регламентирующих операции с ценными бумагами, Брокер при необходимости вносит соответствующие изменения и дополнения в Регламент предоставления брокерских услуг, извещает об их внесении Клиента (Инвестора) за 10 (Десять) рабочих дней до их вступления в действие на официальном сайте Брокера в сети Интернет.</p> <p>Изменения и дополнения, внесенные Брокером, считаются акцептованными Клиентом (Инвестором) в случае, если в течение 10 (Десяти) рабочих дней после размещения Брокером на своем официальном сайте информации о внесении изменений и дополнений Клиент (Инвестор) не направит Брокеру возражения и дополнения со своей стороны по факсимильной/электронной/почтовой связи по соответствующим реквизитам Брокера.</p>

Приложение № 2
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера

_____ /
(полное наименование / ФИО)

_____ /
(код Клиента / адрес места нахождения
получателя услуг)

**Уведомление
о приеме документов от получателя брокерских услуг**

Настоящим Акционерный коммерческий банк «Энергобанк» (акционерное общество) уведомляет Вас о приеме следующих документов:

1. _____
2. _____
3. _____
- _____

в соответствии с действующим Регламентом предоставления брокерских услуг АКБ «Энергобанк» (АО) и иными внутренними документами АКБ «Энергобанк» (АО).

Должность
уполномоченного лица _____ / _____ /

« _____ » _____ 20 ____ г.

Уведомление о приеме документов получил(а)

_____ / _____ /

Приложение № 3
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера

_____ /
(полное наименование / ФИО)

_____ /
(код Клиента / адрес места нахождения
получателя услуг)

**Уведомление
о предоставлении неполного комплекта документов
получателем брокерских услуг**

Настоящим Акционерный коммерческий банк «Энергобанк» (акционерное общество) уведомляет Вас о предоставлении неполного комплекта документов, а именно **не предоставление (отсутствие) следующего(их) документа(ов):**

1. _____
2. _____
3. _____
- _____

В целях получения брокерских услуг АКБ «Энергобанк» (АО) предлагает предоставить недостающие документы в соответствии с действующим Регламентом предоставления брокерских услуг АКБ «Энергобанк» (АО).

Должность
уполномоченного лица _____ / _____ /

« _____ » _____ 20 ____ г.

Уведомление о предоставлении
неполного комплекта документов получил(а)

_____ / _____ /

Приложение № 4
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера

_____ /
(полное наименование / ФИО)

_____ /
(код Клиента / адрес места нахождения
получателя услуг)

**ОТКАЗ
в приеме документов
от получателя брокерских услуг**

Настоящим Акционерный коммерческий банк «Энергобанк» (акционерное общество) уведомляет Вас об отказе в приеме документов, а именно:

1. _____
2. _____
3. _____
- _____

по причине _____
(указывается мотивированная причина, ссылка на нормативные документы)

Должность
уполномоченного лица _____ / _____ /

« _____ » _____ 20 ____ г.

Отказ в приеме документов получил(а)

_____ / _____ /

Приложение № 5
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера

**Перечень работников АКБ «Энергобанк» (АО),
подлежащих обучению по взаимодействию с получателями брокерских услуг**

Обучение по взаимодействию с получателями брокерских услуг проходят следующие работники структурных подразделений АКБ «Энергобанк» (АО):

1. Директор Казначейства.
2. Начальник Отдела торговых операций с ценными бумагами Казначейства.
3. Старший трейдер Отдела торговых операций с ценными бумагами Казначейства.
4. Начальник Отдела учета и сопровождения казначейских операций Казначейства.
5. Ведущий экономист Отдела учета и сопровождения казначейских операций Казначейства.
6. Специалист по ведению внутреннего учета ценных бумаг Отдела учета и сопровождения казначейских операций Казначейства.

ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА
работника АКБ «Энергобанк» (АО), подлежащего
обучению по взаимодействию с получателями брокерских услуг

1. Фамилия, имя, отчество должностного лица/работника АКБ «Энергобанк» (АО):

2. Занимаемая должность, структурное подразделение:

3. Дата проведения обучения «_____» _____ 20__ г.

4. Форма обучения по взаимодействию с получателями брокерских услуг:

Первичный инструктаж

Целевой инструктаж

Краткий обзор тем обучения

1) _____

2) _____

... _____

Обучение прошел _____ / _____ /
(подпись) (фамилия, инициалы)

Приложение № 7
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера

**Оценка квалификации
работника АКБ «Энергобанк» (АО), осуществляющего непосредственное
взаимодействие с получателями брокерских услуг**

(ФИО работника Банка)

(занимаемая должность на дату тестирования и структурное подразделение)

проведенная " _____ " _____ 20____ г. следующая:

	квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями брокерских услуг, удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности
--	--

	квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями брокерских услуг, недостаточно удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности
--	---

Рекомендации* _____

	квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями брокерских услуг, не удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности.
--	--

Рекомендации* _____

Должностное лицо, проведшее проверку квалификации

Контролер Банка как профессионального
участника рынка ценных бумаг

_____ / _____ /
(подпись) (фамилия, инициалы)

С оценкой квалификации и рекомендациями ознакомлен _____
(подпись тестируемого работника)

С оценкой квалификации ознакомлен:

_____ / _____ /
(должность руководителя структурного подразделения работника) (подпись) (фамилия, инициалы)

« _____ » _____ 20____ г.

Приложение № 8
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера

**Оценка Клиентом
квалификации работника АКБ «Энергобанк» (АО), осуществляющего с ним
непосредственное взаимодействие**

Получатель брокерских услуг/Клиент АКБ «Энергобанк» (АО) - _____
(полное наименование/ФИО,

_____ код клиента/получателя брокерских услуг либо ИНН/адрес местонахождения)
оценивает квалификацию работника(ов) Банка, осуществляющего(их) непосредственное
взаимодействие с получателем брокерских услуг/Клиентом как (нужное отметить):

<input type="checkbox"/>	достаточную
--------------------------	--------------------

<input type="checkbox"/>	недостаточно удовлетворительную
--------------------------	--

Комментарии _____
(пожалуйста, укажите причины, конкретные факты, связанные с такой оценкой)

<input type="checkbox"/>	неудовлетворительную
--------------------------	-----------------------------

Комментарии _____
(пожалуйста, укажите причины, конкретные факты, связанные с такой оценкой)

Предложения (при наличии) _____

(должность, полное наименование
для юридических лиц)

_____/_____
(подпись) (фамилия, инициалы)

М.П. (при наличии)

Дата: « _____ » _____ 20 ____ г.

Приложение № 9
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера

Исх. № _____
« _____ » _____ 20__ г.

(полное наименование / ФИО)

(код Клиента либо ИНН/адрес при наличии)

**Уведомление
о получении АКБ «Энергобанк» (АО)
обращения (жалобы) от получателя брокерских услуг**

Настоящим Акционерный коммерческий банк «Энергобанк» (акционерное общество) уведомляет о получении Вашего обращения (жалобы).

Сведения о полученном обращении (жалобе):

Способ получения: <i>(через сайт Банка, почтовое отправление, нарочно в письменном виде)</i>	
Дата регистрации:	
Входящий регистрационный номер	
Тема (содержание обращения/жалобы):	_____ _____

Ответ на полученное обращение (жалобу) будет направлен Вам в установленный действующим законодательством РФ по ценным бумагам и внутренними документами Банка срок способом, указанным в договоре об оказании брокерских услуг на рынке ценных бумаг, либо тем же способом, которым получено данное обращение (жалоба).

(должность уполномоченного лица)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Приложение № 10
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве брокера

Исх. № _____
« _____ » _____ 20__ г.

(полное наименование / ФИО)

(код Клиента либо ИНН/адрес при наличии)

ОТВЕТ
на обращение (жалобу)

На полученное Ваше обращение (жалобу) от « _____ » _____ 20__ г.,
регистрационный входящий № _____ Акционерный коммерческий банк «Энергобанк»
(акционерное общество) сообщает нижеследующее.

(описательная /констатирующая часть)

(резюлютивная часть, в том числе описание действий, которые предпринимаются Банком,

и действия, которые необходимо предпринять получателю услуг)

(должность уполномоченного лица)

(подпись)

/_____/_____
(фамилия, инициалы)