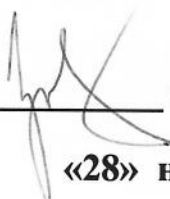


УТВЕРЖДАЮ

**Председатель Правления
ПАО «РосДорБанк»**



(Г.Ю. Гурин)
«28» ноября 2019г.

**Порядок взаимодействия ПАО «РосДорБанк» с получателями
финансовых услуг в рамках брокерского обслуживания**

г. Москва, 2019г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия ПАО «РосДорБанк» с получателями финансовых услуг в рамках брокерского обслуживания на рынке ценных бумаг (далее – «Порядок») разработан в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации:

- Федеральным законом от 22.04.1996г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (далее – Федеральный закон № 39-ФЗ);
- Федеральным законом от 05.03.1999г. № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг» (далее – Федеральный закон № 46-ФЗ);

Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, утвержденным Банком России (Протокол от 20.12.2018г. № КФНП-39) (далее – Базовый стандарт);

- иными нормативными актами Банка России в сфере финансовых рынков.

1.2. Настоящий Порядок определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники Банка должны руководствоваться в процессе осуществления брокерского обслуживания. Порядком установлены:

- правила предоставления информации получателю финансовых услуг;
- правила взаимодействия с получателями финансовых услуг;
- порядок приема обращений, жалоб получателей финансовых услуг;
- формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров.

1.3. Банк осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг и иностранной валюты разумно и добросовестно.

1.4. Банк при исполнении поручений клиента соблюдает приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

1.5. Банк не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы клиентов.

1.6. Банк при осуществлении профессиональной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного клиента или группы клиентов перед интересами другого клиента (других клиентов).

1.7. Банк не является инвестиционным советником в понимании статьи 6.1. Федерального закона от 22.04.1996г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и не осуществляет инвестиционное консультирование получателей финансовых услуг.

1.8. Оказываемые Банком финансовые услуги в соответствии с Регламентом брокерского обслуживания клиентов ПАО «РосДорБанк» (далее – Регламент) не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов.

1.9. Денежные средства, передаваемые по Договору на брокерское обслуживание, не подлежат обязательному страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации».

1.10. С целью раскрытия информации неограниченному кругу заинтересованных лиц Порядок подлежит размещению на официальном сайте Банка в сети Интернет <http://www.rdb.ru>.

1.11. Используемые термины и определения:

Банк, брокер – «Российский акционерный коммерческий дорожный банк» (публичное акционерное общество) (сокращенное наименование ПАО «РосДорБанк»).

Финансовая услуга - исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и иностранной валютой.

Договор на брокерское обслуживание – форма присоединения к Регламенту брокерского обслуживания клиентов ПАО «РосДорБанк», возмездный договор, заключаемый между Банком и получателем финансовых услуг, в рамках которого Банк обязуется исполнять поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и иностранной валютой.

Клиент - юридическое или физическое лицо, заключившие с Банком Договор на брокерское обслуживание.

Получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить Договор на брокерское обслуживание.

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.

Место обслуживания получателей финансовых услуг – головной офис Банка, оказывающий услуги по брокерскому обслуживанию, заключению договоров на брокерское обслуживание, прием документов, связанных с оказанием финансовых услуг.

2. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг

Банк предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления общую информацию и информацию о финансовых услугах в офисе Банка и на официальном сайте Банка в сети Интернет.

Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним Договора на брокерское обслуживание, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

2.1. Общая информация:

- Полное наименование Банка: «Российский акционерный коммерческий дорожный банк» (публичное акционерное общество);
- Сокращенное наименование: ПАО «РосДорБанк»
- Адрес Головного офиса Банка: 115093, г. Москва, ул. Дубининская, дом 86

Получатели финансовых услуг, имеют возможность обратиться в Банк за получением такой услуги ежедневно с понедельника по четверг с 9.00 до 17.00, в пятницу с 9.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, являющихся таковыми по законодательству Российской Федерации.

Филиалы Банка, дополнительные офисы Банка / филиала не осуществляют брокерскую деятельность и не уполномочены осуществлять прием-передачу документов по брокерскому обслуживанию получателей финансовых услуг.

- Адрес электронной почты: trade@rdb.ru
- Контактные телефоны: +7 (495) 276-00-22;
- Адрес официального сайта в сети Интернет: <https://www.rdb.ru/>
- Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление брокерской деятельности № 045-03487-100000 от 07.12.2000г. Срок действия – без ограничения срока действия
- Орган, выдавший лицензию на осуществление брокерской деятельности (его наименование, адрес и телефоны): ФКЦБ России (Правопреемник ФКЦБ России: Центральный банк Российской Федерации)
Адрес Банка России: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, дом 12
Телефоны Банка России: 8 (800) 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России), +7 (499) 300-30-00 (круглосуточно), факс: +7 (495) 621-64-65
- Членство 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:
ПАО «РосДорБанк» является членом Саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА).
Адрес сайта СРО НФА: <http://new.nfa.ru/>
Телефоны СРО НФА: +7 (495) 980-98-74
Стандарты по защите прав и интересов получателей финансовых услуг размещены на официальном сайте СРО НФА в сети Интернет <http://new.nfa.ru/guide/index.php>
- Орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью брокера: Центральный банк Российской Федерации (Департамент рынка ценных бумаг и товарного рынка).

2.2. Информация о финансовых услугах и порядке ее получения

2.2.1. Информация о финансовых услугах, оказываемых на основании Регламента, дополнительных услугах Банка, выступающего в качестве брокера, в том числе оказываемых за дополнительную плату, о тарифах

брокерского обслуживания содержится в Тарифах и операционных условиях по обслуживанию физических лиц в валюте Российской Федерации/иностранной валюте, размещенных на официальном сайте Банка в сети Интернет: https://www.rdb.ru/retail/tariff_all. Тарифах и операционных условиях по обслуживанию юридических лиц в валюте Российской Федерации/иностранной валюте, размещенных на официальном сайте Банка в сети Интернет: https://www.rdb.ru/corporate/tariffs_msk.

2.2.2. Порядок получения финансовой услуги, в том числе документы, которые должны быть предоставлены получателем финансовой услуги для ее получения, содержатся в Регламенте, размещенном на официальном сайте Банка в сети Интернет: <https://www.rdb.ru/retail/broker>; <https://www.rdb.ru/corporate/capital>

2.3. Информация о способах и адресах направления обращений (жалоб) Банку, выступающему в качестве брокера, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью брокера

2.3.1. Способы и адреса направления обращений (жалоб) в Банк.

Банк принимает обращения (жалобы) в месте обслуживания получателей финансовых услуг по адресу: г. Москва, ул. Дубининская, дом 86. Направление письменного обращения (жалобы) осуществляется почтовым отправлением по адресу: Россия, 115093, г. Москва, ул. Дубининская, дом 86.

Направление обращения (жалобы) по каналам электронной связи осуществляется на адрес электронной почты trade@rdb.ru

2.3.2. Способы и адреса направления обращений (жалоб) в СРО НФА. Способы обращения в СРО НФА размещены на сайте СРО НФА по ссылке <http://new.nfa.ru/contacts/>.

СРО НФА принимает обращения (жалобы) по адресу: г. Москва, Большой Сергиевский переулок, дом 10.

Направление письменного обращения (жалобы) осуществляется почтовым отправлением по адресу: 107045, г. Москва, Большой Сергиевский переулок, дом 10

Направление обращения (жалобы) по каналам электронной связи осуществляется на адрес электронной почты info@nfa.ru.

2.3.3. Способы и адреса направления обращений (жалоб) в Банк России: Способы обращения в Банк России размещены на официальном сайте Банка России в сети Интернет по ссылке <https://cbr.ru/contacts/>.

Направление обращения (жалобы) осуществляется на официальном сайте Банка России в сети Интернет через «Интернет-приемную» <https://www.cbr.ru/Reception/>.

2.4. Информация 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)

Права получателей финансовых услуг установлены:

- Федеральный закон от 05.03.1999г. № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг»;
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров (утв. Банком России, Протокол от 20.12.2018г. № КФНП-39);
- другими законодательными и нормативными актами Российской Федерации.

Порядок предъявления претензий и разрешения споров определен в Регламенте, размещенном на официальном сайте Банка в сети Интернет: <https://www.rdb.ru/retail/broker> ; <https://www.rdb.ru/corporate/capital>

2.5. Информация о способах и порядке изменения условий договора на брокерское обслуживание, в том числе в результате внесения брокером изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре на брокерское обслуживание

Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Регламент. Раскрытие информации о внесении изменений в Регламент осуществляется путем размещения указанных изменений (новой редакции) на официальном сайте Банка в сети Интернет. Порядок внесения изменений, уведомления получателей финансовых услуг о вступлении в действие новой редакции Регламента установлен разделом 14 Регламента, размещенного на официальном сайте Банка в сети Интернет: <https://www.rdb.ru/retail/broker> ; <https://www.rdb.ru/corporate/capital>

2.6. В случае если Банк оказывает услуги по приобретению паев паевых инвестиционных фондов, Банк 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.

3. Уведомление получателей финансовых услуг о рисках и расходах

До присоединения к Регламенту (заключения Договора на брокерское обслуживание) уполномоченный сотрудник Банка информирует получателя финансовых услуг:

- путем предоставления получателю финансовых услуг Деклараций, содержащих следующую информацию о рисках:
 - связанных с инвестированием на финансовом рынке;
 - связанных с совмещением Банком различных видов профессиональной деятельности, профессиональной деятельности с иными видами деятельности;
- о возможных источниках конфликта интересов,
- о Тарифах на брокерское обслуживание;
- о праве получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации о видах и суммах платежей (порядка определения суммы платежей), которые получатель финансовой услуги должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, включая информацию о размере вознаграждения (порядке определения размера вознаграждения) Банка и порядка его уплаты.

Декларации о рисках составляются Банком и предоставляются получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с получателем финансовых услуг заключен Договор на брокерское обслуживание.

Действующие редакции Деклараций о рисках, а также Тарифы брокерского обслуживания круглосуточно и бесплатно доступны любым заинтересованным лицам на официальном сайте Банка в сети Интернет: <https://www.rdb.ru/retail/broker>; <https://www.rdb.ru/corporate/capital>; https://www.rdb.ru/retail/tariff_all; https://www.rdb.ru/corporate/tariffs_msk.

Факт ознакомления с Декларациями о рисках и Тарифами на обслуживание на финансовых рынках фиксируется в Заявлении о принятии на обслуживание и путем проставления росписи под текстом Деклараций.

4. О предоставлении информации по письменному запросу получателя финансовых услуг

4.1. Банк предоставляет по письменному запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 2.1 настоящего Порядка, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, **в течение пятнадцати рабочих дней** со дня получения запроса получателя финансовых услуг.

4.2. Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Банка, 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 п. 2.6. настоящего Порядка, предоставляется в срок, **не превышающий пяти рабочих дней** со дня получения Банком такого запроса.

4.3. Заверенная копия Регламента, внутренних документов, ссылки на которые содержатся в Регламенте, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия Договора на брокерское обслуживание, предоставляются в срок, **не превышающий тридцати календарных дней** со дня получения запроса получателя финансовой услуги, направленного Банку в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения Договора на брокерское обслуживание.

4.4. По письменному запросу получателя финансовых услуг Банк предоставляет отчетные документы в срок, **не превышающий десяти**

рабочих дней со дня получения запроса, если срок хранения записей внутреннего учета, на основании которых составляется отчетность, не истек.

4.5. Плата, взимаемая за предоставление документа на бумажном носителе, не должна превышать затрат на изготовление и передачу такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, заверяются уполномоченным лицом Банка.

4.6. Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах 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.

4.7. 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.

5. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг

5.1. Установление личности (аутентификация) и взаимодействие получателя финансовых услуг с Банком в рамках Регламента осуществляется в порядке и в сроки, установленные Регламентом.

5.2. Банк обеспечивает соблюдение следующих стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офиса:

- размещение в офисе Банка информации, указанной в пункте 2.1 Порядка;
- наличие у уполномоченных сотрудников Банка, 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.

5.3. Банк хранит в течение не менее трех лет имеющуюся у него 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.

5.4. По запросу получателя финансовых услуг Банк организует возможность заключения Договора на брокерское обслуживание с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов. Перечень необходимых действий по обеспечению доступа лица с ограниченными возможностями к финансовым услугам Банка уточняется непосредственно у данного лица после получения запроса. Банк осуществляет приоритетное обслуживание лиц с ограниченными возможностями, не препятствует присутствию сопровождающего лица при наличии согласия лица с ограниченными возможностями.

5.5. Банк 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.

5.6. Уполномоченные сотрудники Банка осуществляют:

- прием комплекта документов от получателя финансовых услуг в соответствии с Регламентом;
- взаимодействие с получателями финансовых услуг по вопросу устранения замечаний по комплектности документов, представленных для присоединения к Регламенту (заключению Договора на брокерское обслуживание), обновления сведений о получателе финансовых услуг;
- взаимодействие с получателями финансовых услуг по вопросам обслуживания на финансовых рынках.

5.7. В случае отказа в приеме документов и (или) заключении Договора на брокерское обслуживание Банк предоставляет получателю финансовых услуг мотивированный отказ.

5.8. Уполномоченные сотрудники Банка, взаимодействующие с получателями финансовых услуг, обязаны иметь высшее образование и квалификационный аттестат специалиста финансового рынка, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Банка. Банк проводит регулярное плановое (внеплановое) обучение уполномоченных сотрудников Банка, ознакомление и предпринимает меры,

способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма таких сотрудников.

5.9. Ознакомление уполномоченных сотрудников может проводиться с учетом следующего:

- вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами Банка в области защиты прав получателей финансовых услуг проводится при приеме сотрудников на работу и при переводе (временном переводе) сотрудников на работу для выполнения функций, связанных с непосредственным взаимодействием с получателями финансовых услуг. - в течение одного месяца со дня приема (перевода) сотрудника на работу;
- внеплановый инструктаж проводится в процессе трудовой деятельности при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных актов Банка России, а также документов СРО НФА в области защиты прав получателей финансовых услуг, в том числе в области оказания брокерских услуг в сфере финансового рынка – не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с даты вступления в силу соответствующих нормативно-правовых актов (документов); при утверждении Банком новых или изменении действующих внутренних документов Банка в области защиты прав получателей финансовых услуг, в том числе в области оказания брокерских услуг в сфере финансового рынка – не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с даты утверждения новых или внесения изменений в действующие внутренние документы Банка.

5.10. Повышение квалификации (плановый инструктаж) проводится не реже одного раза в год. Проверку квалификации сотрудников может проводить Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг. Результаты проведения обучения уполномоченных сотрудников Банка фиксируется в Журнале учета обучения сотрудников Банка в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг. Результаты проведения ежегодных проверок квалификации уполномоченных сотрудников Банка фиксируется в Журнале учета проверок сотрудников Банка в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг. Журналы ведет и хранит Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг. Хранение документов, подтверждающих факт прохождения инструктажа, в том числе в области оказания брокерских услуг в сфере финансового рынка или прохождения обучения, осуществляется Банком в течение не менее 3 (Трех)

лет с даты прекращения трудового договора или гражданско-правового договора в личном деле сотрудника Банка.

6. Рассмотрение обращений, жалоб получателей финансовых услуг

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.

6.2. Все поступившие в Банк обращения/жалобы, связанные с осуществлением Банком профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, рассматривает Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг. В отношении каждого поступившего обращения/жалобы документально фиксируется:

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

6.3. Банк принимает обращения/жалобы Клиента в письменной форме с указанием сведений о наименовании (фамилии), месте нахождения (адресе) обратившегося лица, которые должны быть подписаны Клиентом или его уполномоченным представителем в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также почтовым отправлением по адресу Банка.

6.4. Банк информирует получателя финансовых услуг о получении обращения/жалобы следующими способами:

- при личном обращении в офисы Банка – путем проставления отметки о получении обращения;
- при направлении почтовым отправлением (заказным письмом с уведомлением) – путем отправки уведомления о получении или отслеживания Клиентом факта получения обращения по трек-номеру на сайте Почты России.

6.5. Поступившие профессиональному участнику обращения/жалобы регистрируются Секретариатом Банка и незамедлительно направляются для рассмотрения Контролеру профессионально участника рынка ценных бумаг.

6.6. Обращения/жалобы, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) и/или месте нахождения (адресе) обратившегося лица (далее – заявитель), признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда заявитель является (являлся) клиентом Банка – физическим лицом и ему Банком был присвоен идентификационный код, на который заявитель ссылается в обращении (при наличии в обращении подписи обратившегося лица).

6.7. Обращения/жалобы, не подлежащие рассмотрению профессиональным участником, за исключением указанных в пункте 6.6 настоящего Порядка, в течение пятнадцати календарных дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом заявителей, которое подписывает Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг.

6.8. Обращения/жалобы рассматриваются в срок не позднее тридцати календарных дней со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее пятнадцати дней, если иной срок не установлен федеральным законом.

6.9. Обращения/жалобы могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение/жалоба не содержат новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

6.10. Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг вправе при рассмотрении обращения, заявления и жалобы запросить дополнительные документы и сведения у заявителя с указанием срока их предоставления.

6.11. Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения/жалобы должен содержать обоснованный (со ссылкой на законодательство Российской Федерации, нормативные акты Банка России, внутренние нормативные акты Банка, договоры, имеющие отношения к рассматриваемому вопросу, на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный заявителем довод.

6.12. Ответ на обращение/жалобу подписывает Председатель Правления Банка или лицо, исполняющее его обязанности, или Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг.

6.13. Ответ на обращение/жалобу направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение/жалоба, или иным способом, указанным в Договоре на брокерское обслуживание.

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

7.1. Все споры и разногласия между Банком и получателем финансовых услуг по поводу предоставления Банком услуг на финансовых рынках и совершения иных действий, предусмотренных Регламентом, решаются путем переговоров.

7.2. Порядок предъявления претензий и разрешения споров изложен в Регламенте, размещенном на официальном сайте Банка в сети Интернет: <https://www.rdb.ru/retail/broker>; <https://www.rdb.ru/corporate/capital>

8. Заключительные положения

8.1. Настоящий Порядок вступает в силу 01 декабря 2019 года и действует до его отмены либо утверждения Председателем Правлением Банка его новой редакции или иного документа по вопросам, регулируемым настоящим Порядком. Изменения и дополнения к Порядку начинают действовать со дня, следующего за датой их утверждения Председателем Правлением Банка, если не указана иная дата, и действуют до их отмены либо принятия Председателем Правления Банка иного документа. Все изменения и дополнения доводятся до сведения всех заинтересованных подразделений Банка.

8.2. Настоящий Порядок является обязательным для выполнения всеми структурными подразделениями Банка, осуществляющими взаимодействие с потребителями финансовых услуг и непосредственное оказание финансовых услуг, регулируемых настоящим Порядком.

8.3. Руководители и сотрудники структурных подразделений Банка руководствуются изложенными в настоящем Порядке требованиями и принимают их для обязательного исполнения в рамках полномочий, определенных соответствующими положениями и должностными инструкциями.