

АО «АБ «РОССИЯ»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом по общим вопросам
от 17.02.2020 № 66-п

**ПОРЯДОК
взаимодействия АО «АБ «РОССИЯ»
с получателями финансовых услуг по
доверительному управлению**

Версия 1.0

Санкт-Петербург
2020

Содержание:

1.	Общие положения -----	3
2.	Термины и определения -----	3
3.	Требования к предоставляемой информации -----	4
4.	Информирование в связи заключением договора доверительного управления -----	5
5.	Порядок предоставления копий документов -----	6
6.	Способы предоставления информации получателям финансовых услуг -----	6
7.	Информирование о размере вознаграждения Банка по доверительному управлению ----	7
8.	Доступность и материальное обеспечение офисов Банка -----	8
9.	Взаимодействие Банка с получателями финансовых услуг -----	8
10.	Консультирование получателей финансовых услуг -----	9
11.	Место обслуживания и порядок заключения договора -----	9
12.	Меры, направленные на выявление и контроль конфликта интересов -----	10
13.	Рассмотрение обращений (жалоб) -----	11
14.	Досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров -----	12
15.	Порядок проведения фото и (или) видеосъемки -----	12

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий «Порядок взаимодействия АО «АБ «РОССИЯ» с получателями финансовых услуг по доверительному управлению» (далее – Порядок) определяет основные принципы и подходы, применяемые Банком в процессе взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг по доверительному управлению.
- 1.2. Порядок составлен в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих», утв. Банком России, Протокол от 20.12.2018 № КФНП-39.
- 1.3. При предоставлении финансовых услуг, Банк и работники Банка руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, нормативными документами Банка России, стандартами СРО, нормативными документами Банка, включая настоящий Порядок. В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации и (или) требований Банка России и (или) стандартов СРО, до внесения изменений в настоящий Порядок, Банк и работники Банка руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, действующими требованиями Банка России и СРО, в таких случаях Порядок действует в части им не противоречащей.
- 1.4. Содержание настоящего Порядка раскрывается всем заинтересованным лицам путем публикации текста документа на сайте Банка в сети Интернет, в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней до дня вступления в силу. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Порядок, а также утверждать Порядок в новой редакции. Текст изменений и дополнений в Порядок, а также текст новой редакции Порядка размещается на сайте Банка. В случае внесения изменений и дополнений в Порядок, а также принятия Порядка в новой редакции, Банк информирует об этом получателей финансовых услуг путем публикации соответствующего сообщения на сайте Банка в сети Интернет, в разделе «Пресс – релизы и события» не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до дня вступления их в силу.

2. Термины и определения

Если иное прямо не оговорено, все термины и определения, используемые в Порядке, понимаются и трактуются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Применяемые в тексте документа следующие термины и определения используются в нижеприведенных значениях:

Банк – АО «АБ «РОССИЯ».

Банк, как доверительный управляющий (управляющий) – Банк, осуществляющий деятельность по доверительному управлению ценными бумагами.

Базовый стандарт – «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих», утв. Банком России, Протокол от 20.12.2018 № КФНП-39.

Договор доверительного управления (договор) – договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, заключаемый между управляющим и получателем финансовых услуг.

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

Закон о рынке ценных бумаг – Федеральный закон от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».

Клиент (клиент) – юридическое или физическое лицо, заключившее с Банком договор доверительного управления.

Конфликт интересов – противоречие между имущественными и иными интересами Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг и (или) его органов управления и (или) работников и клиента Банка, в результате которого действия (бездействия) Банка и (или) органов управления и (или) работников причиняют убытки клиенту и (или) влекут иные неблагоприятные последствия для клиента.

Место обслуживания получателей финансовых услуг – место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис управляющего, и (или) сайт управляющего в сети «Интернет». Для целей настоящего Порядка Место обслуживания, определено в разделе 11 настоящего Порядка.

Нормативные документы Банка – порядки, положения, методики, типовые формы договоров, правила, положения и иные организационно-распорядительные документы, регламентирующие деятельность Банка.

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

Получатель финансовых услуг – клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор доверительного управления.

Сайт Банка в сети «Интернет» или **сайт Банка** – официальный сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенный по адресу: www.abg.ru.

Саморегулируемая организация (СРО) – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая управляющих. В целях настоящего Порядка – Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА).

Тарифы Банка – документ Банка, устанавливающий Тарифные ставки за услуги по доверительному управлению и (или) иные дополнительные услуги и порядок их взимания.

Тарифная ставка – размер платы, взимаемый с клиентов за услугу Банка по доверительному управлению и (или) иные дополнительные услуги.

Уполномоченное лицо Банка – должностное лицо Банка, полномочия которого определяются внутренними документами Банка и (или) на основании соответствующей доверенности.

Финансовая услуга – доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами и (или) иными активами.

3. Требования к предоставляемой информации

- 3.1. Банк предоставляет для ознакомления информацию 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.
- 3.2. Размещение Банком и (или) третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет Банка, информации, в том числе рекламы услуг, основывается на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.
- 3.3. Банком не допускается предоставление информации, которая вводит в заблуждение относительно предмета, заключаемого с ним договора доверительного управления, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

- 3.4. В случае предоставления информации на бумажном носителе, Банк руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых (Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 10.04.2003 № 39 «О введении в действие Санитарных правил и нормативов СанПиН 1.2.1253-03», вместе с «СанПиН 1.2.1253-03. 1.2. Гигиена, токсикология, санитария. Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. Санитарные правила и нормативы», утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 30.03.2003).
- 3.5. Информация и (или) документы, размещенные на сайте Банка в сети «Интернет», бесплатно доступны для ознакомления и использования. Для получения информации с сайта Банка может быть использовано широко распространённое программное обеспечение.

4. Информирование в связи заключением договора доверительного управления

- 4.1. Банк осуществляет деятельность по управлению ценными бумагами на основании лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг от 24.07.2007 № 040-10411-001000 на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами. Настоящим Банк уведомляет о совмещении им деятельности кредитной организации с деятельностью по управлению ценными бумагами, брокерской деятельностью, дилерской деятельностью, депозитарной деятельностью.
- 4.2. Головной офис Банка, расположен по месту нахождения его органов управления: 191124, г. Санкт-Петербург, пл. Растрелли, д. 2, лит. А.
- 4.3. От имени Банка, как доверительного управляющего, услуги оказывают уполномоченные лица, являющиеся работниками Банка.
- 4.4. Настоящим Банк информирует получателей финансовых услуг, что:
- оказываемые Банком, как доверительным управляющим, финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов;
 - денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации».
- 4.5. В связи с заключением договора доверительного управления, Банк информирует получателей финансовых услуг (клиентов) о содержании нормативных документов Банка, как доверительного управляющего, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления, далее – нормативные документы Банка по доверительному управлению. При внесении изменений и (или) принятия документов в новой редакции, Банк осуществляет ознакомление клиентов с изменениями и (или) новыми редакциями документов путем публикации изменений и (или) новых редакций документов на сайте Банка, в сети «Интернет». Уведомление клиентов о факте внесения изменений и (или) принятия документов в новой редакции осуществляется путем публикации сообщения на сайте Банка, в разделе «Пресс-релизы и события».
- 4.6. К нормативным документам Банка по доверительному управлению, относятся:
- Типовая форма договора доверительного управления;
 - «Порядок определения АО «АБ «РОССИЯ» инвестиционного профиля клиента»; «Методика оценки АО «АБ «РОССИЯ» стоимости объектов доверительного управления»;
 - «Правила выявления и контроля конфликта интересов при осуществлении АО «АБ «РОССИЯ» деятельности по управлению ценными бумагами»;
 - «Положение об осуществлении прав по ценным бумагам в АО «АБ «РОССИЯ», как доверительным управляющим».

Нормативные документы Банка по доверительному управлению доступны на сайте Банка, разделы: Главная/О банке/Раскрытие информации/Раскрытие информации

профессионального участника рынка ценных бумаг, ссылка – <https://abr.ru/about/raskrytie-informatsii/disclosure-securities-market/>, Главная/О банке/Операции на рынке ценных бумаг/Доверительное управление, ссылка – <https://abr.ru/corp/operations-market/doveritelnoe-upravlenie/>.

5. Порядок предоставления копий документов

- 5.1. Банк предоставляет клиентам копии:
- Договора доверительного управления, заключенного между Банком и клиентом;
 - Нормативных документов Банка по доверительному управлению, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления, действующих на дату, указанную в запросе, в рамках срока действия договора доверительного управления;
 - Отчетов о деятельности Банка, как доверительного управляющего.
- 5.2. Для получения документов, указанных в п. 5.1 настоящего Порядка, клиент должен предоставить (направить) в Банк запрос в письменном виде. Адрес для предоставления (направления) запросов: 191124, Российская Федерация, Санкт-Петербург, площадь Растрелли, дом 2, литер А.
- 5.3. Запрос должен быть подписан клиентом (для юридического лица: единоличным исполнительным органом или представителем по доверенности, скреплен печатью; для физического лица: лично или представителем по доверенности). В случае подписания запроса представителем клиента по доверенности, к запросу необходимо приложить надлежащим образом заверенную копию доверенности или саму доверенность. Запрос на предоставление информации может быть представлен в Банк любым из перечисленных способов:
- Лично клиентом.
 - Лицом, действующим от имени клиента по доверенности, оформленной надлежащим образом.
 - Заказным письмом с уведомлением о вручении.
- 5.4. Банк отвечает на запросы в отношении действующих договоров доверительного управления и (или) договоров, со дня прекращения которых прошло не более 5 (пяти) лет. Банк предоставляет (направляет) ответ на запрос в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты получения запроса, одним из следующих способов:
- Лично клиенту или,
 - Представителю клиента, при наличии у него надлежащим образом оформленной доверенности или,
 - Заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Договоре.

6. Способы предоставления информации получателям финансовых услуг

- 6.1. Банк предоставляет информацию получателям финансовых услуг. Информация о финансовых услугах располагается на сайте Банка, в разделе: Главная/Операции на рынке ценных бумаг/вклады: Частным лицам, Корпоративным клиентам/Предоставление информации получателям финансовых услуг, ссылка – <https://abr.ru/corp/operations-market/>. Минимальный набор информации должен включать следующие сведения:
- о полном и сокращенном фирменном наименовании Банка в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Банка, а также об используемом знаке обслуживания (при наличии);
 - об адресе Банка, адресах офисов Банка, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Банка в сети «Интернет»;

- о лицензии на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;
 - об органе, выдавшем лицензию на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами (его наименование, адрес и телефоны);
 - о членстве 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 Банка;
 - о финансовых услугах, оказываемых на основании договора доверительного управления, и дополнительных услугах Банка, как доверительного управляющего, в том числе оказываемых Банком, как доверительным управляющим, 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) Банку, как доверительному управляющему, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка, как доверительного управляющего;
 - 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 доверительного управления, в том числе в результате внесения Банком изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления.
- 6.2. В случае внесения изменений в сведения, указанные в п. 6.1 настоящего Порядка, Банк бесплатно по запросам получателей финансовых услуг предоставляет информацию, указанную в п. 6.1 настоящего Порядка, на бумажном носителе, но не чаще чем 1 (один) раз в месяц. Для получения информации получатель финансовых услуг должен предоставить (направить) в Банк запрос в письменном виде. Порядок предоставления (направления) запросов и порядок предоставления (направления) Банком ответов аналогичны, указанным в п.п. 5.2 - 5.4 настоящего Порядка, за исключением срока предоставления ответа на данный запрос, который составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения запроса Банком.
- 6.3. Информация, указанная в п. 6.1 настоящего Порядка, далее – информация, по решению Банка, может быть дополнительно размещена в офисах Банка: на стендах и (или) на операционных банковских стойках, столах, для клиентов, стеллажах для размещения информации. Под «размещением», для целей настоящего пункта, понимается также выдача для ознакомления, перед подписанием договора доверительного управления, получателю финансовых услуг, имеющему намерение заключить с Банком договор доверительного управления, информации, указанной в п. 6.1 настоящего Порядка, сформированной на бумажном носителе.

7. Информирование о размере вознаграждения Банка по доверительному управлению

- 7.1. Получатель финансовых услуг вправе запросить у Банка сведения о порядке расчета вознаграждения Банка, как доверительного управляющего, иных видах и суммах платежей и (или) сведения о порядке определения сумм платежей, которые он должен

будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, далее – сведения о вознаграждении Банка, как доверительного управляющего.

- 7.2. Для получения сведений о вознаграждении Банка, как доверительного управляющего, получатель финансовой услуги должен предоставить (направить) в Банк запрос. Порядок предоставления (направления) запросов для получения сведений о вознаграждении Банка, как доверительного управляющего и порядок предоставления (направления) Банком ответов аналогичны, указанным в п.п. 5.2 - 5.4 настоящего Порядка, за исключением срока предоставления ответа на данный запрос, который составляет не более 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запроса Банком.

8. Доступность и материальное обеспечение офисов Банка

- 8.1. Банком обеспечивается доступность офисов. Рядом с входом либо на двери входа в здание (помещение, сооружение), занимаемое под офис Банка, со стороны открывающейся двери, располагаются информационные таблички (вывески), в том числе имеющие целью доведения до получателей финансовых услуг сведений о наименовании Банка и (или) филиала и (или) операционного офиса, режиме работы. Если такое размещение невозможно, то информация о времени работы офиса может быть указана в виде наклейки на входной двери.
- 8.2. В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, в целях преодоления барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями услуг на равных условиях, ряд офисов Банка спроектирован и оборудован с учетом обеспечения доступа инвалидов к финансовым услугам на равных условиях.

9. Взаимодействие Банка с получателями финансовых услуг

- 9.1. Работники Банка, лично взаимодействующие с получателями финансовых услуг в офисах Банка, обязаны иметь доступные для обозрения средства визуальной идентификации, содержащие фамилию, имя и должность работника, которые могут быть представлены в виде визитной карточки и (или) бейджа и (или) информационной таблички, размещенной на рабочем месте работника и (или) в месте проведения переговоров и (или) консультаций или иных аналогичных средств, позволяющих идентифицировать работника Банка.
- 9.2. В случае если, у работника Банка, лично взаимодействующего с получателем финансовых услуг, в офисе Банка, в определенный момент времени и (или) в определенном месте не оказалось доступного для обозрения средства визуальной идентификации, то работник Банка лично представляется получателю финансовых услуг.
- 9.3. В случае взаимодействия работника Банка и получателя финансовых услуг, в том числе при осуществлении консультирования по предоставляемым Банком услугам, посредством телефонной связи, работник Банка и получатель финансовых услуг должны представиться друг другу. Получатель финансовых услуг, действующий от имени юридического лица, должен указать – наименование юридического лица, фамилию, имя и должность представителя юридического лица, обратившегося в Банк, номер договора доверительного управления (при наличии заключенного договора, между Банком и клиентом). Получатель финансовых услуг, являющийся физическим лицом, после представления работнику Банка дополнительно должен указать номер договора доверительного управления (при наличии заключенного договора, между Банком и клиентом).
- 9.4. В случае если договором доверительного управления, заключенного между Банком и клиентом, предусмотрен обмен информацией и (или) сообщениями посредством

телефонной связи и (или) электронными документами, то установление личности (аутентификация) клиента осуществляется в порядке, определенном договором доверительного управления и нормативными документами Банка.

10. Консультирование получателей финансовых услуг

- 10.1. Качество консультирования по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору доверительного управления (Банк/клиент), обеспечивается путем приема на должности работников Банка, в обязанности которых входит выполнение функций профессионального участника рынка ценных бумаг, лиц, соответствующих квалификационным и иным требованиям, предъявляемым к занимаемой должности, действующим законодательством Российской Федерации и (или) Банком России.
- 10.2. Банк осуществляет деятельность на профессиональной основе, которая заключается в надлежащей квалификации работников Банка. Банк требует от своих работников:
 - ответственного и внимательного отношения к клиентам;
 - добросовестного выполнения должностных обязанностей;
 - соблюдения правил и процедур, определенных нормативными документами Банка.
- 10.3. Консультирование получателей финансовых услуг по предоставляемым Банком финансовым услугам и (или) вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору доверительного управления (Банк/клиент) не является деятельностью по инвестиционному консультированию.
- 10.4. От имени Банка, как доверительного управляющего, консультирование по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору доверительного управления (Банк/клиент), осуществляют работники подразделения Банка, на которое нормативными документами Банка возложены функции предоставления от имени Банка услуг профессионального участника рынка по осуществлению деятельности по управлению ценными бумагами.
- 10.5. Не является консультированием по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору доверительного управления (Банк/клиент), взаимодействие между работниками Банка, на которых в соответствии с нормативными документами Банка возложены функции сопровождения клиентов при обращении в Банк, а также ответственных за обмен документами по договорам доверительного управления.

11. Место обслуживания и порядок заключения договора

- 11.1. **Место обслуживания получателей финансовых услуг (клиентов)** по доверительному управлению ценными бумагами является комплексным понятием и включает:
 - **Место ознакомления с нормативными документами Банка.** Местом ознакомления с нормативными документами Банка по доверительному управлению определен сайт Банка в сети «Интернет», разделы: Главная/О банке/Раскрытие информации/Раскрытие информации профессионального участника рынка ценных бумаг, ссылка – <https://abr.ru/about/raskrytie-informatsii/disclosure-securities-market/>, Главная/О банке/Операции на рынке ценных бумаг/Доверительное управление, ссылка – <https://abr.ru/corp/operations-market/doveritelnoe-upravlenie/>.

С нормативными документами Банка по доверительному управлению можно ознакомиться в офисе Банка, в котором с получателем финансовых услуг осуществляется подписание договора доверительного управления.

- **Место ознакомления с Тарифами Банка.** Местом ознакомления с тарифами комиссионного вознаграждения Банка по операциям доверительного управления имуществом определен сайт Банка в сети «Интернет», раздел: Главная/О банке/Операции на рынке ценных бумаг/Доверительное управление, ссылка – <https://abr.ru/corp/operations-market/doveritelnoe-upravlenie/>.

С Тарифами комиссионного вознаграждения Банка по операциям доверительного управления можно ознакомиться в офисе Банка, в котором с получателем финансовых услуг осуществляется подписание договора доверительного управления.

- **Место получения консультаций и справочной информации.** Консультирование и получение справочной информации в отношении услуг Банка, как доверительного управляющего осуществляется по телефонам: (800) 100-11-11, доб. 1502, (495) 666-32-50 доб. 1502. Получение справочной информации, сведений (документов) осуществляется также путем направления сторонами (Банк/клиент) сообщений по электронной почте: broker@abr.ru. Адрес: 105082, г. Москва, Переведеновский пер., д. 13, стр. 1.

- **Место подписания договора доверительного управления, передачи документов в Банк (получения документов из Банка).** Местом для подписания договоров доверительного управления, передачи документов в Банк/получения документов из Банка, являются офисы Банка, расположенные на территории Российской Федерации, информация о которых размещена на сайте Банка в сети «Интернет»: <https://abr.ru/about/details/> <https://abr.ru/about/contacts/#map-officies>. Офис Банка, для подписания договора доверительного управления, подлежит согласованию между Банком и получателем финансовых услуг.

Предварительно направить документы в Банк/получить документы из Банка можно воспользовавшись электронной почтой: brokerotchet@abr.ru

11.2. Порядок действий для заключения договора доверительного управления.

1. Обратиться в Банк по телефонам: (800) 100-11-11, доб. 1502, (495) 666-32-50 доб. 1502, выбрать офис Банка, дату, время для подписания договора доверительного управления.
2. Ознакомиться с нормативными документами Банка по доверительному управлению, в том числе с Декларацией о рисках и Тарифами Банка по доверительному управлению (см. Место ознакомления с нормативными документами Банка по доверительному управлению и Тарифами Банка).

12. Меры, направленные на выявление и контроль конфликта интересов

- 12.1. Меры, направленные на выявление и контроль конфликта интересов между Банком и клиентами Банка, при осуществлении деятельности по управлению ценными бумагами определены в «Правилах выявления и контроля конфликта интересов при осуществлении АО «АБ «РОССИЯ» деятельности по управлению ценными бумагами».
- 12.2. Банком обеспечивается внутренний контроль деятельности всех подразделений Банка. Процедуры, установленные нормативными документами Банка, технические средства и программное обеспечение, используемые Банком при выполнении, оформлении и учете сделок и операций с ценными бумагами, обеспечивают:
 - конфиденциальность информации, используемой Банком при проведении, оформлении, учете сделок и операций.
 - своевременность, точность и безошибочность обработки информации, целостность и непрерывность данных.

- установленный действующим законодательством Российской Федерации и нормативными документами Банка режим хранения и использования информации.

13. Рассмотрение обращений (жалоб)

- 13.1. Получатель финансовых услуг имеет право направить в Банк обращение и (или) жалобу, связанные с оказанием Банком услуг по доверительному управлению. Порядок предоставления (направления) обращений (жалоб) и порядок предоставления (направления) Банком ответов аналогичны, указанным в п.п. 5.2 - 5.4 настоящего Порядка, за исключением срока предоставления ответа. Банк принимает решение по полученному обращению (жалобе) и направляет ответ в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты ее получения Банком. Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Банком по жалобе и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.
- 13.2. Банком обеспечивается информирование получателей финансовых услуг о получении Банком обращения (жалобы). Информирование обеспечивается путем:
- в случае передачи обращения (жалобы) в Банк лично клиентом или лицом, действующим от имени клиента по доверенности, оформленной надлежащим образом – путем проставления работником Банка, принявшим обращение (жалобу), на копии обращения (жалобы) ФИО, подписи, должности работника, принявшего документ, даты приема документа и выдачи такого документа лицу, передавшему обращение (жалобу) в Банк;
 - в случае направления клиентом обращения (жалобы) заказным письмом с уведомлением – путем проставления работником Банка, получившем от имени Банка почтовое отправление, на почтовом уведомлении о вручении ФИО, подписи, даты приема документа.
- 13.3. Банком обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг и предоставление ответов по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 13.4 настоящего Порядка.
- 13.4. 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 (электронная 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 не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Банка, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

14. Досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров

- 14.1. В процессе оказания услуг профессионального участника рынка ценных бумаг Банк действует добросовестно, в интересах клиентов, в соответствии с условиями, заключенных договоров, стремится не допускать возникновения конфликта интересов, разногласий с клиентами, но в случае возникновения у клиента претензий к Банку и (или) работнику Банка, клиенты, заключившие с Банком договор доверительного управления, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации имеют возможность досудебного или внесудебного урегулирования спора.
- 14.2. Для реализации досудебного (внесудебного) порядка урегулирования спора в Банк должна быть направлена (передана) досудебная претензия. Порядок направления и требования к содержанию досудебной претензии, сроки рассмотрения определяются условиями, заключенных договоров между Банком и клиентом. Процедура медиации Банком не применяется.

15. Порядок проведения фото и (или) видеосъемки

Банк не препятствует, если в процессе взаимодействия между получателем финансовых услуг и Банком осуществляется фото и (или) видеосъемка, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов. Для проведения фото и (или) видеосъемки в офисе Банка, должны быть соблюдены требования внутреннего распорядка Банка и порядок проведения фото и (или) видеосъемки, установленные Банком, в том числе не разрешается фотографировать и (или) осуществлять видеозапись процессов, клиентов, посетителей и (или) работников Банка, которые не связаны с предоставлением Банком услуг по доверительному управлению ценными бумагами, данному получателю финансовых услуг.