

УТВЕРЖДЕНО

Решением Правления ООО «АТБ» Банк

Протокол от «07» февраля 2022 г.

**Инструкция
по взаимодействию с получателем
финансовых услуг при осуществлении
ООО «АТБ» Банк
профессиональной деятельности на рынке ценных
бумаг**

Москва,
2022г.

Оглавление

1.	Общие положения	3
2.	Правила предоставления информации получателю финансовых услуг.....	5
3.	Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг	9
4.	Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг	10
5.	Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров	12
	Приложение №1.	13

1. Общие положения

1.1. Инструкция по взаимодействию с получателем финансовых услуг при осуществлении ООО «АТБ» Банк профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (далее – Инструкция) определяет функционал структурных подразделений ООО «АТБ» Банк (далее - Брокер), осуществляющих профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг, в части взаимодействия их с клиентами, а также с юридическими или физическими лицами, намеренными заключить договор на брокерское обслуживание.

1.2. Настоящая Инструкция разработана 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 брокеров» (далее – Базовый стандарт), которое в свою очередь определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми Брокер должен руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности.

1.3. В настоящей Инструкции используются следующие термины и определения:

- саморегулируемая организация - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров;
- финансовая услуга - исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;
- договор на брокерское обслуживание - 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 на брокерское обслуживание;
- получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор на брокерское обслуживание;
- место обслуживания получателей финансовых услуг - место, предназначенное для заключения договоров на брокерское обслуживание, 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, мобильное приложение брокера;
- 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;
- облигации со структурным доходом – облигации, размер дохода по которым зависит от наступления или ненаступления одного или нескольких обстоятельств, указанных в абзаце втором подпункта 23 пункта 1 статьи 2 Федерального закона от 22.04.1996 г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;
- сделки по приобретению иностранных акций, требующие проведения

тестирования - сделки по приобретению не включенных в котировальные списки биржи акций иностранного эмитента или ценных бумаг другого иностранного эмитента, удостоверяющих права в отношении таких акций, при условии, что указанные акции не входят в расчет хотя бы одного из индексов, перечень которых установлен Советом директоров Банка России;

- сделки по приобретению паев иностранных ETF, требующие проведения тестирования - сделки по приобретению не включенных в котировальные списки биржи иностранных ценных бумаг, относящихся в соответствии с личным законом лица, обязанного по ним, к ценным бумагам схем коллективного инвестирования, доходность по которым в соответствии с их проспектом (правилами) определяется индексом, не входящим в перечень, установленный Советом директоров Банка России, либо допущенных к организованным торгам при отсутствии договора организатора торговли с лицом, обязанным по ним;

- акции, не включенные в котировальные списки – акции российских эмитентов, допущенные к обращению на организованных торгах, но не включенные в котировальные списки биржи, либо не допущенные к обращению на организованных торгах;

- тестирование – тестирование физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, введенное Федеральным законом от 31.07.2020 г. № 306-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

- тестируемое лицо – физическое лицо, не являющееся квалифицированным инвестором, в отношении которого проводится (проведено) тестирование;

- необеспеченная сделка - сделка, по которой брокер принимает на себя обязанность по передаче имущества клиента - физического лица, если на момент принятия такой обязанности имущество клиента - физического лица, подлежащее передаче, не находится в распоряжении брокера, не подлежит поступлению не позднее дня его передачи брокеру по другим сделкам, совершенным за счет этого клиента, либо если брокер обязан передать указанное имущество по другим сделкам, совершенным за счет этого клиента, либо сделка, совершенная на организованных торгах, по которой обязанность по передаче имущества клиента брокера - физического лица принимает на себя участник клиринга, если на момент принятия такой обязанности имущество клиента - физического лица, подлежащее передаче, не находится в распоряжении этого участника клиринга, не подлежит поступлению не позднее дня его передачи такому участнику клиринга по другим сделкам, совершенным за счет этого клиента, либо если участник клиринга обязан передать указанное имущество по другим сделкам, совершенным за счет этого клиента;

- сделки (договоры), требующие проведения тестирования, - гражданско-правовые сделки с ценными бумагами и договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, совершение (заключение) которых по поручению клиента – физического лица, не признанного квалифицированным инвестором, требует в соответствии с федеральными законами проведения тестирования;

- финансовый индикатор - показатель, используемый в ценообразовании финансовых инструментов, сделки с которыми осуществляются на бирже, либо на внебиржевом рынке и служащий ценовым ориентиром при проведении операций с

финансовыми инструментами, а также для целей оценки активов, за исключением показателей:

- обязанность по расчету которых организатором торговли или иными юридическими лицами установлена законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России;

рассчитываемых организаторами торговли исключительно на основании информации о договорах, заключенных на организованных торгах на основании заявок, адресованных (информация о которых раскрывается) неограниченному кругу участников торгов (всем участникам торгов), в том числе в случае, когда в соответствии с правилами организованных торгов на основании такой заявки договор заключается с участием центрального контрагента;

- формируемых Банком России и федеральными органами исполнительной власти.

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

1.5. Брокер при исполнении поручений клиента должен соблюдать приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

1.6. Брокер не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы клиентов.

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

2. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг

2.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте брокера в сети «Интернет», в личном кабинете либо мобильном приложении) брокер предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления информацию, перечисленную в пункте 2.1. Базового стандарта.

2.2. Брокер до заключения договора на брокерское обслуживание с получателем финансовых услуг информирует его о том, что:

оказываемые брокером финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов;

денежные средства, передаваемые по договору на брокерское обслуживание, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

2.3. До заключения договора на брокерское обслуживание брокер уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора на брокерское обслуживание. 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 23.12.2003 г. № 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.

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

Брокер обеспечивает хранение в течение трех лет документов, подтверждающих предоставление получателю финансовых услуг информации о рисках, указанных выше, на бумажном носителе или в форме электронного документа.

2.3.1. В случае принятия решения о признании клиента - физического лица квалифицированным инвестором брокер не позднее одного рабочего дня после дня включения клиента в реестр лиц, признанных квалифицированными инвесторами, информирует клиента о последствиях признания его квалифицированным инвестором путем направления уведомления по форме, установленной в Регламенте признания лиц квалифицированными инвесторами (Приложение №14).

2.3.2. Брокер направляет уведомление о последствиях признания физического

лица квалифицированным инвестором способом, установленным Регламентом признания лиц квалифицированными инвесторами.

2.3.3. Брокер не менее одного раза в год информирует клиента – физическое лицо, признанное им квалифицированным инвестором, о его праве подать заявление брокеру об исключении из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами (порядок предоставления информации – в Регламенте признания лиц квалифицированными инвесторами).

2.4. Если в договоре на брокерское обслуживание содержится ссылка на внутренние документы брокера, получателю финансовых услуг при заключении договора на брокерское обслуживание, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы должна быть предоставлена возможность ознакомиться с ними.

2.5. В случае если брокер оказывает услуги по приобретению паев паевых инвестиционных фондов, помимо информации, указанной в пункте 2.1, 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.

2.6. В случае если брокер оказывает услуги по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, помимо информации, указанной в пункте 2.1, 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 шесть месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае наличия у брокера информации о таком источнике).

2.7. Брокер предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, 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, 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 2.5 - 2.6, должна быть предоставлена в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения брокером такого запроса.

Заверенная копия договора на брокерское обслуживание, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре на брокерское обслуживание, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора на брокерское обслуживание, 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 десяти рабочих дней со дня получения запроса клиента, направленного брокеру в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения договора на брокерское обслуживание, 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.

2.8. 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.

2.9. 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.

2.10. 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.

2.11. 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.

2.12. 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.

2.13. В случаях, когда в соответствии с Федеральным законом от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» условием приобретения физическим лицом, не являющимся квалифицированным инвестором, иностранных ценных бумаг без проведения тестирования является предоставление такому лицу информации о налоговой ставке и порядке уплаты налогов в отношении доходов по указанным иностранным ценным бумагам, предоставлению подлежит следующая информация:

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

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

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

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

2.14. Информация, указанная в пункте 2.13, предоставляется клиентам путем ее размещения на сайте брокера в сети «Интернет» или по усмотрению брокера путем размещения на сайте брокера в сети «Интернет» гиперссылки на сайт организатора торговли или иного лица в сети «Интернет», на котором раскрыта данная информация либо иным способом, установленным договором с клиентом.

3. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг

3.1. Установление личности (аутентификации) клиента в случае обмена информацией между брокером и клиентом посредством телефонной связи или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными Договором на брокерское обслуживание и Регламентом оказания услуг на рынке ценных бумаг.

3.2. Брокер обеспечивает соблюдение минимальных стандартов обслуживания

получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение договоров на брокерское обслуживание согласно Базовому стандарту.

3.3. 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.

3.4. Брокер, осуществляющий консультирование получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору на брокерское обслуживание, должен обеспечить высокое качество такого консультирования.

3.5. 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.

Отдел сопровождения операций Казначейства и операций с ценными бумагами (далее – Бэк-офис) является ответственным подразделением за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг.

Бэк-офис обеспечивает осуществление приема документов, фиксацию приема (регистрации) документов (согласно приложению №1) и уведомления получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов.

В случае отказа в приеме документов, Бэк-офис обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг мотивированного отказа.

3.6. 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 или иному уполномоченному лицу (подразделению) брокера информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов.

4. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг

4.1. 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 4.3 настоящей Инструкции.

4.2. Начальник Отдела сопровождения операций Казначейства и операций с ценными бумагами является уполномоченным лицом по рассмотрению поступающих обращений (жалоб).

4.3. 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).

4.4. Брокер принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также почтовым отправлением по адресу брокера. Брокер обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

4.5. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) брокер документально фиксирует в «Реестре входящих обращений (жалоб) от получателей финансовых услуг» (Приложение №1):

- 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).

4.6. Брокер обязан принять решение по полученной им жалобе и направить ответ на поступившую к нему жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 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.

4.7. Брокер обязан ответить на поступившее обращение в течение 30 календарных дней со дня его получения.

4.8. 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.

4.9. Брокер ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со

дня окончания квартала, направляет в саморегулируемую организацию 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).

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

5.1. В случае поступления от клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением договора на брокерское обслуживание, брокер обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном внутренними документами брокера.

5.2. В случае заключения между брокером и клиентом соглашения о применении процедуры медиации или наличия в договоре на брокерское обслуживание 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)».

Реестр входящих обращений (жалоб) от получателей финансовых услуг.

Дата регистрации	Входящий номер обращения (жалобы)	Ф.И.О. получателя финансовых услуг / Наименование юр.лица получателя финансовых услуг от имени которого направлена жалоба (обращение)	Тематика обращения (жалобы)	Дата регистрации ответа на обращение (жалобу)	Исходящий номер ответа на обращение (жалобу)